

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR
COMERCIALES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR
INDUSTRIAL DEL DISTRITO DE SAN LUIS DURANTE EL
PERIODO 2016.”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Ocas Dávila Mildred Delfina
Valdez Cango Melissa Aracelli

Asesor:

Ana Zoila Nomberto Luperdi

Lima - Perú

2018



ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Ana Zoila Nomberto Luperdi, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Valdez Cango Melissa Aracelli
- Ocas Dávila Mildred Delfina

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: **CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIAL DURANTE EL PERIODO 2016.** para aspirar al título profesional de: **Licenciado en Contabilidad y Finanzas** por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg.
Ana Zoila Nomberto Luperdi

Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Valdez Cango Melissa Aracelli – Ocas Dávila Mildred para aspirar al título profesional con la tesis denominada: CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIAL DURANTE EL PERIODO 2016

Mg. Fernando Lucio Cieza Paredes
Jurado
Presidente

Mg. Grecia Pardave Chiong
Jurado

Mg. Érica González Ponce de León
Jurado

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a nuestra familia; que ha sido nuestro apoyo y nos ha alentado a esforzarnos para salir adelante.

Asimismo, se lo dedicamos a nuestros asesores, por compartir con nosotras sus conocimientos aportando para que podamos ser buenas profesionales.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios en primer lugar por guiarnos siempre por el sendero del bien y guiar nuestros pasos para cumplir nuestras metas trazadas.

A nuestros padres que son nuestro principal apoyo y fortaleza para continuar en este largo camino.

A nuestros profesores que nos brindaron una buena formación académica, para consolidar nuestros conocimientos.

A nuestra alma mater la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE por permitir nuestra formación profesional.

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
ÍNDICE DE ECUACIONES.....	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	18
1.4. Limitaciones	19
1.5. Objetivos	19
1.5.1. Objetivo general	19
1.5.2. Objetivos específicos.....	19
1.6. ANTECEDENTES	20
1.6.1. ANTECEDENTES NACIONALES	20
1.6.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	30

1.7.	Bases Teóricas	291
1.7.1.	Teoría del Sistema de Control Interno dentro de la Teoría Científica de la Administración de Henry Fayol.....	31
1.7.2.	Teorías del Control Interno.....	29
1.7.3.	Control Interno.....	296
1.7.4.	Importancia del Control Interno.....	357
1.7.5.	Componentes del control interno	368
1.7.6.	Clasificación del control interno. (Estupiñán, 2006, pp.5-6).....	441
a)	El control interno administrativo:	41
b)	El control interno contable:	41
1.8.	Cuentas Por Cobrar	424
1.9.	Políticas de crédito	435
1.10.	Políticas de Cobranza	446
1.11.	Crédito y Cobranza	457
1.12.	Funciones del departamento de crédito y cobranzas.....	46
1.13.	Activo	48
1.13.1.	Activo Corriente	48
1.13.2.	Activo Disponible	48
1.14.	La Liquidez.....	49
1.15.	Términos secundarios	51
1.15.1.	Activo financiero	51
1.15.2.	Apalancamiento	51
1.15.3.	Factura Negociable.....	52
1.15.4.	Letra de Cambio	52
1.15.5.	Los sistemas de información financiera	53
1.15.6.	Financiamiento	53

1.15.7. Pasivo.....	54
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	56
2.1. Tipo de investigación.....	56
2.1.1. Operacionalización de variables	56
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	60
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	60
2.4. Procedimiento	61
CAPÍTULO III. RESULTADOS	62
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	72
4.1. Discusión	72
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES	80
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	81
ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	56
Tabla 2. Resultados Pregunta 1 de la encuesta	62
Tabla 3. Resultados Pregunta 2 de la encuesta	64
Tabla 4. Resultados Pregunta 3 de la encuesta	635
Tabla 5. Resultados Pregunta 4 de la encuesta	646
Tabla 6. Resultados Pregunta 5 de la encuesta	657
Tabla 7. Resultados Pregunta 6 de la encuesta	668
Tabla 8. Resultados Pregunta 7 de la encuesta	679
Tabla 9. Resultados Pregunta 8 de la encuesta	70
Tabla 10. Resultados Pregunta 9 de la encuesta	691
Tabla 11. Resultados Pregunta 10 de la encuesta	702
Tabla 12. Dimensión: Ambiente de Control	73
Tabla 13. Dimensión: Evaluación de Riesgos	74
Tabla 14. Dimensión: Actividades de Control.....	75
Tabla 15. Dimensión: Información	y
Comunicación.....	736
Tabla 16. Dimensión: Supervision	y
Seguimiento.....	737

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. ¿Cuenta el área de crédito y cobranzas con un sistema de Control Interno actualizado?	62
Gráfico 2. ¿Se han predeterminado las competencias, capacidades, conocimiento y destrezas que el personal de créditos y cobranzas debe poseer?	
Gráfico 3. ¿Existe un plan de capacitación y evaluación del personal que demuestre la mejora de las competencias?	63
Gráfico 4. ¿Cuenta la empresa con un manual para el otorgamiento de créditos?	64
Gráfico 5. ¿Existe un control para asegurarse que los cobros hechos por los vendedores son enviados a la compañía de inmediato o que se depositan de algún modo también inmediato donde quiera que estén?	65
Gráfico 6. ¿Se practican arqueos periódicos y sorpresivos de los documentos por cobrar?	66
Gráfico 7. ¿La empresa utiliza métodos de cobranza?	67
Gráfico 8. ¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	68
Gráfico 9. ¿Dichos informes son revisados por algún funcionario autorizado tomando decisiones mensualmente de las cuentas atrasadas?	69
Gráfico 10. ¿Dentro de la gestión de créditos y cobranzas, existe seguimiento y evaluación del desempeño, para determinar ajustes y mejoras?	70
Gráfico 11. ¿Se cumplen las metas u objetivos programados respecto a la gestión de cuentas por cobrar?	71

RESUMEN

El presente trabajo denominado Control Interno de las Cuentas por Cobrar en una empresa del sector industrial durante el periodo 2016.

Tiene como objetivo principal describir el Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales, identificando el Control Interno de la política de créditos el saber los métodos de cobranza que utiliza la empresa asimismo se describe cómo se gestionan las cuentas por cobrar en la empresa.

Por otro lado, el diseño que se utilizó para este trabajo de investigación será no experimental, transversal – descriptivo. Asimismo, para el desarrollo de este trabajo de investigación, se obtuvo información a través de la entrevista que se le realizó al personal del área administrativa de una empresa del sector industrial durante el periodo 2016.

Según los resultados obtenidos de dicha evaluación, se ha llegado a la conclusión de que la empresa no cuenta con un control interno de cuentas por cobrar implementado formalmente lo cual genera que la empresa no obtenga información confiable al final de un periodo; debido a que no puede medir con efectividad los posibles riesgos.

Palabras clave: Control Interno, Cuentas por Cobrar, Crédito

ABSTRACT

This research work is about Internal Control for Accounts Receivable in an industrial company for the period 2016. The objective of the research is to describe the Internal Control for Accounts Receivable and identify the internal control of the politics credit, the recovery measures design by the company, it's also describe the management mechanism to accounts receivable in the company.

Also, it's design a no-experimental, descriptive study and cross sectional design.

In the development of this research work, the information was obtained through personal interviews with the administrative employees of the company during the period 2016.

According to the data obtained of this evaluation, the company doesn't have internal control for accounts receivable formally implemented, which means that the company doesn't obtain reliable information at the end of this period; there for can't measure effectively the possible risks.

Key words: Internal Control, Accounts Receivable, Credit

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La necesidad de un control interno aumentó en los últimos años a nivel mundial; esto se debe a que toda empresa busca resguardar sus recursos propios con los que cuenta y también detectar posibles situaciones no previstas que puedan perjudicarlos en un determinado tiempo; es por ello que en un mundo tan globalizado como en el que estamos, las empresas necesitan constantes cambios y actualización que les permitan estar a la vanguardia y así la empresa se mantenga posicionada en el mercado.

En los últimos años, a consecuencia de los numerosos problemas administrativos detectados en las entidades sobre todo de corrupción y fraudes, que ha involucrado a grandes corporaciones internacionales, tiene la necesidad de implementar el Control Interno en distintos países, este ya no es un tema que solo concierne al área contable de la empresa, es responsabilidad solidaria con los miembros del consejo de administración de las diferentes actividades económicas de cualquier organización o país.

En el Perú es indudable observar cómo se está desarrollando el crecimiento económico de manera significativa, debido a la presencia de la micro, pequeña y mediana empresa (MYPES y PYMES). La preocupación que existe sobre las empresas privadas en implementar un control interno se ha reforzado, debido que últimamente se puede constatar una considerable cantidad de medianas y grandes empresas que de un momento a otro se encontraban como insolventes, otras en reestructuración y otras declaradas en quiebra.

El control interno se puede definir como un conjunto de procesos de actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos que son dirigidos por el consejo de administración, la gerencia y el resto del personal de la entidad, el objetivo principal es la de proporcionar un porcentaje de seguridad razonable en cuanto a la información y el cumplimiento de las operaciones.

Asimismo, las cuentas por cobrar comerciales representan los derechos de cobro a terceros correspondientes de las ventas de bienes o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio.

Estos activos son adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

Las ventas al crédito se dan en un corto, mediano y largo plazo; con la finalidad de lograr una alta rotación de inventarios; es decir los activos de la empresa; aseguren beneficios económicos futuros, esto se evidencia con la entrega de los artículos y la realización de servicios, con el objetivo de dinamizar la producción, el comercio, conservando la cartera de clientes actuales y atrayendo nuevos clientes; otorgando crédito, con los alineamientos de las políticas de crecimiento y desarrollo de la empresa. Las condiciones de crédito pueden variar según el tipo de empresa y la actividad en la que se desarrolle. Debe tomar en consideración que las Cuentas por cobrar o Créditos son una forma de alcanzar el éxito en el desarrollo de cualquier negocio.

La empresa en el rubro industrial está dedicada a la elaboración de postres en polvo (gelatina, flan y mazamorra), productos de panificación (panetones, turrón de Doña Pepa y panes de molde), pastas y conservas de pescado, todos comercializados con la marca "x", así como, a la fabricación de velas, utilizan dos mecanismos de ventas que son: Ventas al Contado; es decir, los pagos son contra entrega de pedidos. Ventas al crédito, que van de la siguiente manera crédito de 7 días, 15 días, 30 días, 45 días, 60 días y en algunos clientes puntuales a 90 días.

Por otra parte, observan que tienen deficiencias en su logística, comentaron un caso puntual. Las facturas por ventas al crédito de un principal cliente que tiene como condición de pago: factura a 60 días empieza de la fecha en que se presentan los documentos en sus oficinas ubicadas en el distrito de San Isidro, pero los pedidos son entregados en Huachipa. Asimismo, el cliente tiene corte de fecha para la presentación de documentos en estos casos puede tener una demora de 5 días, debido al rubro de la empresa la época de campaña es dos veces al año en julio y en diciembre. En dichos meses aumenta el volumen en la documentación por ventas al contado y crédito, donde ocurren inconvenientes especialmente con el área de almacén y despacho, debido que no cumplen con la entrega de documentos oportunamente a la persona encargada que debe realizar la presentación de los mismos lo que genera retrasos en los pagos, comentaron que en los meses de campaña se facturan documentos con importes relevantes, por ende la demora en que realicen los abonos correspondientes por las ventas al crédito es perjudicial para la solvencia de la empresa. Mencionaron que estos inconvenientes pueden ser internos o externos un problema interno, debido a la demora en el trámite administrativo, la persona encargada de presentar los documentos, cumple otras funciones como es apoyar al área de tesorería (realizar pagos) al área contable (Llevar documentación a notarias, etc.) al área de producción (compra de repuestos). Un problema externo, que en campaña tienen dos almacenes que son Huachipa y CD Lurín, donde ocurren errores en la recepción de documentos que el área de despacho de

la empresa en el rubro industrial no detecta en el momento generando inconvenientes futuros.

Por otro lado, en los meses de campaña las cuentas por pagar aumentan considerablemente estas se dan de la siguiente manera: factura a 30 días, 60 días y 90 días. Toman en cuenta que en los meses más altos se tienen inconvenientes en la documentación de las Cuentas por Cobrar lo que está provocando serios problemas de liquidez y solvencia para la empresa ya que no pueden cumplir a tiempo con sus obligaciones, debido al elevado índice de morosidad de sus clientes originados por un deficiente manejo de la política de Créditos y Cobranzas.

Estos retrasos en las cobranzas están generando inconvenientes los cuales mencionan que son las demoras en los pagos con sus proveedores, retraso en pago de planillas, retraso en pago de impuestos, etc. Obligando a la empresa a solicitar líneas de créditos, otras formas de financiamiento pronto pago de su principal cliente. El pronto pago se calcula mediante un interés del 0.45% por cada factura que estarían realizando un adelanto de pago y deben emitir una nota de crédito. Esto se realiza con la finalidad de no detener la producción, debido a posibles huelgas que realice el personal de producción o por la falta de materia prima.

El control interno de las cuentas por cobrar de la empresa del rubro industrial debe analizar de manera objetiva el desempeño de cada personal del área de Créditos y Cobranzas para medir la eficiencia y eficacia en las operaciones, debido a que es una de las áreas más importantes para que la empresa alcance resultados óptimos para los siguientes periodos.

Optimizando el sistema de cobro se obtendrá como resultado una mayor liquidez en el tiempo adecuado; es decir respetando la condición de pago, lo que permitirá a la empresa contar con un mejor control de sus cuentas por cobrar y así podrá cumplir con sus obligaciones sin contratiempos. Por otra parte, ejecutar un mejor seguimiento a la cartera de clientes y evaluando el

historial crediticio de morosidad, se evitará otorgar créditos a clientes con alto riesgo de incumplimiento.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales una empresa del sector industrial del distrito de San Luis durante el periodo 2016??

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el control interno de las políticas de créditos comerciales de una empresa del sector industrial del distrito de San Luis durante el periodo 2016?

¿Qué métodos de cobranza utiliza la empresa del sector industrial del distrito de San Luis durante el periodo 2016?

¿Cómo se gestionan las cuentas por cobrar la empresa del sector industrial del distrito de San Luis durante el periodo 2016?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Desde un punto de vista teórico la presente investigación busca mediante las teorías estudiadas y conceptos básicos de distintos autores describir el control interno de cuentas por cobrar, para ello se apoyó en el sistema COSO ya que permite mediante sus cinco componentes conocer cómo gestionar las cuentas por cobrar en la empresa.

Desde el punto de vista valorativo la investigación sobre el control Interno de las cuentas por cobrar de una empresa del sector industrial durante el periodo- 2016 permite un mayor conocimiento sobre control interno que ayuda a las empresas a lograr un mayor conocimiento y aplicación de plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades; es decir; que los tiempos se mejoraran, y por ende, podrá disponer de ese tiempo para realizar análisis minuciosos con el objetivo de obtener información confiable, segura y oportuna para la toma de decisiones.

Desde el punto de vista práctico, se enfocó principalmente en describir si existen deficiencias de control interno en el área de créditos y cobranzas. De acuerdo con los objetivos de esta investigación, el resultado permitirá encontrar respuestas que nos ayuden a conocer si la gestión es eficiente o no.

Desde el punto de vista académico; este trabajo de investigación quiere servir como herramienta para las empresas, estudiantes y público en general para que puedan tener una guía de orientación o apoyo para investigaciones sobre control Interno de las cuentas por cobrar.

1.4. Limitaciones

Limitación de Tiempo

El estudio tendrá una duración de 2 meses y los datos considerados para la realización del trabajo de investigación será dentro del periodo 2016, además el periodo de tiempo de recolección de la información para la investigación comprende un año de duración a partir de enero 2016.

Limitación de Espacio

La presente investigación se va a realizar en el distrito de San Luis, en la ciudad de Lima, en Perú y las unidades a observar serán los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector industrial.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Describir el Control Interno de las Cuentas por Cobrar comerciales de una empresa del sector industrial del distrito de San Luis durante el periodo 2016

1.5.2. Objetivos específicos

Identificar el Control Interno de la política de créditos comerciales de la empresa del sector industrial del distrito de San Luis durante el periodo 2016.

Identificar los métodos de cobranza que utiliza la empresa del sector industrial del distrito de San Luis durante el periodo 2016.

Describir cómo se gestiona las cuentas por cobrar en la empresa del sector industrial del distrito de San Luis durante el periodo 2016.

1.6. ANTECEDENTES

1.6.1. ANTECEDENTES NACIONALES

Carrasco, M, & Farro, C. (2014) en la ciudad de Chiclayo, en una tesis para el título de contador sustentó Evaluación del Control interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012, el objetivo de la tesis fue; que evaluó el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión en el área, desarrolló una investigación documental con una población conformada por la gerencia y el área administrativa de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012. Las conclusiones de esta investigación nos indican que es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, además permite de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas. Asimismo, aumentó la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, lo que permitió obtener los resultados que la administración espera.

Es pertinente para esta investigación ya que trata del funcionamiento inadecuado de las cuentas por cobrar, hay bastante similitud en la deficiencia en la gestión del control interno de las cuentas por cobrar, además los cinco componentes del control interno que se relaciona a las cuentas por cobrar.

Armijo, L. (2016) en la ciudad de Trujillo, en una tesis para el título de contador sustentó Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. Lima 2015, el objetivo de la tesis fue; implemento de manera adecuada un sistema de control que contemple la aplicación del sistema COSO, como resultados, resume que es urgente la implementación de un adecuado sistema de control interno, desarrolló una investigación no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. También es correlacional con enfoque (cualitativo) de acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no es aplicable alguna población ni muestra. Las conclusiones de esta investigación nos indican que se logró describir la incidencia del control interno en la gestión de la empresa, asimismo pudo determinar los lineamientos para la evaluación y retroalimentación después de conocer la problemática actual de la falta de aplicación del efectivo sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de la unidad de estudio.

De acuerdo a lo antes expuesto, se puede apreciar la relación existente con la investigación que se está desarrollando, dado que la empresa del sector industrial durante el periodo 2016. Actualmente el departamento de créditos y Cobranzas, no ejecuta adecuadamente los procesos y procedimientos operativos plasmados en las normas y reglamentos internos de la empresa. Asimismo, la importancia que tiene el Control Interno en la correcta verificación de los procesos que se realizan en las organizaciones y teniendo en cuenta la problemática que enfrentan las empresas determina técnicamente que el Control Interno puede optimizar la Gestión en el Departamento de Créditos y Cobranzas.

Vásquez, L, & Vega, E. (2016) en la ciudad de Trujillo, en una tesis para el título de contador sustentó Gestión de Cuentas por Cobrar y su

influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016, el objetivo de la tesis fue; determinaron de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016, desarrolló una investigación explicativo casual con una población constituida por las áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016. Las conclusiones de esta investigación nos indican que el análisis de los datos permitió establecer que el nivel de ventas al crédito y las políticas de crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. Esto conlleva, a que la empresa no disponga de solvencia para afrontar sus obligaciones a corto plazo, también obedecen a que no se utilizaron métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

Es pertinente para esta investigación, debido que hay similitudes en ambas empresas con la actual problemática que se ha encontrado en el objeto de estudio, en el tema de problemas de liquidez para el cumplimiento de sus obligaciones, asimismo busca determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa. De igual modo, se utilizó el mismo instrumento. Sirve de apoyo para las recomendaciones que se deberán dar al finalizar la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa.

Pérez, E, & Tafur, R. (2015) en la ciudad de Trujillo, en una tesis para el título de contador sustentó Procedimientos de evaluación a la cartera de clientes para mejorar la gestión crediticia de “repuestos y accesorios Castillo S.R.L.” Trujillo – 2015, el objetivo de la tesis fue; que demostró que los procedimientos de evaluación a la cartera de clientes mejoran la gestión crediticia de la empresa “Repuestos y Accesorios Castillo S.R.L.” Trujillo, desarrolló una investigación el paradigma cuali-

cuantitativo con una población conformada por los cinco instrumentos de gestión crediticia a la cartera de clientes de la empresa “Repuestos y Accesorios Castillo S.R.L.” Trujillo 2015. Las conclusiones de esta investigación nos indican que, con los resultados que obtuvo después del diagnóstico que realizó a los procedimientos de evaluación a la cartera de clientes, demostró que la empresa “Repuestos y accesorios Castillo S.R.L.”, presenta una inadecuada gestión para el otorgamiento de créditos, debido a criterios de evaluación. Asimismo, diseñó una propuesta de procedimientos de evaluación a la cartera de clientes, el cual tomó como base los procedimientos que realizaba la empresa y desde ese punto empezó a agregar y mejorar los procesos para otorgar un crédito, realizó una investigación mediante varias técnicas para tomar datos de la empresa, además de buscar fuentes externas, donde visualice la mejor manera de realizar este procedimiento.

Se toma como antecedente el trabajo del autor Pérez, E, & Tafur, R., debido que tiene relación al tema con el trabajo de investigación aplicado en la empresa del rubro industrial durante el 2016, en cuanto a las deficiencias de cobranzas se tienen con su cartera de clientes, y la iniciativa en tomar medidas para mejorar en optimizar y mejorar la liquidez de la empresa.

Beltran, J, & Vásquez, A. (2017) en la ciudad de Lima, en una tesis para el título de contador sustentó Incidencia De Políticas De Crédito en el índice de morosidad en la empresa Fiberlux S.A.C. Lima 2016, el objetivo de la tesis fue; que determinó la incidencia en las políticas de crédito del índice de morosidad. Las conclusiones de esta investigación ellos nos indican que esta empresa se encuentra en la etapa de Cobranza en g, las debilidades que presenta en la actualidad el departamento de crédito y cobranza es que no cuenta con el personal suficiente para realizar efectiva gestión de créditos y una falta de capacitación permanente respecto. Adicionalmente tiene una falta de

actualización de la base de datos de los clientes como la falta de mecanismos de gestión de cobranzas y falta de ayuda de los clientes que no pueden cancelar sus cuotas pendientes.

De acuerdo a lo antes expuesto, se puede apreciar la relación existente con la investigación que se está desarrollando, dado que la empresa del sector industrial durante el periodo 2016 no lleva un control de las cobranzas, dejando de cobrar en el momento oportuno dando resultados desfavorables

1.6.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Gómez, M, & Gómez, J. (2016) en la ciudad de Guayaquil, en una tesis para el título de Contador Público Autorizado sustentó Diseño del Control Interno en Cuentas por Cobrar para la Unidad “Montessori”, el objetivo de la tesis fue; que proponen un diseño de Control Interno en Cuentas por Cobrar para la unidad “Montessori”, desarrolló una investigación documental con una población ellos son los colaboradores internos de la Unidad Educativa Montessori; los cuales totalizan 130 personas entre profesores y personal administrativo; sin embargo, el estudio se enfocará en aquellos que trabajan en áreas financieras y contables de la misma, los cuales son 5 personas. Las conclusiones de esta investigación nos indican que los estados financieros reflejan problemas de liquidez, debido a una mala gestión de cobranza que ocasiona que gran parte del dinero de ventas no se cobre a un tiempo adecuado. Asimismo, el nivel de morosidad es un problema latente en la Unidad Educativa Montessori, lo que ocasionó serios problemas para cubrir las obligaciones de corto plazo, lo que originó que la empresa solicite sobregiros para poder cumplir con las obligaciones de corto plazo.

Es pertinente para esta investigación ya que hablan de la ausencia de control interno en el área de cobranzas lo cual les genera resultados

poco favorables al final del periodo, en el caso de nuestra investigación se llegó a la conclusión de que el control interno de cuentas por cobrar con el que actualmente utilizan tiene muchas deficiencias lo cual a futuro le podría generar pérdidas económicas importantes.

Rebolledo, Z. (2015) en la ciudad de Quevedo, en una tesis para el título de Ingeniería en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, CPA. Sustentó Procedimientos de Control Interno contable para departamento de cartera y cobranzas en Distribuidora Farmacéutica, el objetivo de la tesis fue; diseñar procedimientos de control interno para el departamento de cartera y cobranzas, que permita la recuperación de la cartera vencida y la eficiencia y liquidez de la Distribuidora Farmacéutica de Babahoyo, desarrolló una investigación bibliográfica con una población de todo el personal de la Distribuidora Farmacéutica de Babahoyo y por lo reducido del personal, se hace la entrevista a 10 empleados que tiene actualmente la empresa. Las conclusiones de esta investigación nos indican que, utilizaron principalmente las entrevistas y las encuestas como observación directa a través de un cuestionario a los trabajadores, haciendo notar necesidad referente al control interno lo que se requiere para aplicar y mejorar el control de la cartera de clientes y cobranzas, que permita determinar una eficiencia y eficacia de los créditos y recuperación del dinero en forma inmediata. Por otro lado, diseñaron procedimientos de control a través del control interno al área de cartera y cobranza, donde realizaron el análisis de documentos, aprobación y recuperación de los créditos de la Distribuidora Farmacéutica de Babahoyo.

Es pertinente para esta investigación ya que para Distribuidora Farmacéutica de Babahoyo es importante que la empresa disponga permanentemente de evaluación y actualización al personal de empleados, siendo el objetivo dar seguridad y confiabilidad a la gestión del departamento de cartera, al igual que en nuestra investigación el

factor más importante es contar con personal apto, competente y capacitado.

Rodríguez, B, & Siso, Z. (2013) en la ciudad de Puerto Ordaz, en una tesis para el título de Licenciada en Contaduría Pública sustentó Evaluación del Sistema del Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa de Servicios LCC Ingenieros Consultores C.A., el objetivo de la tesis fue; que evaluaron el sistema del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa LCC Ingenieros Consultores, C.A., Puerto Ordaz - estado Bolívar, desarrolló una investigación es de tipo descriptivo con una población representada por las empresas consultoras de Ingeniería del distrito Guayana 2013. Las conclusiones de esta investigación nos indican que, desarrollaron un correcto sistema de control interno que es importante en toda entidad, debido que es el inicio para que alcance el éxito en las metas u objetivos que la gerencia haya establecido, por tal motivo es importante mencionar que en primera instancia la gerencia debe velar por que el manejo del sistema de control interno se desenvuelva eficazmente, con el fin de disminuir o eliminar las deficiencias del mismo y de esta manera alcanzar los objetivos previamente establecidos. La empresa Lcc Ingenieros Consultores, C.A., presenta deficiencia en el área de crédito y cobranzas, aun cuando cuenta con el personal calificado, la distribución de la carga de trabajo no es la adecuada, lo que atrasa el proceso de cobro, por tal motivo es fundamental que toda empresa tenga una clara y bien planteada organización de cada uno de sus miembros tenga un conocimiento apropiado de su función también muestra ciertas debilidades en el manual de sistema de facturación, créditos y cobranzas, en cuanto a la descripción, vigencias y cumplimiento de las normas señaladas en el mismo como la supervisión de las actividades en el área de cobranzas es muy limitada y por ende no existe controles de carácter preventivo que puedan adelantarse a los sucesos esperados, por ello es importante, que la gerencia al establecer los

objetivos, los mismos vayan en función a la valoración de los riesgos que puedan suceder tanto externo como internos. Por otra parte, la emisión y consignación de los estados de cuentas y confirmaciones de saldo, la comunicación con los deudores entre otro procedimiento es muy deficiente, lo que genera retaso en la gestión de cobranza. Para concluir, observaron la falta de comunicación entre la gerencia y el personal del área de crédito y cobranza, por cuanto los resultados obtenidos en la gestión mencionada no son evaluados, por lo tanto, las debilidades que pudieran presentarse no son detectadas a tiempo, y, por ende, no son atacadas en el momento oportuno, lo que genera un retraso en el alcance de los objetivos de la empresa.

Es pertinente para esta investigación ya que presenta deficiencia en el área de crédito y cobranzas, aun cuando cuenta con el personal calificado, la distribución de la carga de trabajo no es la adecuada ambas empresas tienen deficiencias importantes el área de cuentas por cobrar que perjudican considerablemente el área de créditos y cobranzas.

Zambrano, E. (2015) en la ciudad de Santo Domingo, en una tesis para el título de Ingeniería en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, C.P.A. , el objetivo de la tesis fue; diseñaron un modelo de Control Interno y Gestión de Cobranzas para reducir los niveles de cartera vencida en la empresa "CAJARDENSA" de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, desarrolló una investigación cuali-cuantitativo cuantitativo porque se obtendrá información numérica, y cualitativa porque con la información obtenida podrá ser utilizada para los análisis que sean necesarios para emitir los diferentes criterios de la información resultante con una población para esta investigación es de 12 elementos y se ha considerado el personal que labora en la empresa y que se encuentra relacionada con el área de cobranzas. Las conclusiones de esta investigación nos indican que, evidenciaron que la empresa "CAJARDENSA S.A." no dispone de un sistema de control

interno para el área de las cobranzas, por lo que no cuenta con políticas, matrices de riesgo, procedimientos de evaluación y asignación de responsabilidades en forma técnica razones por las cuales la información financiera generada en el área es poco confiable para la toma de decisiones otro punto que la investigación bibliográfica desarrollada en diversos libros de reconocidos autores en función a las dos variables sustentar teórica y científicamente la propuesta de un sistema de control interno para mejorar sustancialmente la gestión de cobranzas de una empresa de este tipo. Por ende, los tipos, métodos y técnicas de investigación ayudaron a obtener, mediante el análisis, tabulación e interpretación de los resultados alcanzados, el criterio oportuno y confiable del jefe de cobranzas y de los colaboradores inmersos en dicha área, ratificando la existencia de deficiencias en la gestión de cobranzas. Para concluir la propuesta que presentaron promueve el desarrollo de los cinco componentes del COSO I, cuya aplicación disminuirá sustancialmente los riesgos, garantizando a la vez un excelente control de los procedimientos y de las actividades desarrolladas en el área de cobranzas, generando información confiable y veraz, que facilitará la óptima toma de decisiones.

Es pertinente para esta investigación ya que ambas no cuentan con políticas de cobranza efectivas y tienen deficiencias en las políticas de crédito, por lo cual la información financiera generada en el área es poco confiable para la toma de decisiones.

Ortega, G. (2013) en la ciudad de San Diego, en una tesis para el título de Licenciado Contaduría Pública, el objetivo de la tesis fue; que propusieron lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo, desarrolló una investigación descriptiva con una población y muestra al personal administrativo de la empresa Vene-

Frenos, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo. Las conclusiones de esta investigación nos indican que, en el ámbito organizacional no pasa desapercibido el hecho de que las mismas necesitan establecer mejoras para aumentar la eficiencia y solidez de sus operaciones y actividades, con la finalidad de obtener un beneficio, logrando así satisfacer las necesidades colectivas, es por ello que se propuso unos lineamientos que optimicen el control interno, concluyen que cumplieron con los objetivos planteados al inicio y al final de la misma.

Es pertinente para esta investigación ya que ambas empresas no realizan análisis periódicos en un determinado lapso de tiempo lo cual perjudica a la empresa a la hora de solicitar informes exactos para la toma de decisiones ambas empresas necesitan establecer mejoras para aumentar la eficiencia y solidez de sus operaciones y actividades, con la finalidad de obtener un beneficio

1.7. Bases Teóricas

1.7.1. Teoría del Sistema de Control Interno dentro de la Teoría Científica de la Administración de Henry Fayol.

Esta teoría manifiesta que; los cambios en las prácticas y teorías administrativas se han venido suscitando en la medida en que los Gerentes, Teóricos, Investigadores y Consultores han buscado nuevas maneras de incrementar la eficiencia y efectividad organizacional. Por consiguiente, esto se ha traducido en mejores maneras de planear, organizar, liderar y controlar los recursos.

Fuente: Dr. Guillermo Cruz Reyes. Socio Director de Asesores de Consejo y Alta Dirección, S.C. y Board Solutions LLC Fecha: 2012. Por ello, los administradores de cualquier nivel y departamento, y de cualquier tipo de empresa (pequeña, mediana, grande, con o sin fines de lucro, nacionales o multinacionales), son responsables de desarrollar forzosamente las cuatro funciones básicas de la teoría

científica de la administración para desarrollar sistemas de control interno, que son: 1. Planeación (misión y visión), 2. Organización, 3. Dirección y Ejecución, y 4. Control. Por ello, para hablar de Gobierno Corporativo y del Sistema de Control Interno es necesario reconocer que estos conceptos, de ninguna manera están aislados de los procesos administrativos, ni de la evolución científica de la administración, sino están absolutamente inmersos. De hecho, nacen de ellos. A continuación, se analizan los cuatro conceptos básicos de la administración y se establece la relación directa con el Gobierno Corporativo.

1.7.2. Teorías del Control Interno

(Rodríguez Valencia, 2000) Indica en el “Control Interno Un Efectivo Sistema para la Empresa”, el control interno es una función esencialmente de la dirección superior, es un factor básico que opera de una u otra forma dentro de la administración de todo tipo de organización pública o privada.

Aun cuando el control interno se identifica algunas veces con la propia organización, frecuentemente se caracteriza como el sistema dinámico que activa las políticas de operación en su conjunto y las conserva dentro de áreas funcionales de acción factibles.

En una organización, el control interno empieza con el organismo mismo y la importancia obligatoria de los planes y objetivos, políticas generales, estrategias, alternativas, así como de los manuales administrativos, comprobación interna, informes, capacitación y participación del personal.

Se dice que existe un adecuado sistema de control interno, cuando una organización opera de conformidad con los objetivos y planes, con economías en la utilización de recursos, es decir, con eficacia y eficiencia.

En la práctica, una gran cantidad de decisiones administrativas se basan en la información contable. Estas decisiones fluctúan desde asunto como la adquisición de materiales de oficina hasta decisiones sobre la determinación de la conveniencia de arrendar o adquirir de cómputo. El control interno proporciona a los administradores la seguridad de que los informes contables en los que basa su toma de decisiones son confiables.

Coso I

Según Estupiñán (2015) Definición: “Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el control interno, como son:

- Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a éstos.
- Orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo.
- Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos.
- Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican

como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y seguimiento.

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra.

COSO II.

De esta manera, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), formado por las más prestigiosas asociaciones profesionales de Norteamérica dedicadas al estudio de los sistemas de control y análisis de riesgos empresariales, ha desarrollado recientemente un proyecto para la elaboración de una metodología capaz de abordar la gestión de riesgos en las empresas con un enfoque integrador y que suponga una verdadera oportunidad de creación de valor para sus stakeholders. Dicha metodología ha recibido el nombre de Enterprise Risk Management Framework (comúnmente conocido como ERM o COSO II).

Según COSO II, la gestión de riesgos corporativos se ocupa de los riesgos y oportunidades que afectan a la creación de valor o su preservación. Se define de la siguiente manera: "La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que

puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos”.

Elementos

Por otro lado, el modelo interrelaciona cada uno de los cuatro objetivos anteriormente apuntados, con cada uno de los ocho elementos que se describen a continuación.

- Ambiente interno
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de acontecimientos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta al riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión.
-

COSO 2013 Marco de Control Interno Integrado o Control Interno mediante Reporte Financiero Externo

El nuevo COSO 2013 fue publicado en mayo 14 de 2013 y reemplaza el COSO I de 1992, organizado en tres volúmenes que incluyen:

1. Herramientas para evaluar la eficacia del Sistema de Control Interno (SCI).
2. Control Interno sobre la información financiera y otra información externa.
3. Un sinnúmero de métodos y ejemplos para ayudar a todos los usuarios en la aplicación del marco de los objetivos de información externa y otra información.

El nuevo documento del COSO 2013 lo elaboró la Comisión Treadway para ayudar a todas las empresas, no solo aquellas de responsabilidad

pública, sino también para las organizaciones con ánimo o sin ánimo de lucro que tengan finalidades de servicio a la comunidad, productora, distribuidora, servicios, cooperativa o de cualquier índole, con el propósito de cubrir esfuerzos básicos para a) adaptarse al aumento y complejidad de los negocios, a los cambios en la tecnología y nuevos métodos de negociación; b) detección y respuesta a los riesgos; c) conseguir el logro de los objetivos; y d) detección y respuesta a los riesgos; c) conseguir el logro de los objetivos; y d) emitir información confiable que apoye la adecuada y oportuna toma de decisiones.

Por qué actualizar el marco integral de control interno COSO I

Motivos para una actualización.

- Variación de los modelos de negocio emergentes de la globalización
- Mayor necesidad de información derivada de la dinámica de los cambios en el entorno
- Incremento del número y complejidad de las normativas aplicables al ámbito empresarial, a nivel internacional.
- Nuevas expectativas sobre la responsabilidad social y competencias de los gestores de las organizaciones
- Incremento de las expectativas de inversores y reguladores, sobre la prevención y detección del fraude
- Aumento del uso de las nuevas tecnologías y su constante desarrollo (redes sociales)
- Nuevas exigencias del regulador y grupos de interés sobre la confiabilidad de la información.
-

1.7.3. Control Interno.

El control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes

relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Estos componentes están vinculados entre sí y sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz”. (Coopers & Lybrand, 1997, p. 15).

La define como la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Este método, que puede ser aplicado en auditoría de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen. El relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso. (Estupiñán, 2006, p.161).

1.7.4. Importancia del Control Interno.

Según Coopers & Lybrand (1997, pág. 7), el control interno es importante debido a que ayuda a que la entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también a la obtención de información financiera y contable.

Por su parte, Perdomo, A. (1996, pág. 5), afirma que el control interno es importante, puesto que todas las empresas públicas, privadas y mixtas deben contar con un buen Sistema de Control Interno para

confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros.

El control interno es de gran importancia ya que brinda seguridad razonable a la entidad, siempre y cuando éste sea adoptado y ejecutado por los integrantes de la organización; en él se fijan y evalúan los procedimientos contables, administrativos y financieros que ayudan a la empresa a la consecución de sus objetivos; detecta y corrige errores e irregularidades, proporciona un gran apoyo a la salvaguarda de los activos, optimiza las operaciones y es de gran utilidad para la toma de decisiones y formulación de acciones futuras en las actividades de la entidad.

1.7.5. Componentes del control interno

El control interno está incorporado por cinco componentes relacionados entre sí. Y son los siguientes:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

Pérez (2007), opina que: “el nuevo enfoque de control interno aporta elementos que deben ser de dominio de todos los trabajadores de las organizaciones empresariales”. Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos del control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Los mismos son:

Ambiente de Control: el entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás

componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del control interno incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad; y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración. Propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos.

Para Whittington & Pany, K. (2000, pág. 173), el Ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura.

Evaluación de riesgo: las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculado entre sí e internamente coherentes. La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continúan cambiando, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio. La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización. Los procesos de evaluación de riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados. La evaluación de riesgo tiene un carácter

preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de la planificación de la empresa.

Para Whittington & Pany, K. (2000, pág. 177). Evaluación del riesgo quiere decir que cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben de valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados de distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

Actividades de Control: las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones e incluyen cosas tales como: aprobaciones autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficiencia operativa, seguridad de los activos y segregación de funciones.

Según Whittington & Pany. (2000, pág. 178). Actividades de control; son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y Comunicación: se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos

producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Dichos sistemas no solo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización.

Según Whittington & Pany. (2000, pág. 179). Información y comunicación quiere decir que debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

Supervisión o Monitoreo: los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la eficiencia de las evaluaciones periódicas dependerán

esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados. Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección a la razonable seguridad que ofrecían antes. El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección del proceso de control. La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes.

Según (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 180). Supervisión y Monitoreo indica que los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por actividades de monitorización sobre la marcha, evaluaciones separadas, o combinación de las dos. La monitorización sobre la marcha ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

Referente a los cinco elementos mencionados anteriormente, se considera que las cuentas por cobrar de la empresa del sector industrial durante el periodo 2016, se necesitan emplear adecuadamente, debido que el proceso de cobranza no mantiene un control interno en lo

relacionado con la descripción enunciado en el presente trabajo, afectando las actividades de control en cuanto a políticas y procedimientos de cobranzas. En este sentido, es necesario proponer lineamientos que optimicen el proceso de cuentas por cobrar.

1.7.6. Clasificación del control interno. (Estupiñán, 2006, pp.5-6)

a) El control interno administrativo:

Mantenerse informado de la situación de la empresa;

Coordinar sus funciones;

Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.

Mantener una ejecutoria eficiente;

Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas;

Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:

- El control del medio ambiente o ambiente de control.
- El control de evaluación de riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control del sistema de información y comunicación.
- El control de supervisión o monitoreo.

b) El control interno contable:

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable,

con los siguientes objetivos: Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.

- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa.

El control interno es un plan organizativo de la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados que debe adoptar toda empresa, ya sea pública, privada o mixta, para poder contar con información fiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia tanto de sus operaciones como de la adhesión a su política administrativa. (Perdomo A., 2004. p. 2).

1.8. Cuentas Por Cobrar

Según Meza, C. (1996, pág. 63), las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las

operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito.

Normalmente las empresas venden a crédito, a 30 o 60 días, con lo que se crea una cuenta por cobrar a los clientes, pero de estas cuentas no todas se llegan a cobrar, de modo que se produce un incobrable, más diríamos un gasto por incobrable, el cual varía de acuerdo a las políticas que se tengan en el departamento de créditos y cobros y en el departamento de ventas de la empresa, Por ejemplo si son departamentos que estudian a los clientes en forma adecuada con relación a su potencial financiero para poder cancelar la posible cuenta con la empresa, entonces se tendrán pocos incobrables y viceversa.

1.9. Políticas de crédito

(Valle, 2009). Las políticas de crédito se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito.

Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales. En sentido estricto, sólo una compañía que efectúe todas sus ventas de contado puede permitirse no tener una política de crédito.

Según Santandreu (2009) las políticas de crédito son las medidas sobre las cuales se rigen los créditos que otorgan las empresas, sus respectivos procesos y requisitos; en consecuencia, estas son determinadas considerando el sumario concreto requerido para

alcanzar los resultados deseados en el departamento. Y a su vez, permiten reconocer los clientes a los cuales es posible otorgarles crédito y aquellos que no. Además, el autor señala los siguientes tipos de políticas de crédito:

Políticas preventivas. Enfocadas en anticiparse a lo que pueda suceder, implantando medidas que solucionen hechos perjudiciales que puedan presentarse a futuro.

Políticas curativas. No determinan soluciones ante posibles problemas, por el contrario, cuando los hechos se dan ahí buscan soluciones. En consecuencia, según sea el grado estructural de las empresas, las políticas del departamento y el seguimiento de los riesgos crediticios, las políticas de crédito brindarán distintos resultados.

1.10. Políticas de Cobranza

En cuanto a las políticas de cobranzas, Molina (2002) reconoce que estas giran en torno a las formas de cobro que la empresa decida implementar con el fin de cobrar las ventas a crédito asegurando el margen de utilidad de la operación. Además, dentro de estas políticas también se establecen las modalidades de cobros, las cuales se aplican una vez que el periodo de pago del crédito del cliente ha vencido; ya que una vez esto suceda, el proceso de cobro se debe volver más estricto; según el caso o empresa las modalidades de cobro pudiesen ser:

- Llamadas telefónicas
- Suspensión del servicio
- Procedimientos legales
- Visitas por cobro
- Cartas
- Agencias de cobro

- Emails
- Entre otras.

Según Mustelie M: Las políticas de cobro son los procedimientos que establecen las empresas para cobrar las cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad de estas políticas se puede determinar de forma parcial haciendo una evaluación del nivel de estimación de cuentas incobrables. Estas determinan el tipo y alcance de las gestiones que se hagan para cobrar las cuentas vencidas. (Mustelie, 2011).

1.11. Crédito y Cobranza

El binomio crédito-cobranza proporciona a las empresas las herramientas para aumentar las ventas y los ingresos en sus ciclos financieros, pero es fundamental que las actividades desarrolladas en el otorgamiento de créditos sean precisas para que los créditos que otorguen se puedan recuperar, lo cual se logra mediante un análisis minucioso de los solicitantes de crédito para asegurarse que sí tendrán los recursos necesarios para saldar sus deudas y que además están dispuestos a pagar. Por otra parte, el análisis debe ser tan flexible que no deje fuera a los solicitantes de crédito que apenas cumplen con los requisitos, pero que sí pagarán sus deudas, por estas razones es fundamental que esta primera parte del binomio “crédito” sea lo suficientemente flexible como exigente para incluir a los solicitantes que sí pagarán y excluir a los que no cumplirán.

En la segunda parte del binomio, es decir, la cobranza, el trabajo de los administradores debe ser de una manera que no lastime la relación comercial con el cliente, sobre todo cuando deba exigir los pagos vencidos, dado que no sólo es cobrar los créditos otorgados sino también mantener a los clientes comprando continuamente los productos de la empresa.

Tal como se ha descrito brevemente la importancia que el crédito tiene en las empresas y en la economía en su conjunto a lo largo de la historia, es fundamental que el otorgamiento de créditos y su recuperación se desarrollen de manera profesional, en este texto se desarrollan de manera detallada los procesos de análisis y evaluación de los procesos de otorgamiento de créditos y cobranza. Adicionalmente también se expone una serie de análisis financieros empleados en la administración del crédito y la cobranza para que la empresa logre obtener utilidades. (C.J. Morales, C.A. Morales, 2014, p. IX -X).

1.12 Cuentas incobrables

Es normal que un negocio que vende mercancías y servicios a crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables, en la sección de gastos generales / gastos de venta del estado de resultados. El monto de gasto por cuentas incobrables que resulte varía de acuerdo con las políticas generales de crédito de la compañía.

Al terminar cada periodo contable se estima el importe de las cuentas incobrables para obtener una cifra razonable de las pérdidas en cuentas incobrables que aparecerán en el estado de resultados. Cuando algunas cuentas de clientes adquieren carácter de dudosas o incobrables, se deben disminuir para que muestren la suma estimada de futuros cobros. De otra forma, el importe que aparece en el estado de situación financiera no se ajustaría a la realidad y la situación financiera del negocio que se presentaría a los administradores, acreedores y otros grupos interesados sería engañosa. El importe del estado de situación financiera se ajusta utilizando la cuenta “Estimación de cuentas incobrables, de naturaleza acreedora”, presentada después de la cuenta Clientes. Este proceso es necesario para cumplir con el

postulado básico de asociación de costos y gastos con ingresos y lograr incluir todos los gastos en el periodo correspondiente.

1.13 Funciones del departamento de crédito y cobranzas.

Según Brachfield (2009), las principales funciones que un departamento de crédito y cobranzas debe cumplir son las siguientes:

Otorgamiento de créditos. Autorización de crédito para aquellos clientes que por medio de dicha modalidad deseen adquirir los bienes o servicios ofertados por la empresa; en base a las condiciones establecidas por la misma por medio de las políticas de crédito.

Análisis de estados financiero. Estudiar la situación financiera de la empresa con el fin de obtener los datos necesarios para el otorgamiento de créditos y la definición del monto de los mismos.

Gestión de cobranza. Realizar de forma efectiva la gestión de cobros, de manera que los lineamientos y políticas crediticias sean respetados, sin dejar de lado la importancia de lograr cobrar las carteras vencidas analizando el motivo de los atrasos.

Informes al departamento gerencial. Desarrollar y presentar los siguientes informes:

- Detalle de créditos solicitados.
- Detalle de créditos aprobados.
- Detalle de créditos rechazados.

Determinar malas deudas. La otorgación de créditos siempre arrastra el riesgo de incobrabilidad; en consecuencia, estas deudas que se escapan del control interno de la empresa por motivos ajenos a la misma, son consideradas malas deudas e inútil la ejecución de gestión de cobranza; por lo que deben ser reconocidas.

Verificación de documentos. Parte de las funciones del departamento de crédito y cobranzas es la verificación de los

documentos relacionados a los cobros, con el fin de disminuir el riesgo de aumentar la cartera vencida; entre los documentos que se realiza en las facturas, letras entre otros.

1.14 Activo

Un activo debe reconocerse en el balance cuando es probable que se obtengan de él beneficios económicos futuros para la empresa y el activo tiene un coste o un valor que puede medir con fiabilidad. Por ello, un activo no se reconocerá en el balance cuando es improbable que se vayan a obtener beneficios económicos futuros; en dicha situación, la transacción será reconocida como un gasto en la cuenta de resultados. (Montesinos, et al., 2004 y 2008, p. 70).

1.15 Activo Corriente

Según (González, 2018). Son aquellos Activos con mayor grado de liquidez (aquellos que se pueden convertir en efectivo en un periodo máximo de un año, es decir, el ciclo normal de operación de un negocio). Se divide en:

- Activo Disponible
- Activo Exigible
- Activo Realizable

1.16 Activo Disponible

Según (González, 2018). Es la parte del activo que mantiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago, tales como: Adquisición de bienes para vender o producir tales como: mercadería, materia prima, materiales y/o suministros.

Adquisición de bienes de inversión, tales como: muebles, equipos, terrenos, edificaciones para ser utilizados por la empresa y mejorar la atención al cliente e implementación de tecnología.

Pagos o contribuciones al Estado (SUNAT, Ministerio del Trabajo, Municipio, SATH, etc.); pagos a los trabajadores dependientes (empleados u obreros) e independientes (prestadores de servicios); pagos a empresas proveedoras de servicios (luz, agua, teléfono, cable, Internet, etc.), pagos a instituciones financieras, entre otros pagos de gestión. Bajo este ítem se incluyen: el efectivo de caja, los depósitos a la vista en instituciones bancarias, los fondos en tránsito, los documentos de cobro inmediato, los fondos o recursos de que se puede disponer inmediatamente para cubrir los desembolsos ordinarios y extraordinarios de la empresa.

1.17 La Liquidez

El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos el líquido o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.

Algunos autores se refieren a este concepto de liquidez con el término de solvencia, definiéndola como la capacidad que posee una empresa para hacer frente a sus compromisos de pago. Podemos definir varios grados de solvencia. El primer lugar tenemos la solvencia final, expresada como la diferencia existente entre el activo total y el pasivo exigible. Recibe este nombre de solvencia final porque se sitúa en una perspectiva que podemos considerar "última": la posible liquidación de una empresa. Con esta solvencia final medimos si los valores de los bienes de activo respaldan la totalidad de las deudas contraídas por la empresa. Recordemos que esta medida es a que suele figurar en

las notas o resúmenes sobre suspensiones de pagos. En la práctica corriente suele utilizarse más el concepto de solvencia corriente, término equiparable a de liquidez a corto plazo.

De igual forma, debemos hablar de la existencia de diferentes niveles de liquidez. Una falta de liquidez puede significar que la empresa sea incapaz de aprovechar unos descuentos favorables u otras oportunidades rentables. También puede suponer un freno notable a la capacidad de expansión. Es decir, la falta de liquidez a este nivel implica una menor libertad de elección y, por tanto, un freno a la capacidad de maniobra.

Una falta de liquidez más grave significa que la empresa es incapaz de hacer frente a sus compromisos de pago actuales. Esto puede conducir a una disminución del nivel de operaciones, a la venta forzada de bienes de activo o, en último término, a la suspensión de pagos a la quiebra. Por lo tanto, para los propietarios de la empresa, la falta de liquidez puede suponer:

Una disminución de la rentabilidad.

La imposibilidad de aprovechar oportunidades interesantes (expansión, compras de oportunidad, etc.)

Pérdida de control de la empresa.

Pérdida total o parcial del capital invertido. Como es lógico, los acreedores de la empresa también se verán afectados por la falta de liquidez:

Atrasos en el cobro de intereses y principal de sus créditos.

Pérdida total o parcial de las cantidades prestadas.

Las importantes implicaciones de todas estas consecuencias justifican la gran relevancia que se da a las medidas de la liquidez a corto plazo. (Rubio, s.f. p. 16).

1.18 Términos secundarios

1.18.1 Activo financiero

Cualquier activo que sea dinero en efectivo, un instrumento de patrimonio de una empresa o un bien de derecho contractual a recibir efectivo u otro activo financiero e intercambiar activos o pasivos financieros con terceros en condiciones potencialmente favorables.

Es un depósito de valor que genera un beneficio o una serie de beneficios devengados para su propietario económico por su posesión o uso durante un período. Los activos financieros comprenden todos los derechos financieros, acciones u otras participaciones de capital en sociedades más el oro en lingotes en poder de las autoridades monetarias mantenido como activo de reserva”. (Rafael, 2008, p. 110).

1.18.2 Apalancamiento

Definimos el apalancamiento estratégico de una empresa como “libertad de maniobra” multiplicada por “retorno”. Por libertad de maniobra entendemos la flexibilidad de que disponen las empresas para cambiar sus posiciones relativas de mercado (en relación con los competidores). El término retorno se refiere a los cambios que se producen, como consecuencia de las maniobras, en los ingresos o en la participación de mercado o en ambos. De acuerdo con nuestra definición, si una empresa puede modificar su posición y el mercado ofrece un retorno significativo estratégico; en caso contrario, el nivel es bajo. (Milind, 1995, p.3).

1.18.3 Factura Negociable

La factura negociable es un título valor que otorga liquidez a todos los proveedores de bienes y servicios, a través de su transferencia a un tercero. El principal beneficio es que permite la pronta recuperación del capital invertido en las ventas hechas a crédito, reduciendo los costos financieros y fomentando la bancarización.

Este instrumento fue creado por Ley 29623 en diciembre del 2010, reglamentada en marzo del 2011 mediante Decreto Supremo N° 047-2011-EF. ¿Qué es la factura negociable? (2013). El Comercio.

1.18.4 Letra de Cambio

De forma descriptiva podemos definir la letra de cambio como un título-valor que incorpora: una orden de pago del librador dirigida al librado para que pague una cantidad de dinero al tomador o futuro tenedor del título y una promesa de pago del propio librador en la que se compromete a satisfacer la cantidad expresada en el título en el supuesto de que el librado no lo haga.

Para facilitar la comprensión de la definición, parece oportuno señalar que, en el momento del libramiento o emisión de la letra, normalmente, aparecen tres sujetos:

- a) El librador, que es la persona que emite o crea la letra dando la orden de pago cuyo cumplimiento garantiza.
- b) El librado, es la persona a la que va dirigida la orden de pago, aunque solo se obligara cambiariamente cuando declare expresamente y en la propia letra que acepta su pago, momento en el que se le denomina aceptante.
- c) El tomador (o tenedor) de la letra, es la persona a la que se ha de hacer el pago de la suma de dinero indicada en la letra. (Gadea, 2007, p. 80).

1.18.5 Los sistemas de información financiera

El sistema de información de una empresa debe, tal y como expone la definición, proporcionar tres funciones a la organización. La primera función hace referencia a la práctica y coordinación de las acciones operativas que se realizan de forma habitual a lo largo de la organización. La segunda función es poder ejercer el control necesario para identificar las acciones que van en contra de los objetivos de la organización, y a partir de aquí dirigir nuevas acciones rectificadoras de una forma eficiente. La tercera función de un sistema de información es proporcionar la información necesaria para ayudar a tomar decisiones a nivel operativo, directivo y estratégico. Las tres funciones tienen como objetivo final el correcto funcionamiento de la empresa. (Fernández, 2006, P.14).

1.18.6 Financiamiento

El concepto de financiamiento excepcional y su trato contable en la balanza de pagos ha evolucionado desde la publicación de la cuarta edición del Manual, cobrando en los últimos años cada vez más importancia para las operaciones, las estadísticas y los países miembros del FMI (Fondo Monetario Internacional). Como alternativa o en combinación con la utilización de los activos de reserva y el uso del crédito y préstamos del FMI (Fondo Monetario Internacional), (ambos componentes normalizados) y los PCRAE para hacer frente a los desequilibrados de pagos, el financiamiento excepcional denota cualquier otro mecanismo empleado por las autoridades (u otros sectores inducidos por las autoridades) de una economía para financiar las necesidades de balanza de pagos. (Anónimo, 1993, p. 107).

1.18.7 Pasivo

Los pasivos, por su parte, suponen siempre una obligación (es decir, un compromiso o una responsabilidad) que la empresa tiene en el momento al que se refieren los estados financieros. Es importante detenerse en este punto, ya que el IASB (La Junta de Normas Internacionales de Contabilidad) considera en el pasivo únicamente las obligaciones presentes a la fecha del balance, y considera que no son pasivos las obligaciones que pueden surgir por compromiso futuros. En muchas ocasiones. Las obligaciones son exigibles por terceros debido a la existencia de un contrato o acuerdo, o bien por impositivo legal, como, por ejemplo, la obligación de satisfacer la seguridad social de los trabajadores y compromiso para pagar unas mercancías que hemos pedido a nuestros proveedores. Sin embargo, existe también una serie de obligaciones que surgen por la propia política marcada por la empresa. Pensemos, por ejemplo, que una empresa comercial que vende artículos de lana establece una política para los clientes por la que hará frente a desperfectos en los productos más allá del período de garantía. Sin embargo, las transacciones futuras no dan lugar al reconocimiento de un pasivo, por ejemplo, a mera intención de cerrar una fábrica.

La cancelación de una obligación presente implica que a empresa entrega unos recursos que llevan incorporados beneficios económicos. Los pasivos pueden cancelarse de varias formas: pagando la deuda (como por ejemplo, un acuerdo con un proveedor de alargar el pago de una deuda dos meses más tarde), con la prestación de un servicio (acuerdo de compensar la obligación prestando un servicio de distribución de mercancías), conversión del pasivo en patrimonio neto (a través de la capitalización de pasivo), o por condonación de la deuda (en este caso se exime a la empresa de pagar el pasivo, como por ejemplo, cuando se recibe un préstamo

susceptible de convertirlo en una subvención oficial y se recibe la notificación de que se aceptado la petición). (Montesinos, et al. 2004 y 2008, p. 71).

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Control Interno de las Cuentas por Cobrar comerciales de una empresa del sector industrial durante el periodo 2016	El control interno es un plan organizativo de la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados que debe adoptar toda empresa, ya sea pública, privada o mixta, para poder contar con información fiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia tanto de sus operaciones como de la adhesión a su política administrativa. Perdomo A. (2004. Pág. 2).	a) Ambiente de Control	El sistema de control interno de las Cuentas por Cobrar comerciales de la empresa está actualizado.
			Mejora de competencias con la capacitación y evaluación del personal de Créditos y Cobranzas
		b) Evaluación de riesgos	Suspensión de crédito a Clientes Morosos
			Programa de Computo adecuado para control de vencimiento de deuda de clientes
c) Actividades de Control	Evaluación de manual de Otorgamiento de Créditos		
	Evaluación de las políticas de cobranza que utiliza la empresa		
d) Información y comunicación	Los informes de Control Interno de		

CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR
COBRAR COMERCIALES DE UNA EMPRESA
DEL SECTOR INDUSTRIAL DEL DISTRITO DE
SAN LUIS DURANTE EL PERIODO 2016

			<p>las Cuentas por cobrar se preparan por antigüedad de saldos</p>
			<p>El funcionario autorizado revisa los informes para tomar decisiones con las posibles cuentas atrasadas.</p>
		<p>e) Supervisión y Seguimiento</p>	<p>La gestión de créditos y cobranzas, realiza el seguimiento y evalúa el desempeño para determinar ajustes y mejoras</p>
			<p>Se programan metas para el cumplimiento de la gestión de Cuentas por Cobrar.</p>

2.1.2. Diseño de Investigación

Se realizó una investigación no experimental, transversal y descriptiva.

Tipo de investigación

Según (Tamayo y Tamayo M. P. 35), en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

(Hernández 2010). Metodología de la Investigación, México: Edit. Mc Graw Hill.

Los diseños Transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables de una población.

El procedimiento que consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; Y así proporcionar su descripción.

Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, estas son también descriptivas.

Método de investigación

El método empleado en el proceso de investigación fue el cuantitativo porque “supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las

variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados” (Bernal, 2006, p. 57).

Diseño de investigación

El diseño que se utilizó para este Trabajo de Investigación será No Experimental, Transversal –Descriptivo.

El diseño, tal y como lo estipulan Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006, p. 158) es el “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”.

Como señala (Kerlinger, 1979, p. 116). “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Por otro lado, (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. 2006, p.208) complementan sobre los diseños de investigación que existen dos tipos de investigación no experimental siendo la Transeccional y Longitudinal. Para el caso de la presente investigación se puede clasificar en el tipo de diseño no experimental Transeccional o transversal pues recopilan datos en un momento único, sin necesidad de estar recolectando el mismo dato en diferentes tiempos que sería el caso de la investigación no experimental prospectiva.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Sabino (2000) define la población como: “En un sentido amplio, no es más que aquello que llamamos universo y que sirve para representarlo”.(p.122).

Según censo manufactura en el año 2015. La población estará representada por 5,224 empresas industriales de panificación de Lima Metropolitana durante el periodo 2016.

Muestra

Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (2004), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38).

Se tomó como muestra a una empresa del sector industrial de panificación del distrito de San Luis durante el periodo 2016.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Existen distintas herramientas que ayudan a recopilar la información que necesitamos de una manera óptima; para medir que tan confiable es la información adquirida sobre la investigación realizada. A continuación, mencionaremos las más utilizadas, cada una cuenta con ventajas y desventajas y son utilizadas de acuerdo a lo que se está buscando en la investigación como complemento. Las más utilizadas son:

- Entrevistas
- La encuesta
- Cuestionarios

Con respecto a las técnicas de investigación se aplica la entrevista. Bernal (2010) aduce que la entrevista es el contacto directo con las personas que se consideren como fuente de información. Se

caracteriza por la utilidad en la investigación social, debido a su utilidad y sencillez al momento de obtener información de los datos, la entrevista puede soportarse en un cuestionario muy flexible como propósito obtener información más abierta.

Según Sabino (citado en Pérez, 2012), expresa que “La entrevista desde un punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto de recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés” (p.73).

Para la recolección de datos se utiliza como instrumento una guía de entrevista. Según Bogdan y Taylor (2000, p. 119) En los proyectos de entrevistas en gran escala algunos investigadores utilizan una guía de la entrevista. La guía de la entrevista no es un protocolo estructurado. Se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de 53 entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cuando formularlas. La guía de la entrevista sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas.

2.4. Procedimiento

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se utilizó el método descriptivo como técnica de investigación durante todo el proyecto. Para la recolección de datos utilizamos una entrevista cerrada con preguntas básicas para que puedan ser contestadas por distintas personas, que ocupan distintos cargos, pero referente al área a analizar.

El análisis de datos se hizo a través de hojas de cálculo con el programa de puntuación Microsoft Excel.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

1.- ¿Cuenta el área de crédito y cobranzas con un sistema de Control Interno actualizado?

Tabla 2.

		%
SI	0	0.00%
NO	15	100.00%
TOTAL	15	100.00%

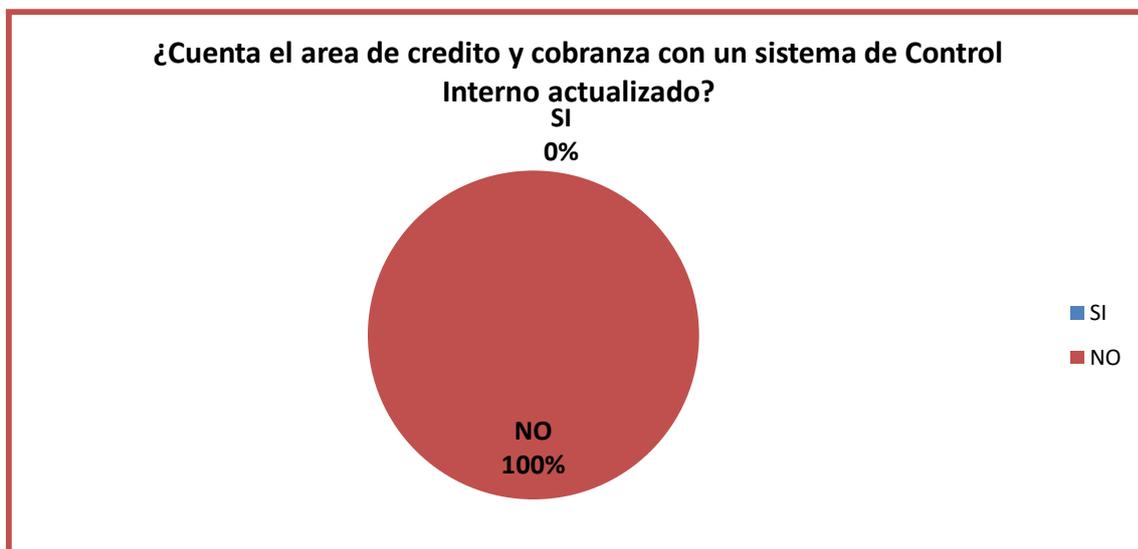


Gráfico 1.

Análisis de Interpretación

Se observa en la gráfica N.º 01, que el 100% de los encuestados respondió que el área de créditos y cobranza no cuenta con un sistema de control interno actualizado.

2.- ¿Existe un plan de capacitación y evaluación del personal que demuestre la mejora de las competencias?

Tabla 3.

		%
SI	4	26.67%
NO	11	73.33%
TOTAL	15	100.00%

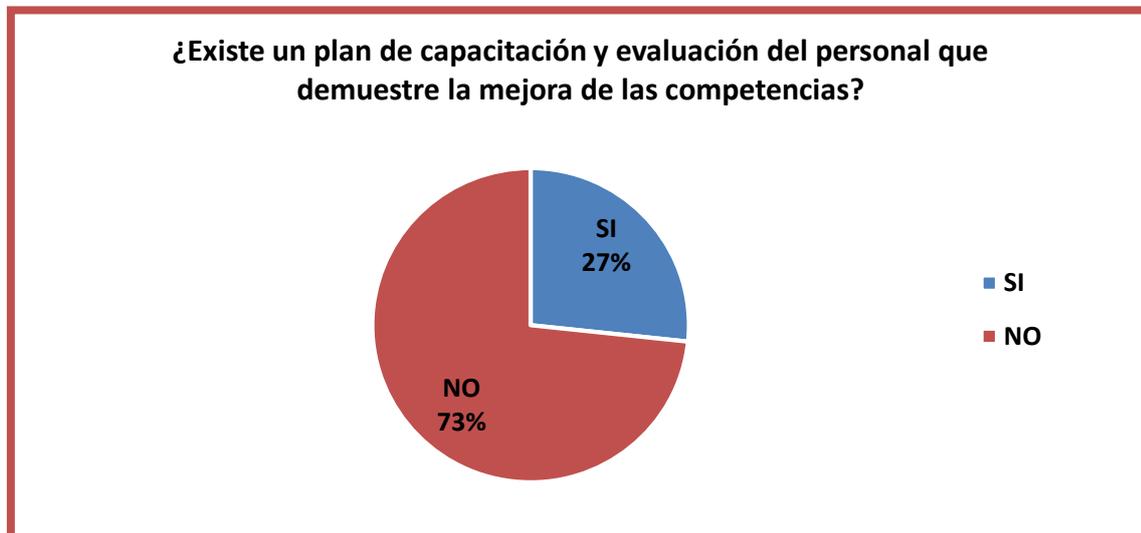


Gráfico 2.

Análisis de Interpretación

Se observa en la gráfica N.º 03, que el 73% de los encuestados respondió que en la empresa no existe un plan de capacitación y evaluación del personal que demuestre la mejora de las competencias mientras que un 27% respondió afirmativamente.

3.- ¿A los clientes morosos se le suspende el crédito otorgado hasta que cancelen su deuda?

Tabla 4.

		%
SI	3	20.00%
NO	12	80.00%
TOTAL	15	100.00%



Gráfico 3.

Análisis de Interpretación

Se observa en la gráfica N.º 04, que el 80% de los encuestados respondió que a los clientes morosos no se le suspende el crédito otorgado hasta que cancele su deuda mientras que el 20% restante respondió que si se les suspende el crédito otorgado.

4.- ¿Se cuenta con programas de cómputo adecuado para el control de vencimiento de deudas por cobrar?

Tabla 5.

		%
SI	3	20.00%
NO	12	80.00%
TOTAL	15	100.00%



Gráfico 4.

Análisis de Interpretación

Se observa en la gráfica N.º 05, que el 80% de los encuestados respondió que no se cuenta con programas de cómputo adecuado para el control de vencimiento de deudas por cobrar mientras que un 20% respondió que sí cuentan con programas de cómputo adecuado.

5.- ¿Cuenta la empresa con un manual para el otorgamiento de créditos?

Tabla 6.

		%
SI	8	53.33%
NO	7	46.67%
TOTAL	15	100.00%



Gráfico 5.

Análisis de Interpretación

Se observa en la gráfica N. ° 06, que el 47% de los encuestados respondió que la empresa no cuenta con un manual oficial para el otorgamiento de crédito mientras que el 53% restante respondió que si se cuenta con dicho manual.

6.- ¿La empresa utiliza métodos de cobranza efectivos?

Tabla 7.

		%
SI	6	40.00%
NO	9	60.00%
TOTAL	15	100.00%

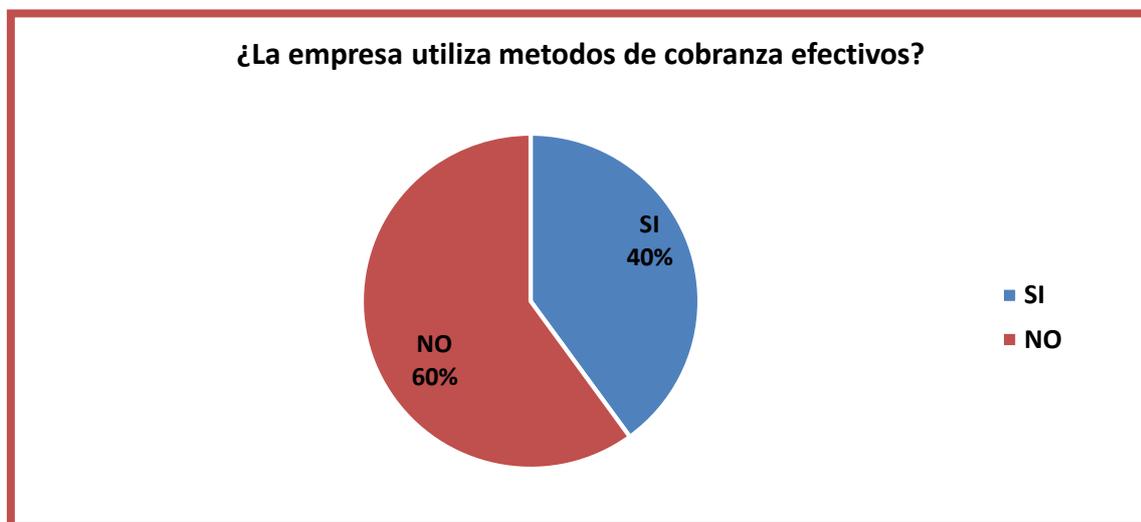


Gráfico 6.

Análisis de Interpretación

Se observa en la gráfica N.º 07 que el 60% de los encuestados respondió que la empresa no utiliza métodos de cobranza efectivos, mientras que un 40% respondió que si utilizan métodos de cobranza pero que no son los más apropiados.

7.- ¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?

Tabla 8.

		%
SI	5	33.33%
NO	10	66.67%
TOTAL	15	100.00%

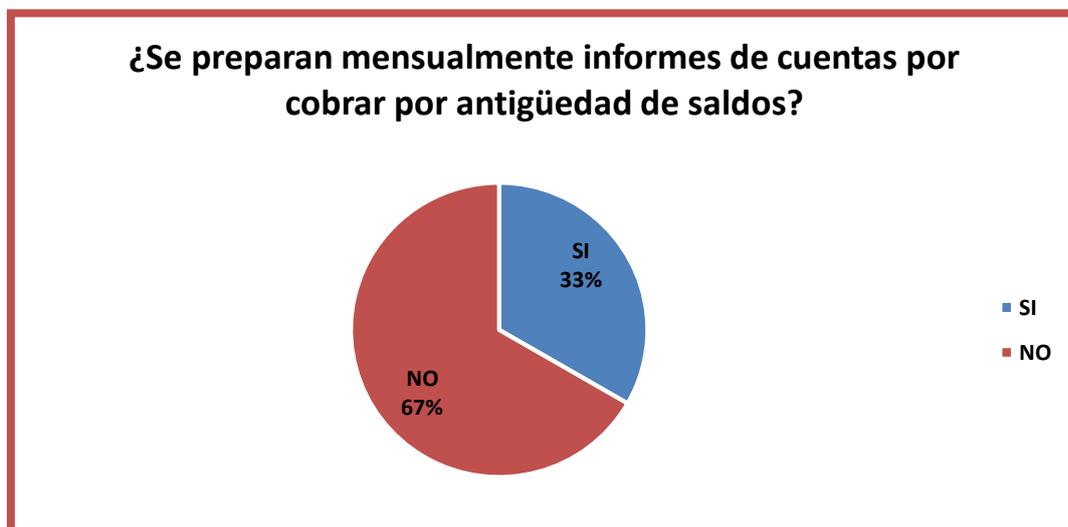


Gráfico 7

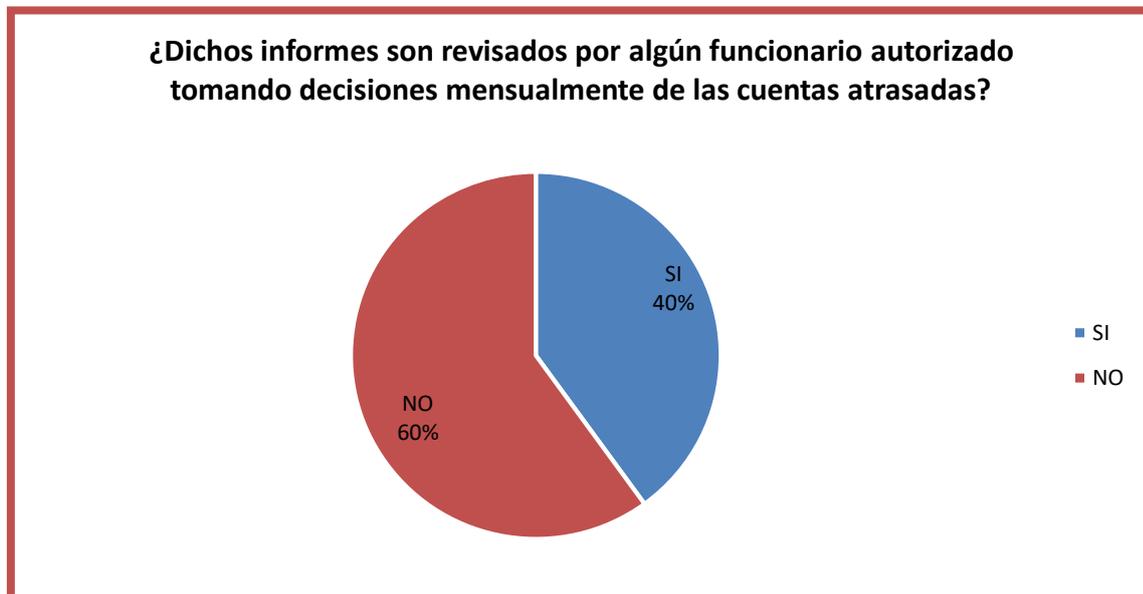
Análisis de Interpretación

Se observa en la gráfica N. ° 08, que el 67% de los encuestados respondió que la empresa no prepara mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos el 33% restante respondió que sí.

8.- ¿Dichos informes son revisados por algún funcionario autorizado tomando decisiones mensualmente de las cuentas atrasadas?

Tabla 9.

		%
SI	6	40.00%
NO	9	60.00%
TOTAL	15	100.00%



Análisis de Interpretación

Se observa en la gráfica N. ° 09, que el 60% de los encuestados respondió que dichos informes no son revisados por algún funcionario autorizado para la toma de decisiones mensualmente de las cuentas atrasadas; el 40% respondió que si son revisados mensualmente.

9.- ¿Dentro de la gestión de créditos y cobranzas, existe seguimiento y evaluación del desempeño, para determinar ajustes y mejoras?

Tabla 10.

		%
SI	5	33.33%
NO	10	66.67%
TOTAL	15	100.00%

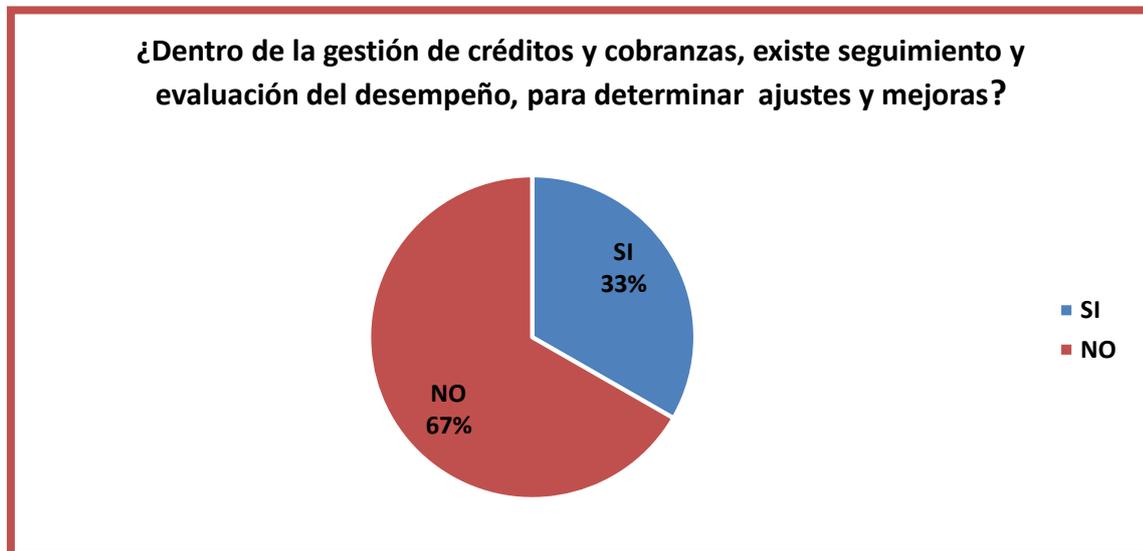


Gráfico 9

Análisis de Interpretación

Se observa en la gráfica N.º 10, que el 67% de los encuestados respondió que no existe seguimiento y evaluación del desempeño dentro de la gestión de créditos y cobranzas para determinar ajustes y mejoras, el otro 33% indicó que la gestión es eficiente pero que podría ser mejorada y actualizada.

10.- ¿Se cumplen las metas u objetivos programados respecto a la gestión de cuentas por cobrar?

Tabla 11.

		%
SI	6	40.00%
NO	9	60.00%
TOTAL	15	100.00%



Gráfico 10

Análisis de Interpretación

Se observa en la gráfica N. ° 11, que el 60% de los encuestados indicaron que no se cumplen con las metas u objetivos respecto a la gestión de cuentas por cobrar dentro de los plazos establecidos, el otro 40% indicaron que las metas u objetivos programados si se cumplen, pero no dentro de los plazos establecidos.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

En la presente investigación se ha verificado, de manera precisa, los objetivos planteados, cuyo propósito fue describir el control interno de las cuentas por cobrar de una empresa del sector industrial durante el periodo 2016. El análisis de los datos nos ha permitido discutir los resultados obtenidos presentados en la parte anterior, en función a los objetivos propuestos:

Tabla 12.

Dimensión: Ambiente de Control

ITEM	RESULTADOS
I1	0.00%
I2	53.33%
I3	26.67%
PROMEDIO	26.67%

En la tabla N° 13 se observan los resultados de la dimensión Ambiente de Control; se puede inferir que la empresa tiene deficiencias respecto a este componente dado que en la entrevista planteada el 100% respondió que el área de cuentas por cobrar no cuenta con un sistema de control interno actualizado, también indicaron el 53.33% que la empresa si tiene establecido las competencias que el personal de créditos y cobranzas debe poseer; sin embargo solo el 26.67% indico que existe un plan de capacitación al personal de cuentas por cobrar, en promedio podemos indicar que con el 26.67% la empresa tiene serios problemas respecto al ambiente de control lo cual es perjudicial

para la empresa ya que es el componente más importante del control interno; que se basa principalmente en los valores éticos y la capacidad de los empleados.

Tabla 13.

Dimensión: Evaluación de Riesgos

ITEM	RESULTADOS
I1	20.00%
I2	20.00%
PROMEDIO	20.00%

En la tabla N° 14, se observan los resultados de la dimensión Evaluación de Riesgos. Al consultar si la empresa le suspende el crédito a los clientes morosos hasta que cancelen la totalidad de su deuda solo un 20% indicó que realizaban este procedimiento indicando que la empresa no tiene medidas drásticas para las cuentas incobrables hasta que cumplan un periodo considerable de tiempo, en cuanto a la pregunta de si usan un programa de computo adecuado para el control de vencimientos de deudas por cobrar el 20% de los encuestados plantearon que el programa con el que cuenta la empresa no es eficiente dado que tiene demasiadas restricciones y no todos los usuarios tienen acceso total por lo cual no se cuenta con la información en un momento dado esto imposibilita detectar posibles deudas impagas, a la vez dificulta la gestión en cuanto a la evaluación de posibles riesgos que afectan la situación económica de la empresa. Respecto a la dimensión de evaluación de riesgos podemos indicar que con un 20% la empresa no cuenta con mecanismos óptimos para identificar, prevenir y/o reducir riesgos debido a esto; no se tiene un

control de vencimiento de deudas eficiente, lo cual resulta perjudicial a la empresa.

Tabla 15.

Dimensión: Actividades de Control

ITEM	RESULTADOS
I1	53.33%
I2	40.00%
PROMEDIO	46.67%

En la tabla No 15 se observan los resultados de la dimensión Actividades de Control. Al consultar si la empresa cuenta con un manual para el otorgamiento de crédito el 53% indicó que se cuenta con un manual sin embargo aseveraron que se encuentra desactualizado por lo cual genera que tengan deficiencia a la hora de establecer criterios de evaluación para la aprobación de la otorgación de crédito a un cliente, en cuanto a la consulta de; si la empresa cuenta con métodos de cobranza efectivo el 40% de los encuestados respondió que; los métodos de cobranza utilizados por la empresa son medianamente buenos para clientes pequeños en cuanto a los clientes de mayor jerarquía indicaron que la empresa no tiene medidas de presión óptimas para aplicarlas a este tipo de clientes.

Tabla 16.

Dimensión: Información y Comunicación

ITEM	RESULTADOS
I1	33.33%
I2	40.00%
PROMEDIO	36.67%

En la tabla No 16 se observan los resultados de la dimensión Información y Comunicación. Se determinó que se tiene deficiencias en su información y comunicación, se puede inferir que la empresa tiene deficiencias respecto a este componente dado que en la entrevista planteada el 100% respondió que el área de cuentas por cobrar falta implementar procedimientos adecuados que faciliten una correcta información y comunicación.

Respecto a la dimensión de información y comunicación podemos indicar que con un 40% la empresa no realiza informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos en determinados plazos. Solo un 33.33% respondió afirmativamente de que si se preparan informes de cobranzas.

Además, busca solucionar problemas y evaluar objetivamente la realidad, de realizar estos informes se tendrá un buen control de las cobranzas, tomando en cuenta este procedimiento llevando un control de las cobranzas se logrará como objetivo reducir la deuda.

Tabla 17.

Dimensión: Supervisión y Seguimiento

ITEM	RESULTADOS
I1	33.33%
I2	40.00%
PROMEDIO	36.67%

En la tabla 17 se observa los resultados de la dimensión supervisión y seguimiento; se puede inferir que la empresa tiene deficiencias respecto a este componente dado que en la entrevista planteada se respondió que el área de cuentas por cobrar no cuenta con una eficiente supervisión, también indicaron el 33.33% que la empresa tiene establecida gestión de créditos y cobranzas, si existe un seguimiento y evaluación del desempeño, que determina ajustes y mejoras para que el área de créditos y cobranzas se pueda realizar de manera correcta; es decir cumpla con los procedimientos, y de esta manera se pueda lograr con los objetivos.

Por otro lado, en promedio podemos indicar que con el 36.67% la empresa tiene serios problemas respecto a la supervisión y seguimiento lo cual es perjudicial para la empresa ya que este es un componente relevante del control interno; que se basa principalmente en realizar supervisión.

El resultado de la presente investigación nos demuestra que la empresa del sector industrial del distrito de San Luis durante el periodo 2016 no cuenta con un control interno de cuentas por cobrar óptimo; dado que se detectó que existen una serie de limitaciones de la gestión actual de las cuentas por cobrar, hechos que dificultan la liquidez de la empresa; en consecuencia existe falta de planificación de tareas en el área de cuentas por cobrar, errores humanos, desconocimiento de políticas preestablecidas por el ente, falta de comunicación y segregación de funciones. Esto se debe a que la empresa no tiene un control interno de cuentas por cobrar actualizado que pueda evitar posibles riesgos futuros.

(Rodríguez Valencia, 2000) Indica en el “Control Interno Un Efectivo Sistema para la Empresa”, el control interno es una función esencialmente de la dirección superior, es un factor básico que opera de una u otra forma dentro de la administración de todo tipo de organización pública o privada. Aun cuando el control interno se identifica algunas veces con la propia organización, frecuentemente se caracteriza como el sistema dinámico que activa que activa las políticas de operación en su conjunto y las conserva dentro de áreas funcionales de acción factibles.

En una organización, el control interno empieza con el organismo mismo y la importancia obligatoria de los planes y objetivos, políticas generales, estrategias, alternativas, así como de los manuales administrativos, comprobación interna, informes, capacitación y participación del personal.

Sin embargo, podemos indicar que la empresa no cuenta con un adecuado sistema de control interno de cuentas por cobrar dado que no cuentan con procedimientos y políticas eficientes que ayuden al buen desempeño del área de créditos y cobranza por lo cual no cumplen con la teoría planteada.

CONCLUSIONES

La empresa no cuenta con un control interno de cuentas por cobrar actualizado; por lo cual el personal no está siendo capacitado oportunamente para afrontar responsabilidades de manera eficiente, por otro lado, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera inadecuada al momento de otorgarle el crédito, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.

Se determinó que la política de créditos de la empresa no es la óptima y se debe a la falta de políticas establecidas por parte de la gerencia en consecuencia no ayudan a una evaluación adecuada para el otorgamiento de crédito y posteriormente el seguimiento y control adecuado del cobro.

Se identificó que las políticas de cobranza utilizados por la empresa no son efectivos, dado que los plazos de cobro y condiciones de pago de la empresa no son los más idóneos y no son utilizados de manera persistente esto se debe a que no cuentan con procesos establecidos.

La gestión de cuentas por cobrar en la empresa no es efectiva y esto se debe a que no existen supervisiones en esta área, las debilidades que pudieran presentarse no son detectadas a tiempo, y, por ende, no son atacadas en el momento oportuno, lo que genera un retraso en el alcance de los objetivos de la empresa.

RECOMENDACIONES

Se recomienda actualizar el control interno en sus Cuentas por Cobrar para que lleve un mejor registro en cuestión a sus clientes y la situación de sus cuentas incobrables. Actualizar el Manual de control Interno, incorporando los cinco componentes del informe COSO III para garantizar mayor efectividad en los procesos operativos, administrativos y financieros.

Elaborar un Manual de Crédito para un mejor funcionamiento de las cuentas por cobrar y revisar periódicamente los procedimientos y políticas de crédito para adaptar o actualizar conforme a las necesidades de la empresa, y asegurar que las expectativas de rendimiento y utilidades se cumplan.

Establecer políticas de cobranza que aseguren acelerar y agilizar el proceso de cobro de sus cuentas y evitar que estas se conviertan en cuentas de cobranza dudosa o en el peor de los casos que estas sean castigadas y se pierdan en su totalidad. Hacer una depuración de cartera, a través del análisis de antigüedad de saldos de manera que los saldos de cuentas por cobrar presentados en los estados financieros sean confiables.

Realizar una mejora continua en la segregación de funciones en el área de cuentas por cobrar, a fin de que se logre obtener un grado de seguridad en la información financiera, que sea relevante, confiable y fiable. Definir responsabilidades sobre el Control Interno para que su aplicación pueda ser eficiente y garantice seguridad razonable de las operaciones tanto financieras como administrativas y operativas de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acevedo A., López M. (2012). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. México, D.F.: Limusa.

Aguilar V. (2012). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C.* Tesis para obtener el título de contador público, universidad de San Martín de Porras. Lima-Perú.

Aguirre R., Armenta C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *Revista El Buzón de Pacioli*. N° 76, 1-17.

Armijo, L. (2016). *Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. Lima 2015.* (Tesis para obtener el título de contador). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Alvarado M., Tuquiñahui P. (2001). *Propuesta de implantación de un sistema de control interno basado en el modelo coso, aplicado a la empresa electro instalaciones en la Ciudad de Cuenca.* Tesis de licenciado en administración. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador.

Anónimo (1993). *Manual de Balanza de pagos*. Washington: Quinta Edición.

Bernal C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. En Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pág. 320. Colombia.

Beltran, J, & Vásquez, A. (2017). *Incidencia De Políticas De Crédito en el índice de morosidad en la empresa Fiberlux S.A.C. Lima 2016* (Tesis para obtener el título de contador). Universidad Peruana De Las Américas, Lima.

Brachfield, A. (2009). *Gestión del crédito y cobro* (Primera ed., Vol. 1). Barcelona, España: Profit Editorial.

Carrasco, M. Farro, C. (2014). *Evaluación del Control interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*. (Tesis para obtener el título de contador). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo

Cercado, P. (2012). *Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas y cuentas por cobrar en la empresa Trucks and Motors del Perú S.A.C. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*.

Coopers & Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe Coso)* España: Díaz De Santos.

Conceptos básicos de metodología de la investigación (s.f.) Recuperado de:
<http://metodologia02.blogspot.pe/p/operacionalizacion-de-variables.html>

COSO. (2013). Consejo Org. Ar. Recuperado el 02 de octubre de 2016, de http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf

Cruz L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores. Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano. N.º 7, 26-33.

Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes: con base a los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I Y II*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Fayol H. (1987). Principios de administración científica – Administración industrial y general. Argentina: Grafica Gianina

Festinger L., Katz D. (1992). *Los métodos de investigación en las ciencias sociales*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Fernández V. (2006). *Desarrollo de sistemas de información. Una metodología basada en el modelado*. Barcelona: Ediciones UPC.

Fierro A. (2013). *Estados financieros consolidados*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Fonseca O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Perú: Instituto de Investigación en Accountability y control – IICO.

Fonseca O. (2001). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Perú: Depósito legal en la biblioteca nacional del Perú.

Gadea, E. (2007). Los títulos – valor letra de cambio, cheque y pagaré. Madrid: Dykinson. GestioPolis.com Experto. (2002, Agosto 7). *¿Qué es arqueología de caja?*

Gonzales, M. (2018). PCGE - ACTIVO

Recuperado de <http://aulacontable-paccelly.blogspot.pe/2010/02/plan-contable.html>

Gómez, M., Gómez, J. (2016). *Diseño del Control Interno en Cuentas por Cobrar para la Unidad "Montessori"*. (Tesis para obtener el título de Contador Público Autorizado). Universidad de Guayaquil-Ecuador

Grasso L. (2006). *Encuestas elementos para su diseño y análisis*. Argentina: Encuentro Grupo Editor.

Gutiérrez M. (2008). *Aplicación del nuevo PGC y de las NIIF a las empresas constructoras e inmobiliarias*. España: Ediciones Fiscal CISS.

Heinemann K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*: Editorial Paidotribo.

Hernández R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Education.

Jinchuña J. (2012). *Control interno general*. Perú: Distribuidora Educar Editorial.

Lele, M. (1995). *Desarrollo del apalancamiento estratégico: Cómo hacer que coincidan los puntos fuertes de la empresa con las oportunidades del mercado*. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos.

Mantilla, S. (1997). *Control interno: informe COSO*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Mantilla, S. A. (2005). *Control interno: informe COSO*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Márquez Sánchez M. (2006). *Que es la entrevista*. España

Marita A., León R., Magda V. (2014). *Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora e ingenieros S.A.C.* Tesis de maestría en contabilidad, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú-Trujillo.

Martínez R. (1997). *Reflexiones de auditoría*. Perú: Artsof.com oficina de comunicaciones.

Meza, C. (1996). *Contabilidad Análisis de Cuentas*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Morales A. (2012). *La administración de cuentas por cobrar en una empresa que comercializa tubería y accesorios de acero inoxidable para las industrias alimentaria y farmacéutica*. Tesis de licenciada en administración, Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Morales A., Morales J. (2014) *Créditos y Cobranzas*. México: Grupo Editorial Patria.

Murillo A. (2013). *Auditoria interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del Municipio Maracaibo*. Tesis para obtener el título de contador público, Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.

Noriega J. (2011). *Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. Tesis de maestría en administración financiera, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Ortega, G. (2013) *Lineamientos para optimizar el Control Interno de las cuentas por cobrar de la empresa VENE-FRENOS, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo* (Tesis para obtener el título de Lic. Contaduría Pública). Universidad José Antonio Paez. San Diego-Venezuela.

Otero M. (1998). *Libro el nuevo mundo de las finanzas microempresariales estructuración de instituciones financieras sanas para los pobres*. México.: Editorial Saldebas.

Perdomo A. (2004). *Fundamentos de control interno*. México D.F.: Thomson.

Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica*. Recuperado el 19 de mayo del 2018. [http://www.degerencia.com/articulo/los cinco componentes del control interno](http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno)

Pérez A, (2012). *Guía Metodológica para anteproyectos de investigación*.

Tercera edición. Caracas: FEDUPEL

Pérez, E, & Tafur, R. (2015). *Procedimientos de evaluación a la cartera de clientes para mejorar la gestión crediticia de “repuestos y accesorios Castillo S.R.L.” Trujillo – 2015* (Tesis para obtener el título de contador). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Pucho L. (2006). *El libro de la entrevista de trabajo como superar las entrevistas y conseguir el trabajo que deseas*. Barcelona: Editorial Díaz De Santos.

Rebolledo, Z. (2015). *Procedimientos de Control Interno contable para departamento de cartera y cobranzas en Distribuidora Farmacéutica*. (Tesis para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, CPA.). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Quevedo-Ecuador

Rodríguez, B., Siso, Z. (2013) *Evaluación del Sistema del Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa de Servicios LCC Ingenieros Consultores C.A.* (Tesis para obtener el título de Licenciada en Contaduría Pública). Universidad Nacional Experimental de Guayana. Puerto Ordaz-Venezuela

Rodríguez Valencia, J. (2000). *Control Interno Un Efectivo Sistema para la Empresa* (Primera Edición ed.). Distrito Federal, México, México: Trillas S.A.

Rubio P. (S.f). *Manual de Análisis Financiero*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=7afDDNYa1z4C&pg=PA16&dq=liquidez+y+solvencia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwisy6yf-s3UAhUGeCYKHWZPAgQQ6AEIKDAB#v=onepage&q=liquidez%20y%20solvencia&f=false>.

Sabino, C. 2000. *El Proceso de Investigación*. Venezuela, Caracas: Editorial Panapo.

Santandreu, E. (2009). *Manual para la gestión del crédito a clientes* (Primera ed., Vol. 1). Barcelona, España: Grupo Planeta (GBS).

S. J. Taylor y R. Bogdan. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (Tercera ed., Vol. 1). Barcelona, España: Grupo Planeta (GBS)

Tamayo M. (2004). *El proceso de la Investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A. Tesis: La efectividad del control interno en el buen gobierno de las empresas de transporte urbano (s.f.) Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos46/control-transporte-urbano/control-transporte-urbano.shtml>.

Toro I.; Parra R. (2006). *Método y conocimiento metodología de la investigación*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Vargas P., Arias C. (2009). Gestión, control interno y la ética en los negocios. Revista lidera, redefiniendo la visión del contador. N.º 9, 21-23.

Vásquez, L, & Vega, E. (2016). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016*. (Tesis para obtener el título de contador). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Vañó Esteban Rafael (2008). *Aplicación práctica del plan contable de contabilidad de pequeñas y medianas empresas y criterios contables específicos para microempresas*. España, Valladolid: Editorial Lex Nova S.A.

Valle, E. (2011). Créditos y cobranzas. Artículo. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/sonniia/credito-cobranza>. Visitado el 25-04-14.

Vicente, J. et al. (2004 y 2008). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. Barcelona: Editorial Ariel S.A.

Vidal Díaz de Rada (2009). *Análisis de datos de encuesta desarrollo de una investigación completa utilizando SPSS*. España, Barcelona: Editorial UOC

Villanueva Ú., García M. (2013). *Impacto del control interno en la gestión de las empresas comerciales en Lima Metropolitana*. Tesis para obtener el título de contador público, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Pe.

Whittington, R., & Pany, K. (2000). *Auditoría. Un enfoque integral*. Bogotá, Colombia: Pearson.

Zambrano, E. (2015) *Sistema de Control Interno y Gestión de Cobranzas en la empresa "CAJARDENSA" de la ciudad de Santo Domingo*. (Tesis para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, C.P.A). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Santo Domingo-Ecuador

ANEXOS

N° de instrumentos Aplicados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10
1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
5	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1
6	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
7	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2
8	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1
9	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1
12	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
14	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1
15	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2

SI	0	4	3	3	8	6	5	6	5	6
NO	15	11	12	12	7	9	10	9	10	9

ENTREVISTA AL AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS

Antes de marcar una respuesta, leer cuidadosamente; responder cada pregunta realizada de acuerdo a su criterio personal. Marcar con (X) la respuesta que crea correcta y añadir un comentario si lo viera necesario.

	Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
Ambiente de Control	1	¿Cuenta el área de crédito y cobranza con un sistema de Control Interno implementado formalmente?			
	2	¿Existe un plan de capacitación y evaluación del personal que demuestre la mejora de las competencias?			
Evaluación de Riesgo	3	¿Cuenta la empresa con un manual para el otorgamiento de créditos?			
	4	¿Se cuenta con programas de cómputo adecuado para el control de vencimiento de deudas por cobrar?			
Actividades de Control	5	¿Se practican arqueos periódicos y sorpresivos de los documentos por cobrar?			
	6	¿La empresa utiliza métodos de cobranza efectivos?			
Información y Comunicación	7	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?			
	8	¿Dichos informes son revisados por algún funcionario autorizado tomando decisiones mensualmente de las cuentas atrasadas?			
Supervisión y Seguimiento	9	¿Dentro de la gestión de créditos y cobranzas, existe seguimiento y evaluación del desempeño, para determinar ajustes y mejoras?			
	10	¿Se cumplen las metas u objetivos programados respecto a la gestión de cuentas por cobrar?			

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de una empresa del sector industrial durante el periodo 2016	<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera se da el Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de una empresa del sector industrial durante el periodo 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Describir el Control Interno de las Cuentas por Cobrar de una empresa del sector industrial durante el periodo 2016</p>	CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR	a) Ambiente de Control	<p>El sistema de control interno de las Cuentas por Cobrar comerciales de la empresa está actualizado.</p> <p>Mejora de competencias con la capacitación y evaluación del personal de Créditos y Cobranzas</p>
		b) Evaluación de Riesgos		<p>Suspensión de crédito a Clientes Morosos</p> <p>Programa de Computo adecuado para control de vencimiento de deuda de clientes</p>	
		c) Actividades de Control		<p>Evaluación de manual de Otorgamiento de Créditos</p> <p>Evaluación de las políticas de cobranza que utiliza la empresa</p>	
		d) Información y Comunicación		<p>Los informes de Control Interno de las Cuentas por cobrar se preparan por antigüedad de saldos</p> <p>El funcionario autorizado revisa los informes para tomar decisiones con las posibles cuentas atrasadas.</p>	
		e) Supervisión y Seguimiento		<p>La gestión de créditos y cobranzas, realiza el seguimiento y evalúa el desempeño para determinar ajustes y mejoras</p> <p>Se programan metas para el cumplimiento de la gestión de Cuentas por Cobrar.</p>	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:		OBJETIVOS ESPECÍFICOS:			
a) ¿Cuál es el control interno de las políticas de créditos comerciales de una empresa del sector industrial durante el periodo 2016?	Identificar el Control Interno de la política de créditos comerciales de una empresa del sector industrial durante el periodo 2016				
b) ¿Que métodos de cobranza utiliza una empresa del sector industrial durante el periodo 2016?	Identificar los métodos de cobranza que utiliza una empresa del sector industrial durante el periodo 2016				
c) ¿Cómo se gestionan las cuentas por cobrar de una empresa del sector industrial durante el periodo 2016?	Describir como se gestionan las cuentas por cobrar en una empresa del sector industrial durante el periodo 2016				

Anexos adicionales

Se anexan como muestra los escáneres de las facturas de uno de los importantes clientes de la empresa GELAFRUT S.R.L. Además, una factura electrónica por la venta a un personal. Cabe resaltar que se empezó con la facturación electrónica de todos sus clientes el 09-02-2017.

Adicionalmente mencionar que las facturas se emiten con la fecha del día y son entregados al punto de destino de la guía al día siguiente, estos documentos deben retornar con un marcaje por parte del cliente en este caso HIPERMERCADOS TOTTUS S.A. y sellados, para luego ser presentados a la oficina principal del mismo y a partir de este momento empiezan a considerar la fecha de pago del documento, cometer algún error en la presentación de los mismos como el siguiente que las cantidades y los importes no concuerden con el marcaje recibido y, esto porque no fue verificado en su momento por el personal que entregó la mercadería y a su vez por el jefe de almacén de GELAFRUT S.R.L. y también por la persona que prepara los documentos para la presentación esto ocasiona un retraso en los pagos perjudicando al área de Créditos y Cobranzas. Tomando en cuenta que las facturas del cliente en mención son por importes relevantes. Además, que tiene una forma de pago de 60 días. Por este tipo de casos es que la empresa no tiene la suficiente solvencia para cumplir con sus obligaciones tanto con sus proveedores como los empleados o al personal de producción ocasionando malestar ya que se observó que los pagos de planillas son varios días después del fin de mes.

GELAFRUT S.R.L. PRODUCTOS

Domicilio Fiscal:
 Jr. Felipe Salaverry 544 Urb. El Pino - San Luis - Lima - Lima
 Tel/ Fax: 326-0351 Telf.: 326-5158
 S. Productiva:
 Pj. 3 de Febrero 163 - La Victoria - Lima - Lima

Don Cucho

R.U.C. 20102256558
FACTURA
N° 001- 0133447

CLIENTE : HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.
 DIRECCION : AV. ANGAMOS ESTE NRO. 1605 INT. P10 - SURQUILLO - LIMA - LIMA
 FECHA : 04/11/2016 ZONAS :
 VENTA : Factura 90 Cheq REP. VENTAS : autoseñalicio
 R.U.C. : 20509902934 N° GUIA : 001-0102327

NOTA: LA MERCADERIA VIAJARA POR CUENTA Y RIESGO DEL COMPRADOR

CANT.	DESCRIPCION	ENVASES	PUNITARIO	IMPORTE
700	PANETON PRECIO UNO X 900GR BOLSA	CAJA X 6 UNID	40.49	32.354.82

DELICIAS
 GELATINAS
 MAZAMORRAS
 PILAS
 ESPIRALES

CD HUACHIPA
 CC 225451222

Seis TREINTA Y OCHO MIL CIENTO SETENTA Y OCHO Y 45/100 SOLES

TOTTUS K. BENDEZÚ
08 NOV. 2016
RECIBIDO
MTO. CUENTAS POR PAGAR

MONTO TOTAL VENTA	MONTO DESCUENTO	SUB-TOTAL	TOTAL VENTA
S/ 32.354.82		S/ 32.354.82	S/ 38.178.45

OBSERVACIONES:

SI LA FACTURA NO ES CANCELADA EN LA FECHA ACORDADA, GENERARA INTERESES DE ACUERDO A LEY

CANCELADA/ CANJEADA
 Lima, de del

Sírvase girar su cheque a nombre de Gelafrut S.R.L.

COPIA NO VALIDA PARA EFECTOS TRIBUTARIOS

CONTROL ADMINISTRATIVO

GELAFRUT S.R.L.
 Domicilio Fiscal:
 Jr. Felipe Salaverry 544 Urb. El Pino - San Luis - Lima - Lima
 Tel/Fax: 326-0351 Tel.: 326-5158
 S. Productiva:
 Pl. 3 de Febrero 163 - La Victoria - Lima - Lima

Don Cucho

R.U.C. 20102256558
FACTURA
N° 001- 0135137

CLIENTE: SUPERMERCADOS TOTUS ORDINE S.A.U.
 DIRECCION: CENTRO COMERCIAL LOS ANDES S.A. - CALLE LUCAYALI - CORONEL PORTILLO - ARIACCOCHA - T.
 FECHA: 20/02/16
 VENTA: Factura 01 de CARGO
 R.U.C.: 2030264365

ZONAS REP. VENTAS: PUCALLPA
 N° GUIA: 01-0103004

NOTA: LA MERCADERIA VIAJARA POR CUENTA Y RIESGO DEL COMPRADOR

CANT.	DESCRIPCION	ENVASES	PUNITARIO	IMPORTE
01	FAN INTEGRAL GRANDE TOTUS X 800GR	UNIDAD	4.15	83.00

DESCRIPCION: GELATINAS, MAZAMORRAS, FILAS, ESPIRALES

MONTO TOTAL VENTA: S/ 83.00
 MONTO DESCUENTO: S/ 0.00
 SUB-TOTAL: S/ 83.00
 MONTO I.G.V.: S/ 16.10
 TOTAL VENTA: S/ 99.10

OBSERVACIONES:
 Todos los pagos que realice el Cliente deben efectuarse a nuestro cobrador autorizado. Exija su identificación.
Sirvase girar su cheque a nombre de Gelafrut S.R.L.
 COPIA NO VALIDA PARA EFECTOS TRIBUTARIOS

SI LA FACTURA NO ES CANCELADA EN LA FECHA ACORDADA, GENERARA INTERESES DE ACUERDO A LEY

CANCELADA / CANJEADA
 Lima, de del

CONTROL ADMINISTRATIVO

