

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**El control interno en la gestión del área comercial y su efecto en la cobranza  
en la EPS Marañón S.A, 2022**

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

**AUTOR**

**Yohana Liset Piedra Peña**

**ASESOR**

**Flor De Maria Beltran Portilla**

<https://orcid.org/0000-0002-7161-4208>

**Chiclayo, 2024**

**El control interno en la gestión del área comercial y su efecto en la  
cobranza en la EPS Marañón S.A, 2022**

PRESENTADA POR  
**Yohana Liset Piedra Peña**

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

**CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR

Jorge Alberto Garces Angulo

PRESIDENTE

Rosita Catherine Campos Diaz

SECRETARIO

Flor De Maria Beltran Portilla

VOCAL

### **Dedicatoria**

Dedico mi trabajo de investigación a mis padres, Fernando y Juana, quienes siempre han brindado su apoyo incondicional, han sido mi fuente de motivación y fortaleza a lo largo de este camino.

A mis tíos Elena, Isoe y mi abuelita por siempre motivarme y aconsejarme a ser mejor como persona y académico.

### **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de la vida, sin el este logro no habría sido posible.

Agradezco a las personas que me brindaron las facilidades para llevar a cabo esta esta investigación.

A mi asesora por su incansable compromiso y su notable paciencia; sin sus orientaciones y correcciones meticulosas, no habría sido posible alcanzar este tan deseado logro.

## Yohana Liset Piedra Peña

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1%
6	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="https://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

## Resumen

La presente investigación enfoca la gestión del control interno del área comercial de las empresas de Servicio Agua y Saneamiento a razón de que los clientes no cumplen con sus pagos mensuales del servicio, presenten reclamos, por lo que la cobranza se ve perjudicada, el propósito de la investigación es evaluar y mejorar la utilización de recursos de la EPS, y hacer eficiente la gestión financiera y administrativa; así incrementando los niveles de rendimiento de la entidad. La investigación tuvo como objetivo general: Gestionar el control interno del área comercial y su efecto en la cobranza en la empresa EPS Marañón S.A. La investigación es de enfoque mixto, tipo aplicada, según el nivel es descriptivo. Porque se evaluará la problemática real del control interno, el enfoque es no experimental, ya que no se llevará a cabo ninguna manipulación de las variables, y se utilizará un enfoque descriptivo simple de manera transaccional. Los resultados son los siguientes: Se conocieron los aspectos generales de la empresa, se describieron los diferentes procesos del área comercial e identificaron deficiencias como, catastro desactualizado, desorden en la toma de lecturas. Además, se determinó la confiabilidad del control interno es de 61%; se obtuvieron ratios de gestión para evaluar la eficiencia de gestión comercial determinándose que no tienen una buena rotación de cuentas por cobrar y por pagar. Finalmente se concluye que la empresa no presenta un control interno confiable y que su gestión en la cobranza no es eficiente, para lo cual se elaboraron políticas de control interno.

**Palabras Clave:** Control interno, Gestión, Área comercial, Políticas y eficiencia

### **Abstract**

The present investigation focuses on the management of the internal control of the commercial area of the Water and Sanitation Service companies because clients do not comply with their monthly payments for the service, filing complaints, so collection is harmed, the purpose of The research is to evaluate and improve the use of EPS resources, and make financial and administrative management efficient; thus increasing the performance levels of the entity. The general objective of the investigation was: Manage the internal control of the commercial area and its effect on collections in the company EPS Marañón S.A. The research has a mixed approach, applied type, depending on the level it is descriptive. Because the real problems of internal control will be evaluated, the approach is not experimental, since no manipulation of the variables will be carried out, and a simple descriptive approach will be used in a transactional manner. The results are the following: The general aspects of the company were known, the different processes of the commercial area were described and deficiencies were identified such as, outdated cadastre, disorder in taking readings. In addition, the reliability of internal control is considered to be 61%; Management ratios were obtained to evaluate the efficiency of commercial management, determining that they do not have a good rotation of accounts receivable and payable. Finally, it is concluded that the company does not have reliable internal control and that its collection management is not efficient, for which internal control policies are developed.

**Keywords:** Internal control, Management, Commercial area, Policies and efficiency

## Índice

Dedicatoria .....	3
Agradecimientos.....	3
Resumen .....	5
Abstract .....	6
I. Introducción .....	9
II. Revisión De Literatura .....	11
2.1 Antecedentes del problema.....	11
2.2 Bases Teóricas científicas.....	13
2.2.1 Gestión .....	13
2.2.2 Control Interno.....	14
2.2.3 Área Comercial .....	15
III. Materiales y Métodos.....	17
3.1 Tipo y nivel de investigación .....	17
3.2 Diseño de investigación.....	17
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Criterios de selección .....	17
3.5 Operacionalización de variables .....	18
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.7 Procedimientos .....	18
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	18
3.10 Consideraciones éticas.....	19
IV. Resultados y discusión .....	20
4.1. Resultados.....	20
4.2. Discusión .....	43
V. Conclusiones .....	45
VI. Recomendaciones.....	46
VII. Referencias .....	47
VIII. ANEXOS.....	50

### Lista de tablas

Tabla 1: Operacionalización de Variables .....	18
Tabla 2: Matriz de Consistencia.....	19

### Lista de Figuras

Figura 1:Organigrama de la empresa EPS Marañon S.A.....	21
Figura 2:Accionistas de la empresa EPS Marañon S.A .....	21
Figura 3:Proceso del Catastro Comercial.....	22
Figura 4:Proceso de Medición y Facturación Comercial.....	24
Figura 5:Proceso de Cobranza Comercial.....	26
Figura 6:Componente de Ambiente de Control.....	29
Figura 7:Componente de Evaluación de Riesgo .....	30
Figura 8:Componete de Actividades de Control.....	31
Figura 9:Componente de Información y Comunicación .....	32
Figura 10:Componente de Supervisión .....	33
Figura 11:Confiabilidad del Control Interno por componentes .....	33
Figura 12:Confiabilidad del Control Interno General.....	34
Figura 13:Ratio de Liquidez General .....	35
Figura 14:Ratio de Prueba Ácida .....	35
Figura 15:Ratio de Prueba Ácida Restructurada.....	36
Figura 16:Ratio de Capital de Trabajo .....	36
Figura 17:Ratio de Rotación de Cuentas por Cobrar Días.....	36
Figura 18:Ratio de Rotación de Cuentas por Pagar Días .....	37
Figura 19:Cantidad Facturada y Cobrada - 2021 .....	37
Figura 20:Cantidad Facturada y Cobrada - 2022 .....	38
Figura 21:Reclamos General 2021 .....	38
Figura 22:Reclamos Distribuidos 2021 .....	39
Figura 23:Reclamos General 2022 .....	39
Figura 24:Reclamos Distribuidos 2022.....	40



## I. Introducción

Las empresas de rubro servicio presentan una brecha muy importante, dado que no saben cómo gestionar el control interno en el área comercial, ocasionando así que los usuarios no cumplan con sus pagos de manera mensual, los clientes presenten reclamos y fraccionamientos de recibo, de tal manera que la cobranza no tenga un eficiente proceso ni se obtenga una su rentabilidad esperada.

La presente investigación es importante para poder evaluar y mejorar la utilización de recursos, y de esta manera obtener una eficiente gestión financiera y administrativa; así conseguir aumentar los niveles de rendimiento de la entidad. Asimismo, el fortalecimiento del método del control interno que aporta competitividad en beneficio de la compañía dado que mejora la eficiencia además acorta el suceso de errores y fraudes en el informe financiero y en las diferentes áreas comerciales como son catastro, medición, facturación y cobranza.

Serrano (2017) expresa que en Machala todas las entidades deben contar con la más grande cantidad de dichos elementos del control interno, para que de esta forma se logre garantizar las medidas que se realizan y a su vez las operaciones aseguren la legitimidad necesaria y el reporte que se genere sea razonable. Asimismo, Rivas (2011) detalla que el sistema de control interno es sustancial para que de esta manera se logre cumplir con los objetivos que presenten las diferentes organizaciones, es por ello que se debe aplicar de forma oportuna, económica, y a su vez seguir la organización orgánica, también debe contar con una localización estratégica y a su vez descubrir preferencias y situaciones.

Esta problemática no es ajena a empresa EPS Marañón S.A siendo esta una empresa pública, con derecho privado la única en la provincia de Jaén que se dedica al servicio de distribución de agua potable, ya que presenta falta de certeza de datos que corresponden a los usuarios por desactualización de catastro, lo que origina la emisión de recibos con importes que no corresponden al consumo real del usuario, provocando los reclamos correspondientes; por otro lado el proceso de medición del consumo del servicio no es supervisado. Con esto llegamos a la pregunta de ¿El control interno en la gestión del área comercial tiene efecto en la cobranza de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.A?

Por otro lado, Luna, Alcivar, Salazar & Andrade (2019) manifiesta el control interno se ha convertido en el pilar fundamental de la eficacia en la gestión empresarial, ya que en el entorno actual, caracterizado por constantes cambios, existe una creciente necesidad de contar con información sólida, confiable y transparente para tomar decisiones informadas; además Rubio (2021) expresa que la gestión es la que se encarga de buscar las diferentes soluciones

que tengan apoyo científico para que de esta manera se logre distinguir, observar y sugerir la gestión adecuada.

Suárez (2021) expresa que el control interno apoya las sociedades a que puedan cumplir con sus objetivos de desempeño que tienen planteadas y su vez a mejorar su rentabilidad, para así lograr repartir de modo adecuado sus recursos. Asimismo, ayuda que se pueda brindar un informe financiero que sea razonable y segura, de esta manera la empresa cumpla con el modelo y las normativas. Por otro lado, Gonzales & Tello (2019) manifiesta que en la actualidad las municipalidades del país no cuentan con una buena gestión del control interno. También que el control interno en la Unidad de la UASSA no es confiable, porque presenta deficiencias en los órdenes del servicio y la cobranza.

Asimismo, se presentaron los aspectos generales de empresa y se elaboraron flujogramas de los diferentes procesos del área comercial para identificar sus deficiencias causas y efectos, se aplicó un cuestionario de control interno para verificar su confiabilidad, se analizaron ratios que evaluaron la gestión del área, que nos permitieron elaborar las políticas de control interno para una mejor gestión del área comercial.

Se concluyó la EPS presenta deficiencias en el área comercial, en primero lugar el catastro desactualizado, errores y confusiones en la toma de lecturas, entrega a destiempo de los recibos facturados y falta de supervisión, también se determinó que confiabilidad del control interno solo llega a un 61%, se analizaron ratios de gestión identificándose que la empresa no tiene una buena gestión del área comercial, finalmente se elaboraron políticas de control interno.

Por último, esta investigación contiene los siguientes capítulos: Capítulo I; Introducción, Capítulo II; revisión de literatura, Capítulo III; materiales y métodos, Capítulo IV; resultados y discusión, Capítulo V; conclusiones, Capítulo IV; recomendaciones, Capítulo VII; referencias y Capítulo VIII Anexos.

## II. Revisión De Literatura

### 2.1 Antecedentes del problema

Escobar, Surichaqui & Calvanapón (2022) realizaron una investigación cuyo objetivo es describir el efecto del control interno en la rentabilidad en una empresa de servicios generales Chosica, 2021. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo de investigación aplicada, empleando un diseño no experimental de tipo transversal y de alcance descriptivo. Se emplearon cuestionarios y análisis documental para evaluar cada variable. Los resultados del estudio indican que el nivel de control interno se sitúa en un nivel bajo, con un 62% de cumplimiento. Además, el análisis de la rentabilidad reveló un ligero aumento en los índices de ratios en el período 2021 en comparación con el año 2020, mostrando tasas de ROA del 10%, ROE del 19%, ROCE del 21% y ROS del 10%. A partir de esto, se concluye que el fortalecimiento del control interno tiene un impacto favorable en los beneficios de la empresa. Por lo tanto, la organización debe mejorar la eficiencia de su control interno, fomentando valores compartidos entre sus colaboradores. Esto contribuirá a mejorar los resultados en términos de rentabilidad y, como resultado, alcanzar los objetivos institucionales.

Además, Lizana & Yarlequé (2020) realizaron una investigación cuyo objetivo es determinar la Influencia del Balanced Scorecard en la efectividad de gestión del Sistema Comercial de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S.A. El estudio tuvo un diseño con un enfoque cuantitativo y modalidad de campo corte de tipo comparativo. La muestra estuvo conformada por quedó conformada por 175 individuos que forman parte del sector comercial en las áreas de Piura, Sullana, Paita, Talara y Chulucanas-Morrocón. Los resultados obtenidos resaltan la influencia positiva del Cuadro de Mando Integral en la gestión del sistema comercial, con un coeficiente de valoración  $R = 0,811$ , lo que se considera altamente favorable. En consecuencia, se puede concluir que el Cuadro de Mando Integral ha tenido un impacto significativo en la eficiencia de la gestión del sistema comercial de la empresa Grau SA de servicios de saneamiento. Aunque no se ha alcanzado una optimización completa, se han logrado mejoras sustanciales en el proceso administrativo.

Suárez (2021) expresa que realizó una investigación cuyo objetivo es analizar el control interno y los procedimientos de facturación en empresas de consultoría, con el objetivo de reducir riesgos, aumentar la eficiencia, mejorar la comunicación con el personal y optimizar el uso de recursos. La metodología utilizada se basó en la recopilación de datos cualitativos a través de la observación directa, entrevistas en profundidad y cuestionarios. Los resultados revelaron que el 38% de los participantes indicaron la ausencia de control interno en el área de facturación, mientras que el 9% desconocía su existencia. Como resultado de esto, se concluye

que Ernst & Young (EY) enfrenta desafíos en su proceso de facturación, incluyendo la falta de documentación oportuna, la falta de adherencia a la estructura organizativa en los proyectos y la omisión en el registro de gastos en el sistema. Además, se identificó una mejora entre estos problemas y el sistema de control interno en el proceso de facturación. Según la encuesta inicial, casi el 40% de los encuestados coincidió en que no hay evidencia o percepción de la existencia de un control interno en el proceso de facturación.

Asimismo, Parra, Moreno & Martínez (2020) realizó una investigación cuyo objetivo es elaborar métodos para el control y de esta manera perfeccionar la gestión de calidad de la editorial. El estudio tuvo un modelo estadístico, empírico y teórico. Los resultados obtenidos sirven para ahondar en la gestión de calidad del desarrollo editorial a partir de nociones de gestión y calidad, en sus diferentes dimensiones. A partir de ello se concluye que la gestión de calidad de la editorial puede ser identificada como un proceso participativo y dinámico que consiste en plantear, implementar, observar y mejorar el desarrollo de la entidad, con el fin de mejorar el empleo para que sea eficaz y eficiente.

Por otro lado, Gonzales & Tello (2019) realizó una investigación cuyo objetivo es diseñar un sistema de control interno mediante el uso de flujogramas en el proceso de facturación de recibos de agua de la UASAA de la Municipalidad de Pomalca para mejorar la efectividad y gestión. La muestra estuvo enfocada en el área de facturación y los trabajadores que la conforman, esta sirvió para poder identificar las deficiencias de control interno a dicha entidad. El proceso de recolección fue mediante revisión de documentos, Entrevista técnica, Observación y Análisis documental. Los resultados obtenidos es que en los procesos operativos existe de una deficiencia en la emisión de facturas y toma de lectura de medidores. Por lo tanto, se puede decir que se han identificado cinco posibles riesgos que surgieron como resultado de las deficiencias detectadas, además de revelar una gestión de riesgos inadecuada. Esto indica que la respuesta ante el riesgo es completamente pasiva, ya que la entidad opta por no tomar ninguna medida de control para reducir o mitigar el riesgo que afecta a la organización.

SERRANO (2017) manifiesta que realizó una investigación cuyo objetivo es establecer de qué forma, el sistema de control sirve como instrumento esencial para una gestión financiera y contable en las entidades bananeras del cantón Machala. El estudio tuvo un análisis cualitativo y de diseño descriptivo, documental y bibliográfico. El efecto alcanzado demuestra que es necesario cuidar las acciones que lleva a cabo la administración de la disposición, particular de las entidades bananeras de la ciudad de Machala con el fin de que proporcionen un informe financiero que sea de utilidad y confiable para los gerentes. A partir de ello se concluye que es indispensable proteger las acciones que realiza la administración de las entidades bananeras de

la ciudad de Machala con el objetivo de que faciliten información financiera que sea eficaz y verídico. Cuando el informe financiero reúne en su contenido los datos necesarios del resultado de sus operaciones externas y cambios internos, esta reúne los elementos mínimos para los clientes externos e internos, por ello las decisiones que tomen tienen que ser objetivas.

## **2.2 Bases Teóricas científicas**

### **2.2.1 Gestión**

Según Rubio (2021) manifiesta que la gestión es la que se encarga de buscar las diferentes soluciones que tengan apoyo científico para las diversas dificultades que los jefes logren mostrar en su ocupación diaria. Esta ayuda en el control de una entidad, para lograr distinguir, observar y sugerir la gestión adecuada. Además de juntar y arreglar los métodos de la teoría siempre han dado un buen éxito.

#### **2.2.1.1 Control**

Pérez & Veiga (2013) expresan que es la labor por la cual la dirección establece que los bienes obtenidos y utilizados de manera eficiente y eficaz para poder lograr los objetivos. Además, ayuda que la entidad logre desarrollar sus estrategias para conseguir sus objetivos esperados.

- Proceso: Lab-Volt Quebec (2004) manifiesta que es un sistema propio para el control de procesos el cual comprende desde un inspector, además es una transformación que lleva al menos un cambio para poder ejecutar, es manifestar un elemento de control final que utiliza un cambio del desarrollo para adaptar los procesos y lograr controlar al menos una variable en un momento oportuno donde esta produce un rastro neumática o electrónica proporcional, este se puede encontrar en modo manual o automático. Cuando el cambio controlado se ejecuta al controlador, la unión de realimentación se cierra y el controlador queda en modo automático.
- Sistema de información: Peña (2021) expresa que son métodos destinados a facilitar información de calidad a los gestores de las comunidades para facilitarles la aceptación de sus objetivos que apoyan funciones de control, planificación y toma de decisiones mediante la generación de informes periódicos y rutinarios.

### **2.2.1.2 Planeación**

Según Gonzales & Rodríguez (2019) la planeación radica en fijar el curso concreto de actividades a seguir, estableciendo ciertas puntos o pautas de orientación, asimismo la secuencia de las actividades y el tiempo en que se debe realizar.

- Contingencia: Trujillo (2013) Manifiesta que se trata de un lenguaje errado al querer estar preparados para una emergencia, es decir el plan de contingencia es adecuar a una entidad para que esté lista para responder adecuadamente a una emergencia.

### **2.2.1.3 Eficacia**

Según Parra (2007) es la relación entre un ingreso y un gasto; entre una entrada y una salida; entre un recurso y un producto.

- Plan estratégico: Gonzales & Rodríguez (2019) expresa que el plan estratégico es un óptimo ejercicio para trazar líneas que marcan el futuro de la empresa. Para ello debe ser experto para diseñar el porvenir de la entidad para lograr persuadir a los agentes que interactúan con la organización al éxito.
- Plan operativo: Llenque (2013) expresa que el plan operativo es todo control necesario a fin de cotejar un plan anterior es decir no se realiza a sin una guía.

## **2.2.2 Control Interno**

Según Luna, Alcivar, Salazar & Andrade (2019) manifiesta que el control interno representa la base de la eficiencia administrativa en las empresas, en un entorno en constante cambio, donde se requiere información sólida, confiable y transparente para tomar decisiones. Por lo tanto, es esencial comprender la estructura, el sistema, la interconexión y el control en su totalidad antes de adentrarse en un tema tan apasionante en el ámbito contable como los sistemas de control.

### **2.2.2.1 Componentes**

- Ambiente de control: Luna, Alcivar, Salazar & Andrade (2019) manifiesta que influye el comportamiento dentro de una organización y ejerce un impacto directo en el grado de conciencia del personal en relación al control.
- Evaluación de riesgos: Luna, Alcivar, Salazar & Andrade (2019) expresa que son los procedimientos utilizados para reconocer y analizar los riesgos con el fin de lograr los objetivos laborales, a cubrir los riesgos específicos relacionados con cambios.
- Actividades de control: Luna, Alcivar, Salazar & Andrade (2019) recalca que las Acciones, Normas y Procedimientos se refieren a las medidas implementadas con el

propósito de garantizar la observancia de las pautas y políticas establecidas por la Dirección con el fin de abordar los riesgos previamente identificados.

- Información y comunicación: Luna, Alcivar, Salazar & Andrade (2019) manifiesta que son Los sistemas que facilitan la adquisición y compartición de la información necesaria para llevar a cabo, administrar y supervisar las operaciones de la entidad
- Supervisión: Luna, Alcivar, Salazar & Andrade (2019) expresa que su función consiste en analizar la eficacia del control interno a lo largo del tiempo, lo cual resulta crucial para verificar si está funcionando conforme a lo previsto y para determinar si es preciso efectuar ajustes.

### **2.2.2.2 Métodos de Evaluación de Control interno**

Santillana (2016) manifiesta que para que se pueda evaluar la naturaleza, alcance, extensión y sincronización apropiadas para aplicar los procedimientos de auditoría, el auditor puede recurrir a cualquiera de los métodos disponibles

- Descriptivo: Santillana (2016) Consiste en detallar las actividades y métodos que el personal sigue al realizar una auditoría en una unidad administrativa, proceso o función. Esto incluye la evaluación de sistemas administrativos, operativos, registros contables y archivos, cuando sea necesario.
- Gráfico: Santillana (2016) Se examina mediante representaciones visuales como cuadros o gráficos, lo que facilita la identificación de posibles riesgos o áreas con carencias en el control. La creación de los flujogramas requerirá una inversión de tiempo adicional por parte del auditor, así como la habilidad para desarrollarlos.
- Cuestionarios: Santillana (2016) Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales incluyen interrogantes relacionados con la realización de operaciones y transacciones. El auditor redactará estas preguntas de tal manera que las respuestas positivas indiquen la presencia de un control o acción efectiva, en contraste, las respuestas negativas reflejarán una carencia o fragilidad en el sistema establecido.

### **2.2.3 Área Comercial**

Según Organización Internacional del Trabajo (2016) expresa que es la implementación servicios o bienes a los usuarios, es decir la identifica las necesidades y la manera en cómo satisfacerlas de una mejor manera y obtener una mejor ganancia.

### **2.2.3.1 Catastro**

SEDALORETO (S.F) expresa que el sistema de catastro trae consigo un grupo de registros y métodos para que se pueda lograr la precisa identificación de los usuarios de servicio de agua y desagüe. Es decir, este posee la información necesaria de toda la población para lograr identificar y si estos se encuentran activos, inactivos, ya sean por corte o por suspensión. Además, muestras las particulares que tienen los medidores, marcos y tapas; todo esto encuentra registrado en la base de información.

### **2.2.3.2 Medición**

Ramírez, Dehesa & Camacho (2016) manifiesta que la medición del flujo es fundamental para gestionar satisfactoriamente el recurso hídrico, ya que ofrece datos de medición confiables que respaldan su utilidad en situaciones prácticas.

### **2.2.3.3 Facturación**

Barreix & Zambrano (2018). Es obligatorio brindar facturas por pago de los recibos que son anteriormente son presentados es decir son obligatorias para las empresas porque estas avalan los pagos de los servicios, bienes prestados.

### **2.2.3.4 Cobranza**

Molina (2002) Es un proceso puntual que la función que cumple con la recuperación o pago de un bien o servicio, esta acción contiene las facturas, gestión de documentos, entre otros.



### **III. Materiales y Métodos**

#### **3.1 Tipo y nivel de investigación**

El enfoque de esta investigación es mixto porque aplicara tanto el método cuantitativo como cualitativo, es decir análisis documental, entrevista y encuesta para recolectar los datos necesarios, y es de tipo aplicada porque se analizará un problema en específico. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) manifiesta que el enfoque Mixto usa de manera simultánea el muestreo probabilístico y el no probabilístico, es decir en esta búsqueda se realizara la revisión documental de sitios webs, documentación proporcionada por dicha entidad y la aplicación de una entrevista al generante comercial, a la vez se aplicara un cuestionario a los trabajadores del área comercial. Asimismo, de tipo es de tipo aplicada según Baena (2017) expresa que es el estudio de un problema destinado a la acción, es decir seguir una serie de procedimientos en este caso sería la aplicación del sistema del control interno.

#### **3.2 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, trasversal; porque se analizaran hechos tal y como suceden en la entidad y trasversal porque será de un periodo en específico; según Hernández, Fernández & Baptista (2014) nos expresa que es no experimental porque se perciben las cosas tal y como suceden en la realidad, para que logre analizar, es decir no se moverán las variables de la investigación, y trasversal porque recogen datos de un solo instante, en un periodo único, es decir los datos a revisar son de un año en específico.

#### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población, la empresa EPS. Marañón S.A y la muestra el área de Comercial, asimismo el muestreo es no probabilístico y la información la proporcionaran los (19) trabajadores del área.

#### **3.4 Criterios de selección**

Hemos seleccionado la documentación pertinente a la infamación que proporciona el área comercial, y para el objetivo dos se escogió a los 19 trabajadores exclusivamente que pertenecen al área.

### 3.5 Operacionalización de variables

**Tabla 1.**

Operacionalización de Variables

Idea de Indagación	Variables	Dimensión	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Objetivos				
El Control interno en la gestión del área comercial y su efecto en la cobranza en la EPS Marañón S.A, 2022	Gestión	Control	Estructura	-Análisis Documental -Entrevistas -Revisión de sitios web -Cuestionario	- Conocer los aspectos generales de la empresa EPS Marañón S.A.				
			Proceso						
			Sistema de información						
		Planeación	De contingencia						
	Control Interno	Eficacia	Control Interno		Plan de estrategia	-Describir el proceso del área comercial y determinar sus deficiencias causas y efectos de la empresa EPS Marañón S.A.			
					Plan operativo				
		Metodos de Evacuación			Comercial		Comercial	Ambiente de control	-Evaluar la gestión del área comercial mediante indicadores e identificando su efecto en la cobranza de la empresa EPS Marañón S.A.
								Evaluación de riesgos	
								Actividades de control	
								Información y comunicación	
								Supervisión	
								Descriptivo	
								Grafico	
								Cuestionarios	
Comercial	Comercial	Comercial	Catastro	- Elaborar políticas internas para el área de comercial de la empresa EPS Marañón S.A.					
			Medición						
			Facturación						
			Cobranza						

### 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizará el análisis documental, asimismo una entrevista al gerente comercial; además se aplicará un cuestionario sobre el control interno a los trabajadores del área, posteriormente se elaborarán flujogramas de procesos.

### 3.7 Procedimientos

El procedimiento será extraer la documentación de la página oficial de la empresa, posteriormente solicitar la documentación que no se encuentre en ella; después coordinar con el gerente comercial para poder realizarle la entrevista y la vez realizar cuestionario de control interno a los trabajadores del área.

### 3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y el análisis de datos se realizará después de obtener la información necesaria que proviene del análisis documental, entrevista y cuestionario.

En el primer objetivo se realizó el análisis documental para poder conocer la organización de la empresa, su misión y visión.

El segundo objetivo se realizó la entrevista y un cuestionario de control interno, para poder realizar flujogramas y determinar la deficiencia, causa y su efecto. Asimismo, se aplicó cuestionario para evaluar el porcentaje de cumplimiento que tiene la empresa sobre este.

En el tercer objetivo se revisó la información documental proporcionada por la empresa para poder evaluar sus ratios, cantidades facturadas y cobradas durante el año y sus reclamos.

En el cuarto objetivo se realizó políticas para la empresa.

### 3.9 Matriz de consistencia

**Tabla 2.**

Matriz de Consistencia

Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	
¿El control interno en la gestión del área comercial tiene efecto en la cobranza de la Empresa Prestadora de Servicios Maraón S.A?	Gestionar el control interno del área comercial y su efecto en la cobranza en la empresa EPS Maraón S.A.	-	Variable : Gestión Variable : Control Interno Variable : Área Comercial	
	Objetivos específicos		Dimensiones	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los aspectos generales de la empresa EPS Maraón S.A.</li> <li>• Describir el proceso del área comercial y determinar sus deficiencias causas y efectos de la empresa EPS Maraón S.A.</li> <li>• Evaluar la gestión del área comercial mediante indicadores e identificando su efecto en la cobranza de la empresa EPS Maraón S.A.</li> <li>• Elaborar políticas internas para el área de comercial de la empresa EPS Maraón S.A.</li> </ul>		Indicadores	
			Variable 1: Gestión	Proceso
			Control	Sistema de información
			Planeación	Para planear
			Eficacia	De contingencia
				Elección de los objetivos estratégicos
				Proceso del planificación estratégica
			Preparación del plan operativo	
			Variable 2: Control Interno	Ambiente de control
			Componentes del control interno	Evaluación de riesgos
				Actividades de control
				Información y comunicación
Supervisión				
Metodos de Evacuación	Descriptivo			
	Grafico			
	Cuestionarios			
Variable 3: Área Comercial	Catastro			
Distribución	Medición			
	Facturación			
	Cobranza			
Enfoque, tipo, nivel y diseño investigación	Población, muestra, muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos		
Enfoque: Mixto Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo Diseño: no experimental de nivel trasversal .	La población, la empresa EPS. Maraón S.A y la muestra el área de Comercial, asimismo el muestreo es no probabilístico y la información la proporcionaran los (19) trabajadores del área.	- La información se recolectara a través de la plataforma web de la entidad mediante análisis documental, entrevista al jefe del área de comercialización y un cuestionario del control interno al personal del área comercial de la empresa EPS. Maraón S.A		

### 3.10 Consideraciones éticas

Toda la información obtenida fue con fines académicos, la cual se mantiene en confidencialidad.

## **IV. Resultados y discusión**

### **4.1. Resultados**

#### **4.1.1. Conociendo los aspectos generales de la empresa EPS Marañón S.A.**

##### **a) Aspectos generales**

En 1958, el Ministerio de Fomento y Obras Públicas llevó a cabo la realización de obras relacionadas con 1.000 conexiones domiciliarias en la ciudad de Jaén, las cuales serían gestionadas por la Municipalidad Provincial de Jaén. Posteriormente, en 1979, se desarrolló la administración del Ministerio de Vivienda de Obras Sanitarias para supervisar los servicios en el distrito de Bellavista. En consecuencia, la municipalidad provincial de Jaén transfirió los servicios básicos de la ciudad a dicho Ministerio, debido a la presencia de 18 comités de agua que proporcionaban un suministro de agua no apto para el consumo de agua potable a la población.

##### **b) Misión y Visión**

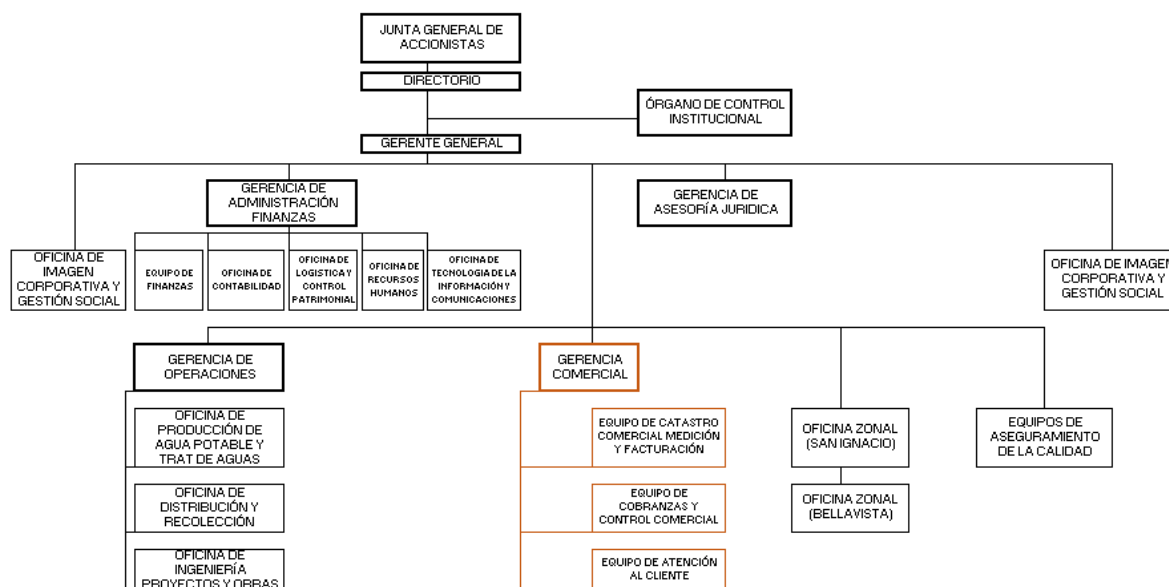
**Misión:** Contribuir en la mejora de la calidad de vida de la población en su área de responsabilidad, gestionando de manera efectiva los sistemas y acciones relacionadas con la prestación de servicios de saneamiento y la realización de obras en consonancia con el entorno.

**Visión:** Una empresa líder, altamente competitiva en el sector saneamiento, con gestión empresarial sostenible, económica y financieramente solvente, prestando servicios sostenibles y de calidad, contribuyendo a proteger la salud de la población y a la preservación del ambiente en su ámbito jurisdiccional.

### c) Estructura Organizacional

**Figura 1:**

*Organigrama de la empresa EPS Marañon S.A*



### d) Los accionistas de la EPS MARAÑON

**Figura 2:**

*Accionistas de la empresa EPS Marañon S.A*

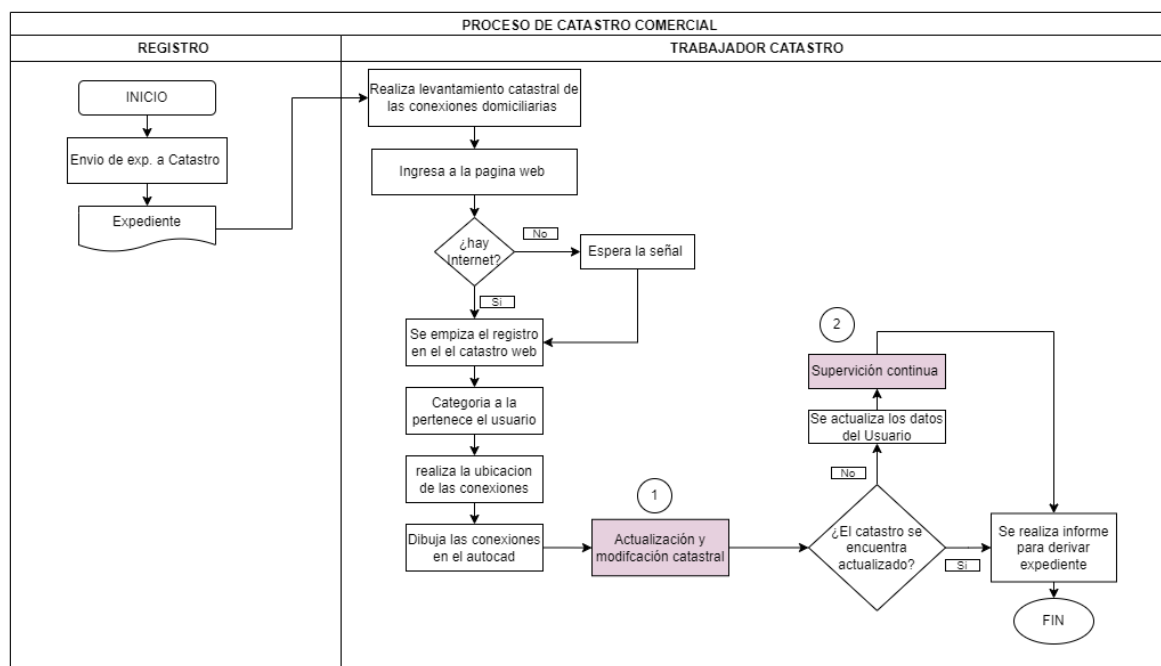
Socios	Participantes	%
Municipalidad Provincial de Jaén	S/ 861,151	69
Municipalidad Provincial de San Ignacio	S/ 386,894	31
<b>TOTAL=</b>	<b>S/ 1,248,045</b>	<b>100</b>

#### 4.1.2. Descripción el proceso del área comercial y determinar sus deficiencias causas y efectos de la empresa EPS Maraón S.A

##### a) Flujograma

Figura 3:

*Proceso de Catastro Comercial*



Envío de exp. A catastro: Se envía el conjunto de documentos para realizar el trámite de la conexión.

Realiza levantamiento catastral de las conexiones domiciliarias: Es un proceso donde se delinear y se miden las características de las conexiones domiciliarias.

Ingresa a la página web: Se base en ingresar una dirección en la barra de búsqueda de Google.

Registro en el catastro web: Se realiza el registro de las delineaciones y mediciones del inmueble del usuario.

Categoría a la pertenece el usuario: Se establece la categoría en que se encuentra el usuario ya puede ser comercial, rustico o doméstico.

Realiza la ubicación de las conexiones: Se ubica la dirección exacta mediante el nombre de las calles para que se pueda realizar la conexión con el domicilio.

Dibuja las conexiones en el autocad: Se realiza el plano de la conexión

Actualización y modificación catastral: Se realiza el trámite en el cual la empresa levanta información alfanumérica y grafica de los inmuebles, para que de esta manera se tenga un mejor se tenga una mejor ubicación de todos los usuarios.

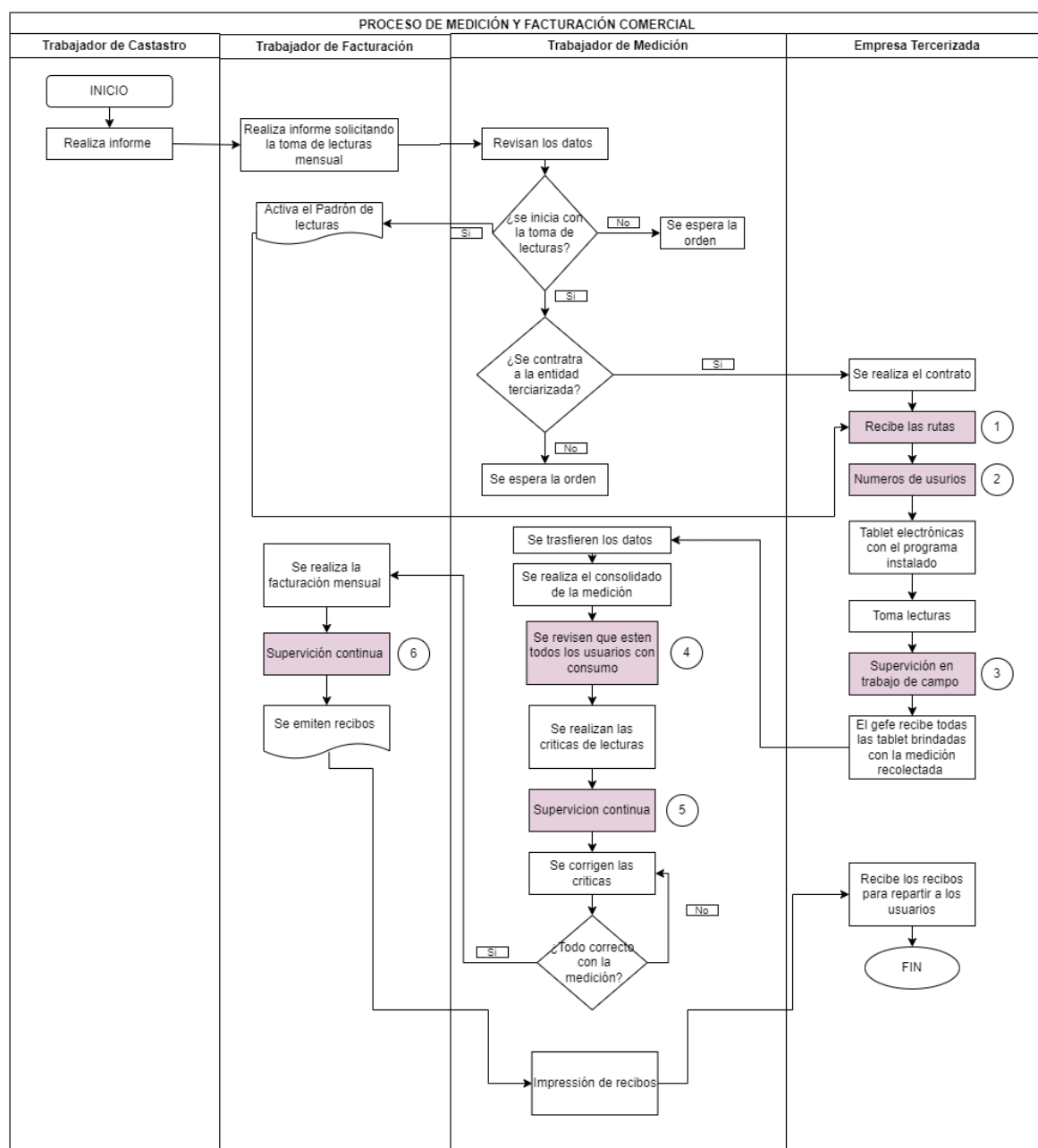
Se actualiza los datos del usuario: Actualiza los datos existentes en la plataforma web y no se reordena los registros para que de esta manera la información este actualizada.

Supervisión continua: Persona que supervisa que se esté realizando de manera oportuna la actualización catastral.

Informe para derivar expediente: Se realiza un documento administrativo para informar ya culmino el proceso.

Figura 4:

## Proceso de Medición y Facturación Comercial



Realiza informe: Se realiza un documento administrativo para informar ya culmino el proceso y se pueda iniciar la medición.

Revisan los datos: Se inspecciona que en el catastro se encuentren todos los usuarios para de esta manera extraer datos con el objetivo de resaltar la información útil.

Se realiza contrato: Pacto donde la empresa contrata a un tercero para realizar la toma de medición donde se fija un monto y un plazo esto de realiza de manera oral o escrita.



Recibe rutas: Se extrae del catastro la información de los usuarios; es decir las calles, cuadras y manzanas donde se encuentran ubicadas las conexiones con su respectivo medidor.

Número de usuarios: La cantidad de usuarios que cuentan con conexiones domiciliarias.

Tablet electrónica con programa: Es el medio donde registraran las mediciones de los usuarios.

Toma de lectura: Es la lectura del medidor equivalente a los metros cúbicos que consumidos por el usuario a lo largo del mes.

Supervisión de trabajo de campo: Persona encargada de que se tome lectura a todos los usuarios y de manera correcta, así mismo realice una muestra de esta.

Se trasfiere los datos: se trasfiere de la Tablet a la data principal de la entidad.

Se realiza el consolidado de la medición: Todos datos de las diferentes tablet se juntan y se vuelve una sola.

Se revisan que estén todos los usuarios con consumo: Se revisa el consolidado de la medición para observar si ningún usuario se quedó sin la toma de lectura.

Críticas de lecturas: Se realiza un análisis profundo para identificar si los consumos son normales, excesivos, atípicos o negativos.

Supervisión continua: Persona que supervisa la crítica de lecturas para que se realice de manera correcta y responsable.

Se corrigen las críticas: Se verifica si la toma de lectura de los excesos, atípicos o negativos están correctos es decir corresponda al consumo del usuario.

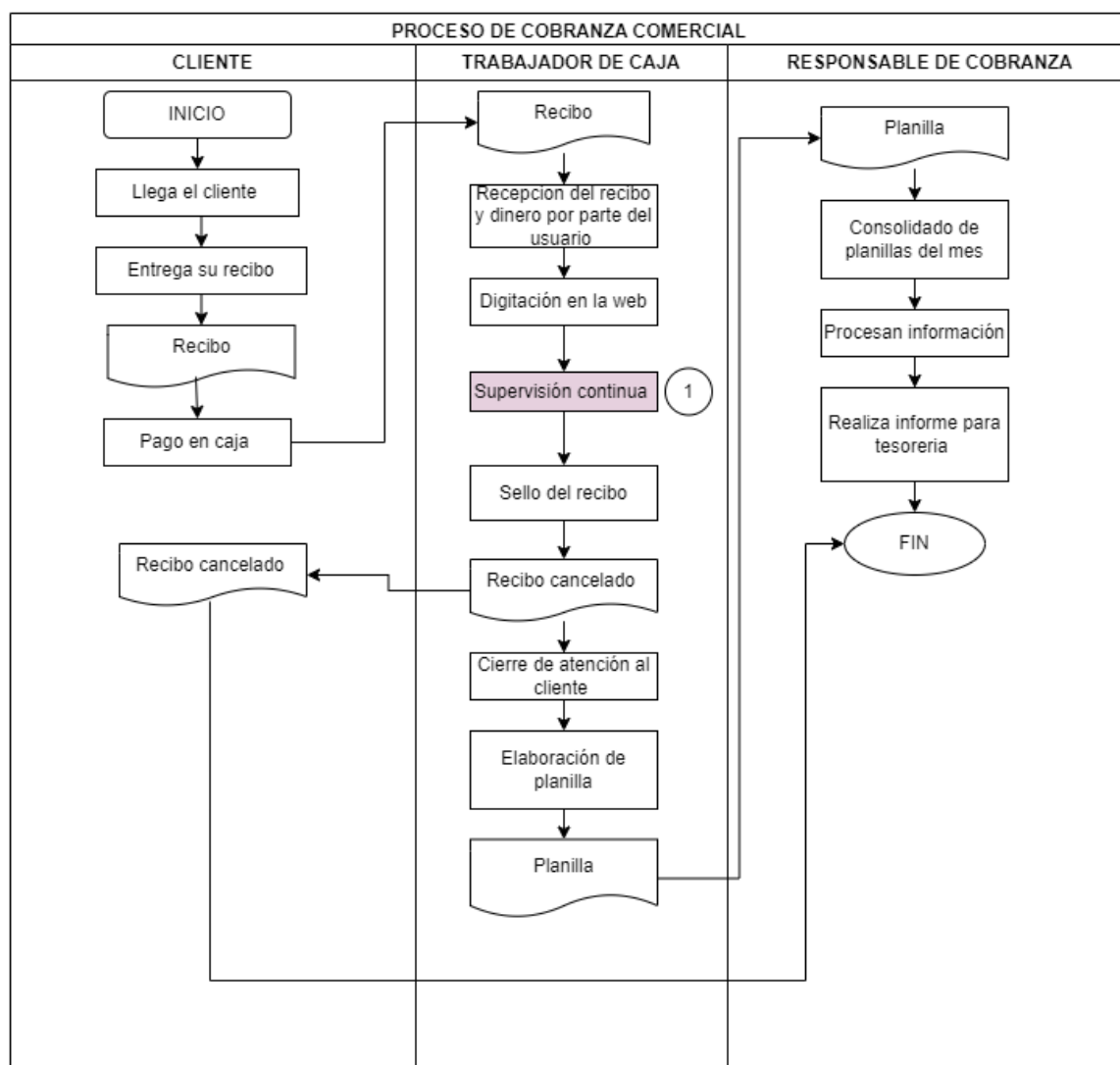
Se realiza la facturación mensual: Se realiza la facturación con los datos brindados por medición, mediante esto obtener el monto a pagar del usuario.

Supervisión continua: Persona que supervisa que la facturación de este realizando de manera eficiente.

Emisión de recibos: Se emiten los recibos, esto es un orden de pago para el usuario.

Impresión de recibos: Se imprimen los recibos de todos los usuarios.

Repartir recibos: Se entrega los recibos en la puerta de su casa de los usuarios.

**Figura 5:***Proceso de Cobranza Comercial*

Llega el cliente: Usuario se acerca a las oficinas a pagar si recibo.

Entrega el recibo: Se brinda el recibo al cajero para realizar el cobro del recibo.

Recepción de recibo y dinero: El cajero recibe el recibo con el dinero.

Digitación en la web: En la plataforma se busca código del usuario para realizar la cancelación de este.

Supervisión continua: Persona que supervisa que el cajero este realizando de manera responsable y transparente su labor.

Sello de recibo: Este paso es muy importante porque comprueba la legalidad del pago.

Recibo cancelado: Recibo con sello y con el titek del pago.

Cierre de atención al cliente: El cajero deja de recibir recibos porque ya termino el horario de atención.

Elaboración de planilla: Permite elaborar el documento de liquidación de los pagos de los usuarios.

Procesan información: Se procesa que los montos de la planilla concuerden con el dinero recaudado.

Realiza informe de tesorería: Se realiza un documento administrativo para informar ya culmino la cobranza.

### b) Deficiencias, Causa y Efecto

N°	Deficiencia	Causa	Efecto
01	No se actualizo todo el catastro comercial del el 2019.	Falta de actualización y modificación catastral	Provocando reclamos y dificultades en la cobranza.
02	No se cuenta con personal capacitado para que realice la supervisión de la actualización de datos los usuarios.	Carencia de supervisión	Datos inadecuados para la medición.

N°	Deficiencia	Causa	Efecto
01	Trabajadores no pueden identidad la calle del usuario	Información inadecuada de las rutas.	Toma de lecturas erradas.
02	No se conoce el número exacto de usuarios con conexiones domiciliarias.	Información inadecuada de número de usuarios	No se le brindara su recibo correspondiente
03	Usuarios que no les tomas sus lecturas.	Carencia de personal en la supervisión de toma de lecturas	No se les brinda su factura correspondiente de agua.

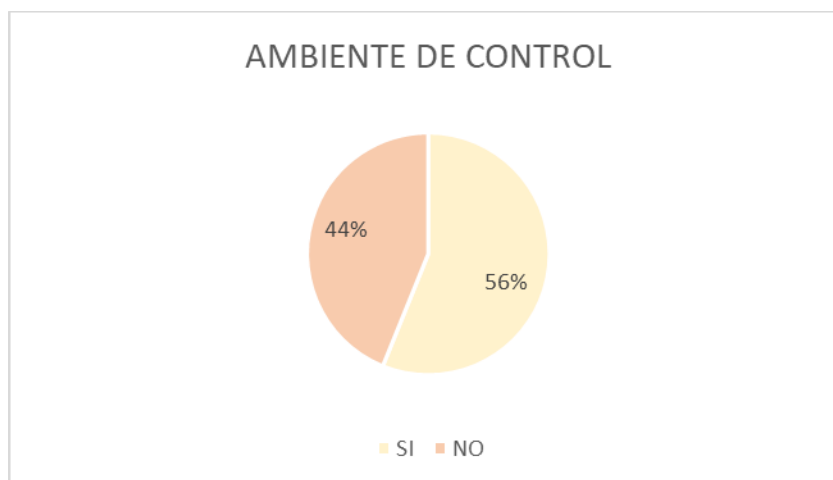
04	Recibos en 0	Falta de revisión en todos los usuarios tengan sus consumos	Recaudación inadecuada
05	Reclamos de consumo excesivo o atípico	Falta de supervisión al momento de realizar las críticas de lectura	Usuarios molestos y afecta en la cobranza
06	Demora en la entrega recibos	Falta de supervisión cuando está realizando la facturación	Reclamos por parte del usuario

N°	Deficiencia	Causa	Efecto
01	Demora al momento cerrar caja (cuadrar caja)	Falta de supervisión al momento de la cobranza	Poca eficiencia en el área de cobranza

### c) Cuestionario de control interno

**Figura 6:**

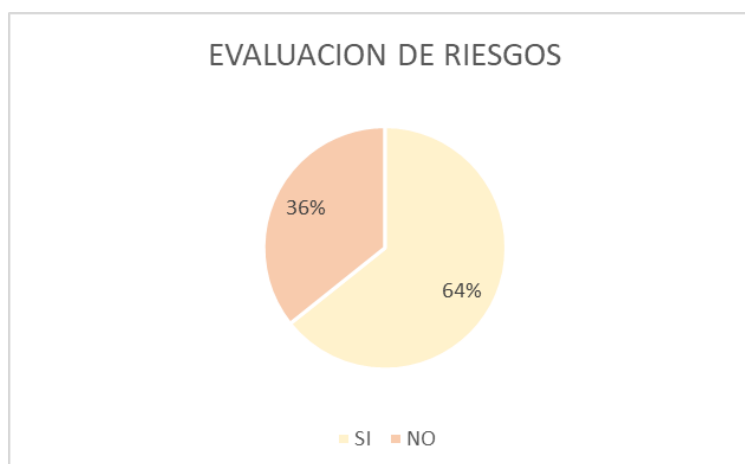
*Componente de Ambiente de Control*



El ambiente de control es un componente muy importante del control interno; es decir, es el soporte fundamental de la entidad debido a la importancia que tiene el código de conducta, la ética, la transparencia y la integridad tanto en el personal como en la entidad.

De esta manera, el cuestionario de control interno aplicado a la empresa se obtuvo que el ambiente de control se encuentra deficiente en un 44%, donde el cumplimiento de las normas se realiza en un 56%.

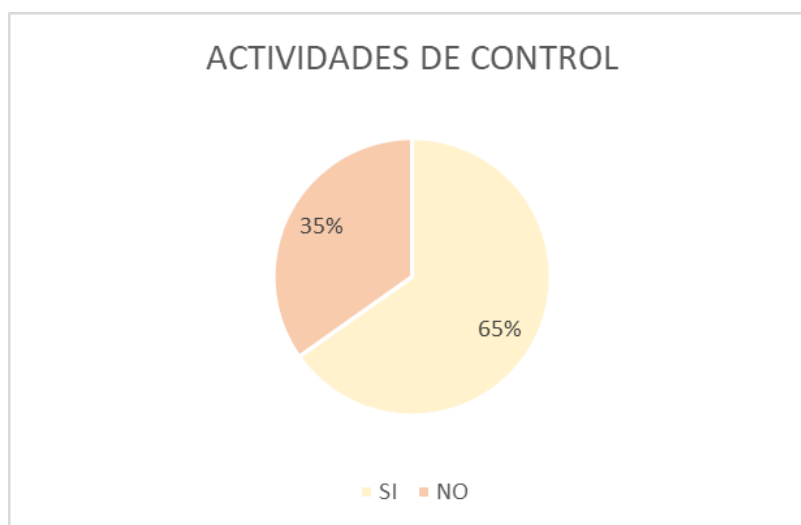
Entonces podemos observar que el área comercial se encuentra con deficiencia porque la empresa no comunica a todo su personal sus valores y principios.

**Figura 7:***Componente de Evaluación de Riesgos*

La evaluación de los Riesgos en una entidad es importante porque es la base para observar las amenazas e identificar la vulnerabilidad de la empresa y de esta manera se pueda establecer estrategias para obtener los máximos beneficios de la entidad.

De los resultados obtenidos del cuestionario del control interno se obtuvo que la empresa en 36% no corrige oportunamente sus deficiencias y en 64% si cumple con las políticas y procesos del área comercial.

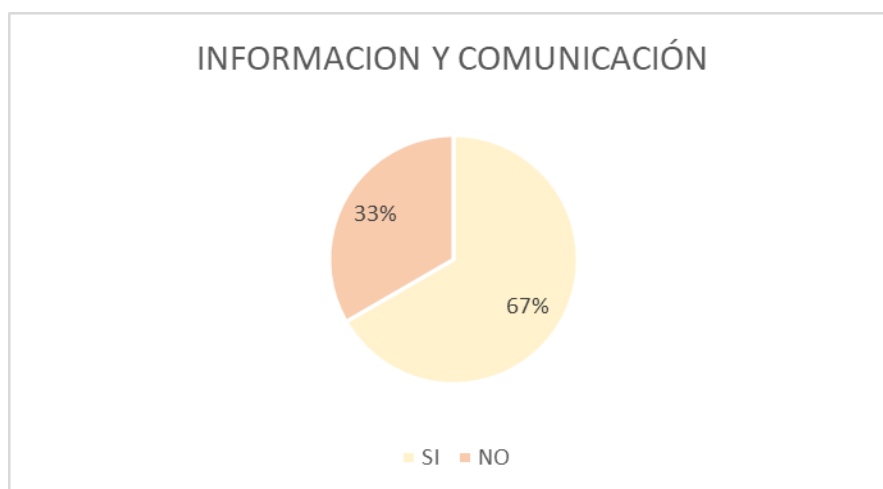
Entonces podemos observar que la entidad no está cumpliendo al 100% con la evaluación de sus riesgos es decir no conocen todas sus amenazas ni las consecuencias que puedan tener.

**Figura 8:***Componente de Actividades de Control*

El componente actividades de control son los procedimientos y políticas que sigue la empresa para asegurar que se lleve a cabo la dirección de los riesgos. Este componente consiste en que el área comercial cumpla con los procedimientos, autorizaciones, aprobaciones y verificaciones de catastro, medición facturación y cobranza, para que se esta manera se cumpla con el MOD de la entidad. Además, este componente ayuda a que puedan tomar medidas necesarias para enfrentar los diferentes riesgos que ponen en peligro el cumplimiento de los objetivos del área.

Las actividades del control pueden afectar la eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas en los diferentes procedimientos, asimismo en la confiabilidad de la información brindada, por otro lado, ayuda a proteger los recursos de la entidad y el cumplimiento de las funciones.

De los resultados obtenidos del cuestionario de control interno podemos observar que el 65% cumple con las actividades de control, dejando un vacío del 35% que no cumple con las actividades de la empresa.

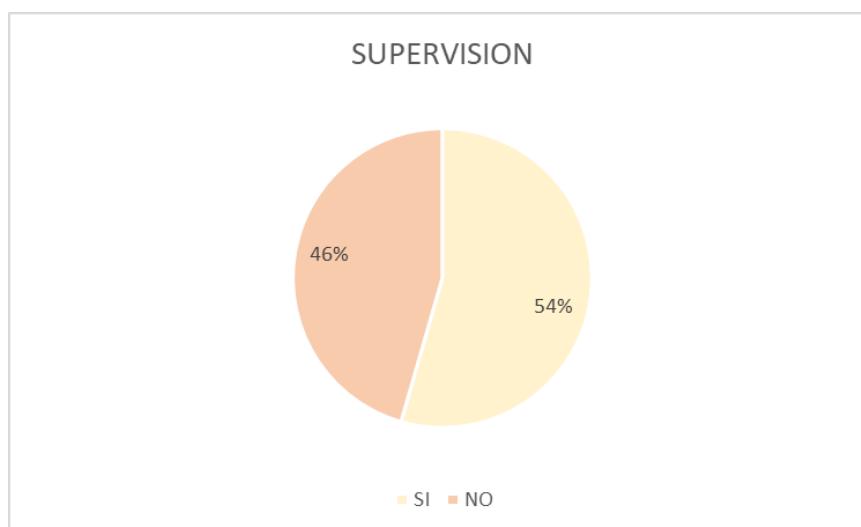
**Figura 9:***Componente de Información y Comunicación*

La Información y Comunicación es un componente muy importante del control interno, porque en los diferentes procesos del área comercial es necesario conocer, recoger y comunicar la información más relevante, de manera precisa y en el plazo oportuno. Los sistemas de información generan informes de los diferentes procesos como catastro, medición, facturación y cobrando para verificar su cumplimiento.

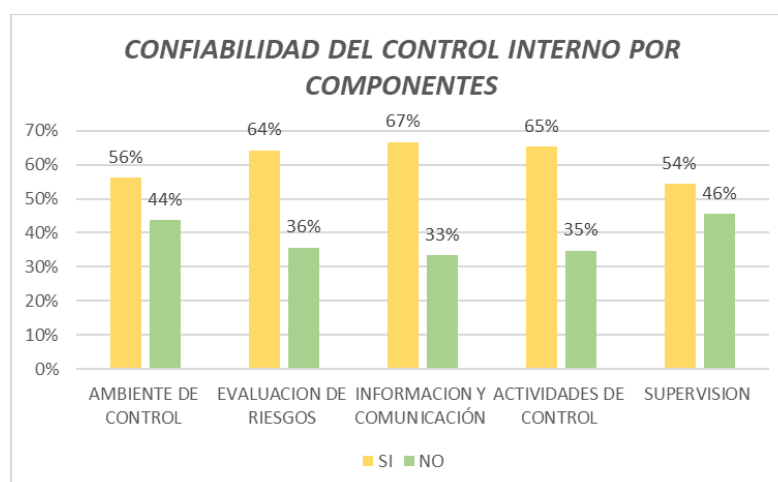
Los resultados del obtenidos del cuestionario es que el área comercial es deficiente en 33% y el 67% si cumple con la información y comunicación.

Los responsables de los diferentes procesos deben conocer sus responsabilidades, así como sus funciones.



**Figura 10:***Componente de Supervisión*

Este componente es la última parte del sistema integrado de control interno. En la empresa, la supervisión de las diversas actividades se lleva a cabo en un 54 %, lo que no es completamente adecuada, ya que el 46 % de las actividades no se supervisan. Es esencial realizar una valoración de la efectividad de los sistemas de control interno es fundamental.

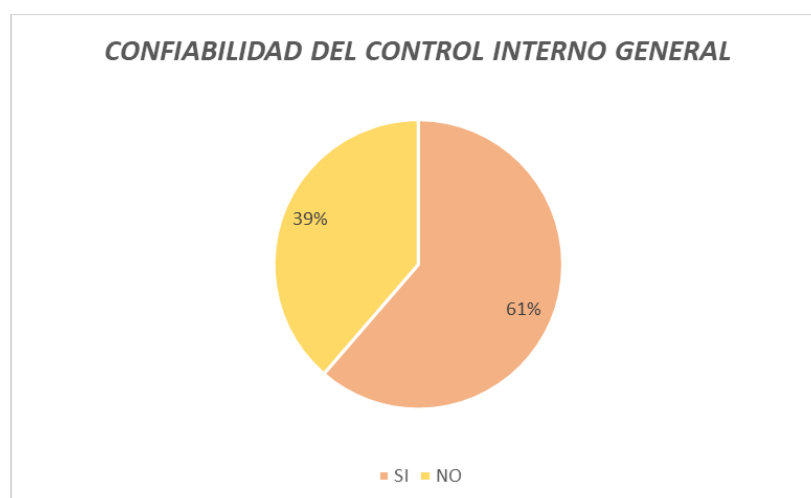
**Figura 11:***Confiabilidad de Control Interno por componentes*

La confiabilidad de cada componente del control interno se refleja de la siguiente manera: en el ámbito del ambiente de control, el 44% indica que no es confiable, mientras que el 56% lo considera confiable. En cuanto a la evaluación de riesgos, el 36% señala que no se está cumpliendo con este componente, en contraste con el 64% que afirma que sí se cumple.

Además, en lo que respecta a las actividades de control, el 35% reporta que no se están llevando a cabo como deberían, en contraposición al 65% que indica que sí se están realizando adecuadamente. Del mismo modo, en el ámbito de la información y comunicación, el 33% manifiesta que no se está cumpliendo, mientras que el 67% confirma que sí se está cumpliendo. Por último, en lo que respecta a la supervisión, el 46% menciona que no se está llevando a cabo de manera adecuada, mientras que el 54% indica que sí se cumple.

**Figura 12:**

*Confiabilidad del Control Interno General*



La fiabilidad del control interno de los diferentes componentes revisados el 39% no se cumple la fiabilidad y el 61% si lo hace, pero al revisar el porcentaje de no, notamos que ese porcentaje provoca deficiencias en el área comercial de esta manera perdidas en la cobranza o retrasos.

#### 4.1.3. Evaluación la gestión del área comercial mediante indicadores e identificando su efecto en la cobranza de la empresa EPS Marañón S.A.

##### a) Ratios

**Figura 13:**

*Ratio de Liquidez General*

RAZÓN DE LIQUIDEZ GENERAL	2021		2022		2021	2022
	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE	Resultado	Resultado
$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	12,733,273	4,796,468	16,576,896	5,626,721	2.65	2.95

La empresa Eps Marañón S.A En el año 2021 la razón de liquidez general nos da un valor de 2.65, es decir contaba con una buena liquidez. Por otro lado, para el año 2022, nos da un valor de 2.95 es decir la empresa cuenta con buena capacidad de liquidez por lo que entidad puede cubrir sus pasivos corrientes.

**Figura 14:**

*Ratio de Prueba Ácida*

PRUEBA ACIDA	2021		2022		2021	2022
	Activo corriente - inventario	Pasivo corriente	Activo corriente - inventario	Pasivo corriente	Resultado	Resultado
$\frac{\text{Activo corriente - inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$	12,095,209	4,796,468	15,841,145	5,626,721	2.52	2.82

En lo que concierne al ratio de prueba acida podemos observar que en el año 2021 es de 2.52 y en el año 2022 es de 2.82, pero realizarse un análisis más profundo sobre la empresa nos damos cuenta que esta presenta cuentas por cobrar del año 2021 el cual al ser facturas por el servicio de agua solo cuentan con una vigencia de 30 días para ser canceladas, el cual en el 2022 solo se cobraron el 27% de estas es decir que un 73% son incobrables lo que representa que prueba acida se exprese de esta manera:

**Figura 15:***Ratio de Prueba Ácida Restructurada*

PRUEBA ACIDA	2021		2022		2021	2022
	Activo corriente - inventario	Pasivo corriente	Activo corriente - inventario	Pasivo corriente	Resultado	Resultado
Activo corriente - inventario	10,562,861	4,796,468	13,967,369	5,626,721	2.20	2.48
Pasivo corriente						

Al observar la restructuración de la prueba acida nos damos cuenta que estas han disminuido en un 0.32 para el 2021 y para el 2022 de 0.34 y esto se debe a que existen cuentas que ya se volvieron incobrables, afectando a la cobranza de la entidad.

**Figura 16:***Ratio de Capital de Trabajo*

CAPITAL DE TRABAJO	2021		2022		2021	2022
	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE	Resultado	Resultado
ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE	12,733,273	4,796,468	16,576,896	5,626,721	S/7,936,805	S/10,950,175

El capital de trabajo para el año 2021 fue de S/ 7,936,805 y de S/ 10,950,175 para el año 2022. Se observa que ambos años la empresa cuenta con capital de trabajo.

**Figura 17:***Ratio de Rotación de Cuentas por Cobrar Días*

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR (DÍAS)	2021		2022		2021	2022
	Cuentas por cobrar promedio * 360	Ventas	Cuentas por cobrar promedio * 360	Ventas	Resultado	Resultado
Cuentas por cobrar promedio * 360	423,319,680	9,470,135	522,341,640	13,338,105	44.70	39.16
Ventas						

La empresa EPS Marañón S.A otorga hasta dos meses de morosidad es decir les brinda a sus usuarios de 30 a 60 días de crédito a partir de la emisión de la factura por el servicio brindado.

Entonces podemos decir que el tiempo promedio anual para recuperar la cartera de clientes es de 39 días. El saldo de las cuentas pendientes de cobro al cierre del año 2022 es de

S/2,901,898, lo que equivale al 3,14% del total de activos. Esto señala que este componente es de gran relevancia en la situación financiera de la empresa, ya que un eficaz proceso de cobro le permitirá cumplir con sus obligaciones financieras y mantener una sólida capacidad de pago.

**Figura 18:**

*Ratio de Rotación de Cuentas por Pagar Días*

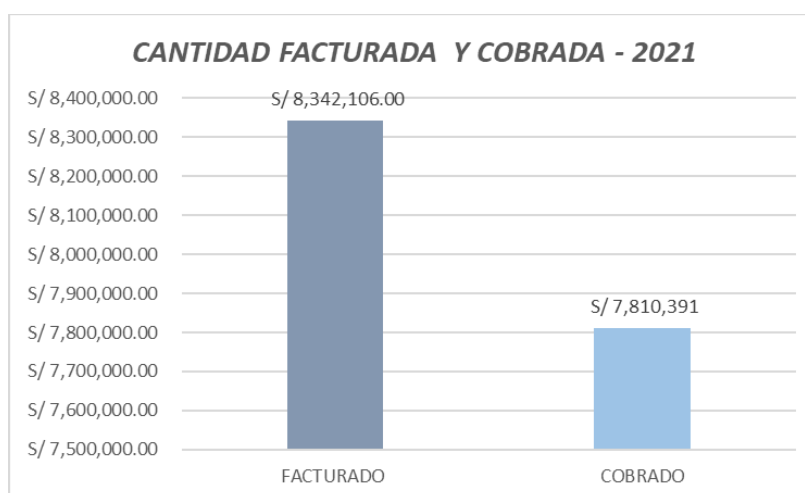
ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR (DÍAS)	2021		2022		2021	2022
	Cuentas por cobrar promedio * 360	Costo de ventas	Cuentas por cobrar promedio * 360	Costo de ventas	Resultado	Resultado
Cuentas por cobrar promedio * 360	813,157,380	13,503,783	962,319,600	12,964,013	60.22	74.23
Costo de ventas						

Al combinar los dos indicadores anteriores, se puede observar que, en el año 2022, la compañía está efectuando el desembolso de sus compromisos cada 74 días. En lo que respecta a la eficiencia en la recepción de fondos, está retrasándose en honrar sus compromisos, lo que da lugar a un posible riesgo.

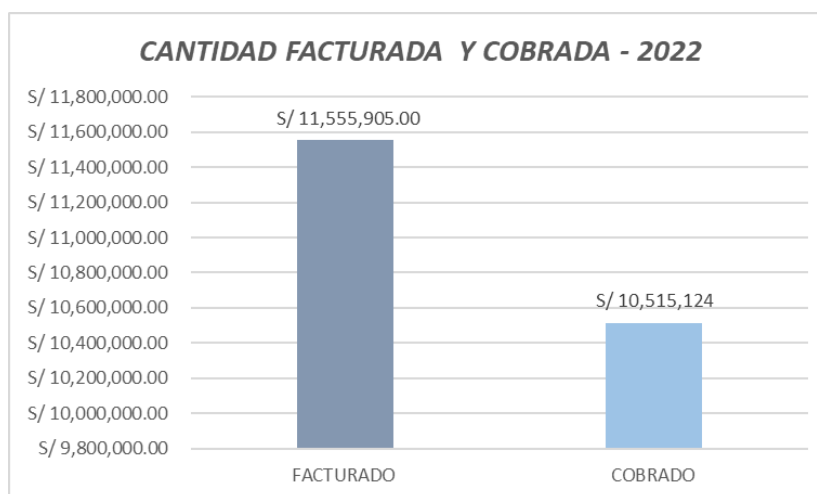
**b) Cantidades Facturadas y cobradas**

**Figura 19:**

*Cantidad Facturada y Cobrada 2021*

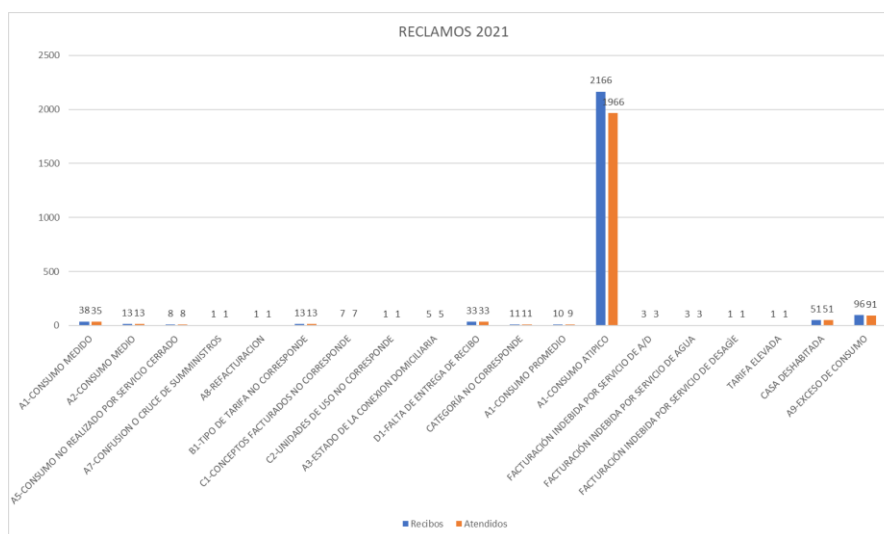


La facturación anual de del 2021 fue de S/ 8,342,106 y lo cobrado fue de S/7,810,391 lo que representa una mora de S/ 531,714 es decir el 6,37% de la facturación del año 2021.

**Figura 20:***Cantidad Facturada y Cobrada 2022*

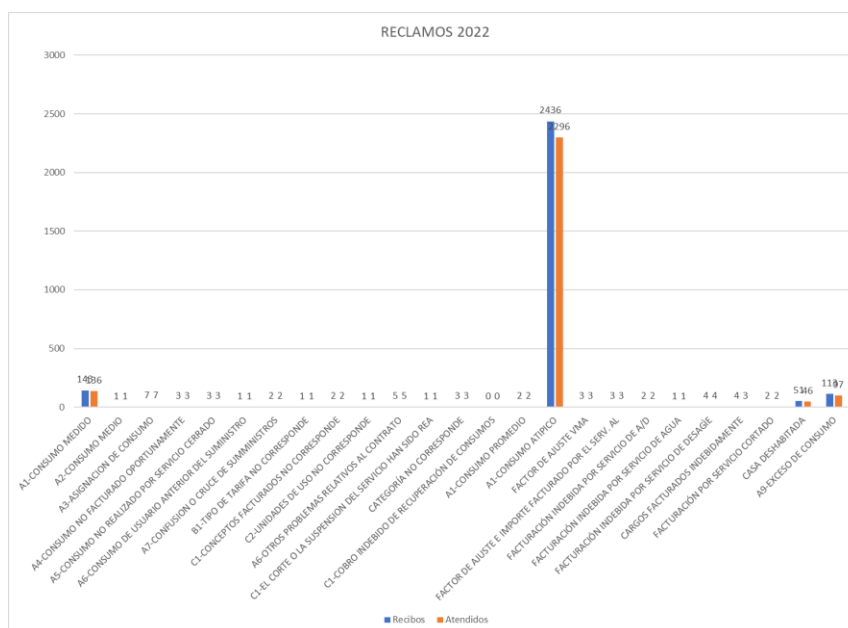
Por otro lado, la facturación anual de del 2022 fue de S/ 11,555,905 y lo cobrado fue de S/10,515,124 lo que representa una mora de S/ 1,040,781 es decir el 9.01% de la facturación del año 2022. Entonces podemos observar que la morosidad ha incrementado de un año a otro por lo que representa un riesgo para la entidad.

**c) Reclamos****Figura 21:***Reclamos General 2021*

**Figura 22:***Reclamos Distribuidos 2021*

Los reclamos realizados en el año 2021 fueron de 2462 en reclamos, el de mayor proporción de reclamos es el de consumó atípicos con unos 2166 reclamos. Además, podemos decir que el 91.51% de los reclamos fueron atendidos en ese año y el 8.49% no fueron atendidos.

**Figura 23:***Reclamos Generales 2022*

**Figura 24:***Reclamos Distribuidos 2022*

Por otro lado, los reclamos realizados en el año 2022 fueron de 2794 en reclamos, el de mayor proporción es de reclamos de consumo atípico (es decir que la facturación es el doble que el mes anterior) con una cantidad de 2436 reclamos. Además, podemos decir que el 93.95% de los reclamos fueron atendidos en ese año y el 6.05% no fueron atendidos. Entonces podemos observar que los reclamos por consumo atipo han aumentado a referencia del año 2021 esto representa incrementado de un año a otro por lo que representa un riesgo para la entidad.



#### 4.1.4 Elaboración de políticas internas para el área de comercial de la empresa EPS Marañón S.A.

<b>POLITCAS DE INTERNAS</b>		
<b>CATASTRO</b>		
<b>Deficiencia</b>	<b>Política</b>	<b>Alcance</b>
No se actualizo todo el catastro comercial del el 2019.	Realizar la actualización catastral mensualmente para que de esta manera se tengas los datos exactos para las diferentes áreas	Decisión de gerencia
No se cuenta con personal capacitado para que realice la supervisión de la actualización de datos los usuarios.	Contratar a personal para que realice la supervisión y de esta manera se cumpla con todas las metas establecidas.	Operativas
<b>FACTURACIÓN Y MEDICIÓN</b>		
<b>Deficiencia</b>	<b>Política</b>	<b>Alcance</b>
Trabajadores no pueden identidad la calle del usuario	Se deben proporcionar las rutas concretas de todos los usuarios, para que cuando el trabajador valla a extraer la medición del usuario, esta sea la adecuada.	Operativas
No se conoce el número exacto de usuarios con conexiones domiciliarias.	Se debe proporcionar los números exactos de usuarios para que el trabajador indique si ya se tomó la dedición a todos o aun no.	Operativa
Usuarios que no les tomas sus lecturas.	Se debe contratar personal para que realice la superación de medición, es decir tome muestras aleatorias para identificar si está cumpliendo con la medición.	Operativas

Recibos en 0	Se debe revisar si todos los usuarios cuentas con su respectiva medición, para que luego se puedan realizar las críticas.	Operativas
Reclamos de consumo excesivo o atípico	Se debe contar con personal para supervisar las críticas de lecturas, y poder identificar los atípicos, excesos y negativos.	Operativas
Demora en la entrega recibos	Se debe contar con personal para supervisar la facturación y esta se realice en las fechas determinadas	Operativas
<b>COBRANZA</b>		
<b>Deficiencia</b>	<b>Política</b>	<b>Alcance</b>
Demora al momento cerrar caja (cuadrar caja)	Se debe contratar personal de supervisión para cobranza para que al cierre de caja el efectivo, cuadre con lo que está en web.	Operativas
	Supervisar la entrega de los recibos	Operativas
Falta de incentivos	Amnistías y otros incentivos	Comunicación
	Entregar a la población trípticos para difundir la importancia de pagar sus recibos a tiempo.	Comunicación

## 4.2. Discusión

La elaboración de flujogramas del área de comercial de los diferentes procesos como son catastro, medición, facturación y cobranza permitió conocer mejor su ambiente de trabajo y los desafíos que enfrentan, brindando una visión más completa de cómo se lleva a cabo sus actividades hasta la actualidad en la empresa. Sin embargo, se encontraron con deficiencias significativas en el manejo de los diferentes procesos, estas deficiencias se resumen en que el catastro se encuentra desactualizado, falta de supervisión, reclamos por consumo atípico, todo esto conlleva a los retrasos, errores y la ineficiencia de los procesos del área comercial. Determinándose sus causas y los efectos e identificándose que la empresa tiene un 61% de confiabilidad en su control. Escobar, Surichahui & Calvanapón (2022) expresa que toda empresa debe establecer un sistema de control interno que se adapte a su escala y actividades comerciales, con el propósito de optimizar la disponibilidad de información en tiempo real y prevenir así los riesgos, lo que, a su vez, contribuirá a reducirlos. Además, se puede inferir que la efectividad del control interno tiene un impacto directo en la rentabilidad de las empresas que ofrecen servicios. Según Gonzales & Tello (2019) manifiesta que los diagramas de flujo son una técnica analítica que muestra de manera gráfica y coherente el progreso secuencial de un sistema o un proceso operativo. Esto facilita una comprensión más efectiva del proceso y nos permite identificar las áreas de ineficiencia dentro de él.

Por otro lado, en relación a los indicadores de razón de liquidez, se realizó el respectivo cálculo donde podemos observar que la empresa cuenta con una buena liquidez, en lo que respecta la prueba ácida se realizó un ajuste sobre las cuentas por cobrar comerciales donde al realizar el análisis respectivo se observa que solo el 27% son cobrables y el 73% se vuelve incobrable al siguiente año entonces se observa un disminución del 0.34, de igual manera con el indicador de capital de trabajo donde también podemos observar un buen capital de trabajo, en lo que respecta al indicador de rotación de cuentas por cobrar (días) podemos observar que la empresa cuenta con una rotación normal, pero a lo que respecta su rotación de cuentas por pagar (días) la empresa no está teniendo una buena rotación de ello, lo que provocaría problemas con sus proveedores. Asimismo, se realizó el cálculo de las cantidades facturadas y cobradas durante el año. También se analizaron los reclamos presentados durante el año donde se puede observar que la mayoría son por consumos atípicos, lo que indica una posible insatisfacción por parte de los clientes y podría requerir una revisión de los procesos de prestación de servicios y atención al cliente para mejorar la calidad y la satisfacción del consumidor. Correa & Lopera (2020) manifiestan que las ratios proporcionan información relevante que puede ayudar a definir si las empresas tienen probabilidades de incurrir en quiebra

u otros problemas financieros. Además, indican que, a través del análisis de liquidez, los acreedores y proveedores pueden determinar si una empresa específica tiene la capacidad de pagar sus deudas a tiempo. Lizana & Yarlequé (2020) manifiesta que la gestión implica llevar a cabo acciones con el fin de lograr resultados de manera eficiente y económica. Siempre implica la selección de acciones en función de los resultados deseados y los recursos disponibles para garantizar el uso óptimo de dichos recursos.

Se elaboraron las políticas internas de control, en relación la incidencia que pueden tener las deficiencias encontradas en el segundo objetivo, en proceso de catastro que observo que este se encuentra desactualizado por que la política aplicada es realizar la actualización catastral mensualmente, para lo que es medición y facturación que identifico que no se cuenta con supervisión por lo que hay consumos en 0, reclamos por consumos atípicos, y demora al momento de entregar los recibos mensuales, por ello se debe implementar la supervisión continua, para el proceso de cobranza de detecto que existe demora al momento de cuadrar su caja, para esto se debe implantar supervisión para que al momento de cuadrar su caja este sea más eficiente y rápido. Mendoza, Garcia, Delgado & Barriero (2018) expresa que las políticas son directrices que proporcionan orientación para la acción, ofreciendo criterios y pautas generales a seguir al abordar decisiones relacionadas con problemas recurrentes en una organización.

## V. Conclusiones

La EPS Marañon S.A, se encarga de proveer servicios de suministro de agua y saneamiento a sus usuarios. Esta entidad está obligada a reportar a la SUNASS, ya que esta última tiene la responsabilidad de establecer las tarifas y regulaciones que deben ser seguidas en el cumplimiento de sus funciones. La relación entre EPS Marañon S.A y la SUNASS se basa en el seguimiento y cumplimiento de las normativas vigentes para garantizar un servicio de calidad a sus clientes.

Al realizarse los diferentes flujogramas de los diversos procesos de la entidad se identificaron riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en los diferentes departamentos como son, el catastro comercial que se encuentra desactualizado desde el año 2019, por otro lado en medición y facturación existe desorden o confusiones al momento de tomar lecturas, también los recibos no se entregan a tiempo por lo que no se supervisa y esto conlleva a reclamos por parte de los usuarios. Por otro lado, se realizó el cuestionario de control interno aquí se determinó la confiabilidad del control interno por componentes; como son ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y por último supervisión, con los siguientes porcentajes de confiabilidad 56%, 64% 65% 67% y 54% según corresponden. Es decir que al juntar todos los componentes y sacar sus proporcionalidades nos damos cuenta que el control interno solo tiene el 61% de confiabilidad, y al ser esta una empresa grande este no es suficiente porque genera pérdidas a para la entidad.

Asimismo se identificó la gestión del comercial, esto se realizó mediante ratios donde se encontró que la empresa cuenta con un buen capital de trabajo y una buena liquidez, pero con respecto a la prueba ácida se realizó un ajuste porque al efectuar el análisis correspondiente se identificó que de las cuentas pendientes que quedan por cobrar de un año a otro, solo se cobra el 27% quedando el 73% incobrables, afectando esto en su activo corriente como tal, es decir su cobranza se ve perjudicada, por lo tanto la gestión del área no es completamente eficiente. Por otro lado, en lo que se refiere a sus cuentas por pagar esta no está cumpliendo de manera eficiente con sus proveedores. Asimismo, se idéntico que la mayor cantidad de reclamos es por los consumos son atípicos, y esto perjudica a la entidad porque no cobran en la fecha y se realizan anulación de recibos y notas de créditos.

Por lo determinado en los objetivos anteriores se han considerado realizar políticas de control para hacer más eficiente el área y de esta manera mejorar su cobranza y su rentabilidad.

## **VI. Recomendaciones**

Sugerir a la gerencia tomar en cuenta las políticas de control interno propuestas para la eficiencia del área comercial, como: la actualización catastral y establecer un sistema de supervisión efectivo.

## VII. Referencias

- Barreix, A & Zambrano, R. (2018). *Factura Electrónica en América Latina*. [versión de PDF] Recuperado de <https://bit.ly/3UyuLvN>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Correa, D. & Lopera, M. (2020). *Financial ratios as a powerful instrument to predict insolvency; a study using boosting algorithms in Colombian firms*. Estudios Gerenciales vol. 36, N° 155, 2020, 229-238. <https://bit.ly/3QNvfiu>
- EPS. Sedaloretto S.A (S.F). *Manual de Catastro Comercial de Agua Potable y Alcantarillado*. Recuperado de <https://bit.ly/3Ubl55P>
- Escobar, H; Surichaqui, L & Calvanapón, F. (2022). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales – Perú. "Visión de Futuro", vol. 27, núm. 1, pp. 160-181. <https://bit.ly/466JyDg>
- Gonzales, J & Rodríguez, M. (2019). *Manual Práctico de Planeación estratégica*. [Versión de PDF] Recuperado de <http://bit.ly/3Et23Y1>
- Gonzales, E & Tello, A. (2019). *Diseño de Control Interno en el Proceso de Facturación de Recibos de agua para mejorar la Efectividad y la Gestión en la UASAA de la Municipalidad de Pomalca- Periodo 2017*. (Tesis para optar el Título de contador Público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Hernández, R., Fernández, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. [Versión de PDF] Recuperado de <https://bit.ly/3hj9HuP>
- Lab-Volt (Quebec), L. (2004). *Fundamentos del Control de Procesos*. [Versión PDF] Recuperado de <https://bit.ly/3FQIWYT>
- Lizana, G. & Yarlequé, I. (2020). Balanced Scorecard, Incidencia En La Efectividad De Gestión Del Sistema Comercial. Caso Empresa Grau S.A. Rev. de Ciencias Sociales y humanas. Volumen 2 n°3. <https://bit.ly/474Wzyl>

- Luna, G.; Alcívar, F.; Salazar, J. & Andrade, C. (2019). Los Sistemas De Control Interno Y Su Incidencia En La Eficiencia Y Eficacia Empresarial. Edicumbre Editorial Corporativa. <https://bit.ly/3u7PVZL>
- Llenque, F. (2013). *Planeamiento operativo*. [Versión de Lectura] Recuperado de <http://bit.ly/3NVnKDb>
- Mendoza,W.; García,T.; Delgado,M. & Barreiro,I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dominio de las Ciencias,Vol. 4, núm.4., oct, 2018, pp. 206-240. <https://bit.ly/3QPCMgN>
- Molina, V. (2002). Gestor de Cobranza. [Versión de Lectura] Recuperado de <https://bit.ly/3NDhU9i>
- Organización Internacional Del trabajo. (2016). *Mejore su Negocio Comercialización*. [Versión de PDF] Recuperado de <https://bit.ly/3zPPtPB>
- Parra, F. (2007). Análisis De Eficiencia Y Productividad. Grupo Editorial wordpress. <https://bit.ly/3QtFyaa>
- Parra, F., Moreno, M. & Martínez, Y (2020). Control y la mejora de la Gestión de la calidad editorial. *Ciencias Holguín*, volumen (26) . Recuperado de <https://bit.ly/3FQQ9Z8>
- Peña, N. (2021). *Gestión y Control de los Sistemas de Información*. [Versión de Lectura] Recuperado de <https://bit.ly/3U9RILq>
- Pérez, J & Veiga, C. (2013). *Control de gestión empresarial*. [Versión de Lectura] Recuperado de <http://bit.ly/3Ttf5ss>
- Ramírez,J.; Dehesa, U & Camacho, P. (2016). *Medición de Flujo de Agua*. [Versión de PDF] Recuperado de <https://bit.ly/40rLKEb>
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Revista Venezolana*, volumen (4). Recuperado de <https://bit.ly/3fCzP3s>
- Rubio, P. (2021). *Introducción a la Gestión Empresarial*. [Versión PDF] Recuperado de <https://bit.ly/3E3V5bG>
- Santillana, S. (2016). Métodos para examinar y evaluar el control interno. [Versión de PDF] Recuperado de <https://bit.ly/476Rx4C>



- Serrano, P. (2017). El Control Interno como Herramienta Indispensable para la Gestión Financiera y Contable Eficiente en las Empresas Bananeras de Cantón Machala. (Tesis de Titulación). Recuperado de <http://bit.ly/3TTntSF>
- Suárez, A. (2021). *Optimización del Control Interno en el Proceso de Facturación en Empresas Consultoras. Caso EY Perú*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Contabilidad). Universidad del Pacífico, Lima.
- Trujillo, R. (2013). *Planes de contingencia*. [Versión de Lectura] Recuperado de <http://bit.ly/3fVO4Aj>

## VIII. ANEXOS

Anexo N°01: Carta de aceptación de la empresa para la ejecución del proyecto

**EPS MARAÑÓN S.A.**



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**CARTA N° 0040-2022-GERENCIA COMERCIAL-EPS MARAÑÓN S.A.**

Jaen, 09 de Noviembre del 2022

**Mg. Maribel Carranza Torres**  
Directora de la Escuela de Contabilidad  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

De nuestra estima y consideración:

En atención a su carta del 07 de Noviembre del 2022, se le concede la Autorización formal para que la Señorita YOHANA LISET PIEDRA PEÑA, Identificada con DNI N°72261410, desarrolle en la Gerencia Comercial su trabajo de investigación titulado: "GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA COMERCIAL Y SU EFECTO EN LA COBRANZA EN LA EMPRESA EPS MARAÑÓN S.A., 2022".

Por lo que se ha coordinado con la C.P. Yeraldin Chávez Vílchez, para brindar la información necesaria con el fin de llevar a cabo dicho Trabajo de Investigación.

Nuestros mejores deseos en sus labores académicas y nuestro cordial saludo para usted.

Atentamente,

  
E.P.S. MARAÑÓN S.A.  
Faustino Ramirez Mas  
GERENTE COMERCIAL

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**ENTREVISTA N° 1**

Objetivo General: Estimado señor(a), reciba mi más grato y cordial saludo, la presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información sobre cómo influye la inclusión financiera en el crecimiento de microempresas comerciales del sector abarrotes en el distrito de José Leonardo Ortiz. Le agradecemos contestar las siguientes preguntas y colaboración.

Instrucción: Lea atentamente cada una de las preguntas y elija la alternativa con la que esté de acuerdo.

**Datos:**

**Objetivo 1:**

• **Conocer los aspectos generales de la empresa EPS Marañón S.A.**

1. Nombre.
2. Edad.. Sexo:...
3. Lugar y fecha de entrevista:.
4. ¿Conoce usted el funcionamiento del área comercial?
5. ¿ Existen documentos de gestión actualizados para el manejo de la administración del área ?
6. ¿El catastro esta actualizado?
7. ¿ Se está efectuando de manera correcta el proceso de catastro?
8. ¿ se está cumpliendo de manera correcta la medicación o se presentan deficiencias al momento de realizarlo?
9. ¿Quién autoriza que la medición ya está lista para realizar la facturación?
10. ¿ Como se le hace saber al usuario cuál es su consumo?
11. ¿ Se les puede enviar por vía correo los recibos de agua? ¿ Existe ese sistema?
12. ¿Existen convenios con cart para realizar cobranza?
13. ¿En qué parte del proceso de facturación existe una supervisión por parte de los jefes?
14. ¿El personal es capacitado frecuentemente?
15. ¿Se les da soluciones rápidas a los reclamos efectuados por los usuarios?

## INSTRUMENTO II.

### CUESTIONARIO N°1

- **Describir el proceso del área comercial y determinar sus deficiencias causas y efectos de la empresa EPS Marañón S.A.**

N°	Preguntas	Respuesta		Comentario
		Si	No	
1	¿Muestra la gerencia interés por la integridad y los valores éticos? Hay un código de conducta y/o una política de ética, y estos han sido comunicados adecuadamente en el área de Comercial (Catastro, Medición, Facturación Y cobranza)			
2	Trata la gerencia de eliminar o reducir los incentivos o tentaciones que puedan propiciar que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales y no éticos?			
3	¿Toma la gerencia acciones disciplinarias apropiadas en respuestas a las desviaciones de políticas y procedimientos aprobados o violaciones del código de conducta?			
4	Es apropiada la estructura organizacional (ej. No es denominada por uno o unos pocos individuos) y existe una supervisión eficaz de las existencias por parte de los encargados del área Comercial.			
5	¿Corrige la gerencia oportunamente las deficiencias identificadas en el control interno?			
6	¿Tiene el personal la capacidad y el entrenamiento necesarios para su nivel de responsabilidad asignado en el área Comercial?			
7	¿Hay políticas y procedimientos apropiados para los procesos del área comercial?			
8	¿Es clara la asignación de responsabilidades? Deja constancia de dicha asignación			
9	¿Hay una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones del área comercial.			
10	¿Hay descripciones de funciones, manuales de referencia u otras formas de comunicación que informen al personal sobre sus obligaciones?			
11	¿El desempeño del trabajo realizado en el área comercial es evaluado y revisado periódicamente?			
12	¿Se supervisa de forma permanente, la atención comercial brindada a los usuarios a fin de garantizar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios?			
13	¿Se presenta el cuadro de necesidades correspondientes al presupuesto de egresos de todos los departamentos a su cargo en función de las directivas, a fin de contar los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones?			
14	¿Se cumple con planificar, organizar, dirigir, controlar, evaluar y aplicar las medidas correctivas a los procesos de			

	la gestión comercial a fin de mejorar la calidad de los servicios prestados por la empresa?			
15	¿Se consolida la información de trabajo de campo y dar conformidad a los mismos, emitiendo los informes correspondientes?			
16	¿Se supervisa permanentemente los procedimientos técnicos de la toma de lecturas y reparto de recibos?			
17	¿Se Coordina y garantiza la entrega oportuna de los padrones para la toma de lecturas y reparto de recibos?			
18	¿ Se coordina y ejecuta la actualización del sistema informático comercial con información catastral válida?			
19	¿Se registra la incorporación de nuevos usuarios al sistema informático comercial?			
20	¿ El registro de la información en los plazos establecidos?			
21	¿ Se verifica que la información mínima necesaria para el proceso de facturación se encuentre debidamente actualizada en el software informático (categorías tarifarias, unidades de uso, instalación de medidores, Lecturas de medidor, etc.) e informar cualquier diferencia para su regularización?			
22	¿Se realiza las críticas de lectura de los medidores de agua, según normas vigentes?			
23	¿Se actualizar permanentemente los datos en el sistema informático de los promedios de consumos de los usuarios con observaciones de lecturas?			
24	¿Se mantiene información estadística de facturación por conceptos, venta de colaterales, rebajas realizadas para su emisión cuando este sea solicitado?			
25	¿Se elaborarla planilla de cobranza del día e imprimir los reportes de la misma?			
26	¿Se planifica con Gerencia Comercial los mecanismos a aplicar para el control de deudores y para recuperar la cartera morosa?			

## Anexo N°03: Estados Financieros

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2021-2022					
	2021	2022		2021	2022
<b>ACTIVO</b>			<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Efectivo y Equivalente al Efectivo	S/ 9.413.515,00	S/ 12.939.247,0	Sobregiros Bancarios		
Inversiones Financieras	S/ -		Obligaciones Financieras	S/ -	S/ -
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	S/ 2.099.107,00	S/ 2.566.816,00	Cuentas por Pagar Comerciales	S/ 662.507,00	S/ 907.467,00
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	S/ 252.669,00	S/ 335.082,00	Otras Cuentas por Pagar	S/ 3.855.034,00	S/ 4.438.753,00
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas			Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas		
Inventarios (Netos)	S/ 638.064,00	S/ 735.751,00	Provisiones	S/ -	S/ -
Activos Biológicos			Pasivos Mantenidos para la Venta		
Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta	S/ -		Pasivos por Impuestos a las Ganancias		
Activos por impuestos a las ganancias			Beneficios a los Empleados	S/ 278.927,00	S/ 280.501,00
Gastos Pagados por Anticipado	S/ 64.780,00		Otros Pasivos	S/ -	S/ -
Otros Activos	S/ 265.138,00		<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>S/ 4.796.468,00</b>	<b>S/ 5.626.721,00</b>
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>S/ 12.733.273,0</b>	<b>S/ 16.576.896,0</b>			
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
Cuentas por Cobrar Comerciales	S/ -	S/ -	Obligaciones Financieras	S/ -	S/ -
Otras cuentas por Cobrar	S/ -	S/ -	Cuentas por Pagar Comerciales	S/ -	S/ -
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas			Otras Cuentas por Pagar	S/ -	S/ 28.561.254,00
Activos Biológicos			Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas		
Inversiones Mobiliarias (Neto)	S/ -	S/ -	Pasivo por impuestos a las Ganancias Diferidos		
Propiedades de Inversión	S/ -	S/ -	Provisiones	S/ -	S/ -
Propiedad Planta y Equipo(Neto)	S/ 86.483.099,0	S/ 74.702.602,0	Beneficios a los Empleados	S/ -	S/ -
Activos Intangibles(Neto)	S/ 68.740,00	S/ 57.030,00	Otros Pasivos	S/ -	S/ -
Activos por impuestos a las Ganancias Diferidos	S/ 1.027.035,00		Ingresos Diferidos (Neto)	S/ 7.974.427,00	S/ 7.017.821,00
Otros Activos	S/ -	S/ -	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/ 7.974.427,00</b>	<b>S/ 35.579.075,00</b>
<b>TOTAL DE ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/ 86.551.839,0</b>	<b>S/ 75.786.667,0</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>S/ 12.770.895,00</b>	<b>S/ 41.205.796,00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>S/ 99.285.112,0</b>	<b>S/ 92.363.563,0</b>	<b>PATRIMONIO</b>		
			Capital	S/ 1.248.045,00	S/ 1.248.045,00
			Acciones de Inversión		
			Capital Adicional	S/ 148.928.148,0	S/ 139.296.528,00
			Reservas Legales		
			Otras Reservas		
			Resultados Acumulados	-S/ 63.661.976,00	-S/ 89.386.806,00
			Otras Reservas del Patrimonio		
			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>S/ 86.514.217,00</b>	<b>S/ 51.157.767,00</b>
			<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>S/ 99.285.112,00</b>	<b>S/ 92.363.563,00</b>

	2021	2022
<b>INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>		
Ventas Netas de Bienes		
Prestamos de Servicios	S/ 9.470.135,00	S/ 13.338.105,00
Aportaciones o Ingresos Operacionales -Entidades		
<b>TOTAL DE INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>	<b>S/ 9.470.135,00</b>	<b>S/ 13.338.105,00</b>
Costo de Venta	-S/ 13.503.783,00	-S/ 12.964.013,00
<b>GANANCIA (PERDIDA) BRUTA</b>	<b>-S/ 4.033.648,00</b>	<b>S/ 374.092,00</b>
Gastos de Venta y Distribución	-S/ 1.881.776,00	-S/ 1.780.477,00
Ganancia (Perdida) de la baja de Activos Financieros medidos al Costo Amortizado	-S/ 2.533.535,00	-S/ 2.663.172,00
Otros Ingresos operativos		
Otros Gastos operativos	S/ 2.070.790,00	S/ 1.629.802,00
<b>GANANCIA (PERDIDA) OPERATIVA</b>	<b>-S/ 6.378.169,00</b>	<b>-S/ 2.439.755,00</b>
Ingresos Financieros		
Diferencia de Cambio (Ganancia)		
Gastos Financieros		-S/ 1.382.892,00
Diferencia de Cambio (Perdida)		
Participación en los Resultados Netos Asociadas y Negocios conjuntos Contabilizados por el Metodo de la Participación		
Ganancia (Perdida) que surgen de la Diferencia entre el valor del libro anterior y el valor justo de los activos Financieros		
<b>RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A LAS GANANCIAS</b>	<b>-S/ 6.378.169,00</b>	<b>-S/ 3.822.647,00</b>
Gasto por el Impuesto a las Ganancias		
<b>GANANCIA (PERDIDA) NETA DE OPERACIONES CONTINUADAS</b>	<b>-S/ 6.378.169,00</b>	<b>-S/ 3.822.647,00</b>
Ganancia (Perdida) Neta de Impuestos a las Ganancias Procedente de Operaciones Discontinuas		
<b>GANANCIA (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>-S/ 6.378.169,00</b>	<b>-S/ 3.822.647,00</b>