



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LAS VENTAS EN INGEOCONTROL S.A.C., SAN MARTÍN DE PORRES, 2018”

Tesis para optar al título profesional de:

Contador Público

Autores:

Diego Arturo Alarcon Zubieta

Melina Nathali Coba Pajuelo

Asesor:

Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, porque nos da la oportunidad de vivir y nos brinda fortaleza cada día.

A nuestros padres, que han estado con nosotros en todo momento, apoyándonos y brindándonos su amor incondicional.

A mi esposo Max, por su amor, paciencia y motivación.
A mi motor y motivo, mi hijo Dereck, por ser mi impulso y alegría.

A mi esposa Ericka, por su cariño y comprensión.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos al Mg. Hernán Arias Fratelli que nos apoyó en la culminación de este logro. A nuestros maestros que compartieron sus amplios conocimientos y experiencias. A nuestros compañeros de clase que nos brindaron orientación, a la empresa seleccionada que nos brindó los elementos necesarios para obtener los datos de esta investigación.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	1
AGRADECIMIENTO.....	2
ÍNDICE DE TABLAS.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	21
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	24
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Preguntas sobre evaluación de riesgos en el control interno	24
Tabla 2. Preguntas sobre actividades de control en el control interno	25
Tabla 3. Preguntas sobre Información en el control interno	25
Tabla 4. Preguntas sobre Rentabilidad de las Ventas	26
Tabla 5. Monto total de las cuentas por cobrar comerciales	29
Tabla 6. Monto total de las cuentas por cobrar comerciales	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Organigrama de la empresa Ingeocontrol S.A.C.	28
Figura N° 2 Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar	28
Figura N° 3 Ratio de Rentabilidad Neta Sobre Ventas	29
Figura N° 4 Muestra	32

RESUMEN

La investigación se basa en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y su relación con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol s.a.c. en el año 2018.

El objetivo principal es determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona, ya sea de manera positiva o negativa, con la rentabilidad de ventas en Ingeocontrol s.a.c.

Se considero una muestra censal que constó de 9 trabajadores. El diseño de la investigación es correlacional, causal, bivariada, transversal. Para adquirir información de la variable: control interno de las cuentas por cobrar comerciales se suministró un cuestionario organizado de 9 preguntas que consigna tres dimensiones (evaluación de riesgos, actividades de control e información), cada dimensión posee preguntas cuyas respuestas son dicotómicas (Sí/No); en referencia a la rentabilidad de ventas de la empresa, se aplicó un cuestionario dividido en 9 preguntas que considera una dimensión: rentabilidad de ventas esta a su vez posee preguntas cuyas respuestas son dicotómicas (Sí/No).

En el proceso de la tesis se evaluará los aspectos del control interno como la evaluación de riesgos, las actividades de control interno y la información, además de analizar los estados financieros y documentación de la empresa con el objetivo de interpretar los resultados y dar una respuesta oportuna.

Para dar a conocer las circunstancias que provocan esta relación se ha aplicado dos instrumentos: la encuesta y la lista de cotejo.

La investigación demuestra la hipótesis de que existe relación entre el control interno de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de las ventas de Ingeocontrol S.A.C. en el periodo 2018.

En conclusión, la gerencia debe implementar un mejor control interno en las cuentas por cobrar ya que al aplicarse debidamente esto en el área de cobranzas se puede obtener una mayor liquidez y así una mejora en la rentabilidad para lo cual también se ha propuesto un manual de organización y funciones para dicha área.

Palabras clave: Control interno, rentabilidad, cobranzas y decisiones gerenciales

ABSTRACT

The investigation is based on the internal control of commercial accounts receivable and their relationship with the profitability of sales at Ingeocontrol s.a.c. in the year 2018.

The main objective is to determine how the internal control of trade accounts receivable is related, whether positively or negatively, to the profitability of sales at Ingeocontrol s.a.c.

A census sample consisting of 9 workers was considered. The research design is correlational, causal, bivariate, transversal. In order to acquire information on the variable: internal control of trade accounts receivable, an organized questionnaire of 9 questions was provided that lists three dimensions (risk assessment, control and information activities), each dimension has questions whose answers are dichotomous (Yes / No); In reference to the profitability of sales of the company, a questionnaire divided into 9 questions was applied that considers one dimension: profitability of sales, which in turn has questions whose answers are dichotomous (Yes / No).

In the thesis process, internal control aspects such as risk assessment, internal control activities and information will be evaluated, in addition to analyzing the financial statements and documentation of the company with the aim of interpreting the results and giving a response. timely.

Two instruments have been applied to publicize the circumstances that cause this relationship: the survey and the checklist.

The investigation demonstrates the hypothesis that there is a relationship between the internal control of accounts receivable and the profitability of sales of Ingeocontrol S.A.C. in the period 2018.

In conclusion, management must implement better internal control in accounts receivable, since when this is properly applied in the collections area, greater liquidity can be obtained and thus an improvement in profitability, for which a manual of organization and functions for said area.

Keywords: Internal control, profitability, collections and managerial decisions

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, el control interno es necesario en toda empresa ya que este permite una mejor gestión referente a los flujos de dinero, cuentas por cobrar, uso de maquinarias, estos elementos son la base que sostienen las operaciones que realizan las compañías y las que van a ayudar a generar la ansiada rentabilidad, también hay que considerar que muchas de las empresas tienen una aplicación empírica del control interno lo que conlleva a no aplicar procedimientos adecuados.

En el Perú existen cientos de laboratorios de suelos que compiten día a día para posicionarse en el mercado ya sea con buenos precios, con ofertas, con calidad de servicio, siendo este tipo de mercado como el de una pirámide, donde son muchos en la base con productos generales y en la cima encontramos a los que producen y ofertan productos especializados; todas estas empresas tienen algo en común, estas cuentan con un control interno, ya sea sólido como débil, estos sistemas de control son los pilares que van a llevar a dichas compañías a una buena gestión, el control interno es lo que va a diferenciar a una empresa competente con una empresa que recién comienza con sus actividades y está en el camino de convertirse en las antes mencionadas.

Además, es importante que las empresas de este rubro administren de forma eficiente y eficaz sus cuentas por cobrar debido a que son sus recursos económicos que le brindarán un beneficio en el futuro y esto se puede lograr aplicando un adecuado control interno. Estas cuentas forman parte del activo circulante y se originan de las ventas a crédito y los préstamos personales. Cabe destacar que actualmente las cuentas por cobrar permiten el desarrollo exitoso de una empresa pues es dinero esperando a ser tomado y es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo de caja y bancos.

Por otro lado, Ingeocontrol S.A.C. es una empresa privada especializada en las áreas de ingeniería geotécnica, laboratorio de suelos concreto y asfalto que tiene su origen en el año 2018. Esta entidad tiene enfocada como clientes a las constructoras del país. Dado el gran crecimiento de las constructoras en el país en los últimos años ha generado que una empresa como Ingeocontrol S.A.C. no esté preparada para poder afrontar las exigencias tributarias, financieras, de costeo, además de controles más profesionalizados debido a su constante crecimiento.

Como la empresa recién ha iniciado actividades el año 2018 aún no cuenta con una estructura financiera-contable adecuada, esto se debe a que aún están implementando métodos, procedimientos, políticas y reglamentos relacionados al control interno en sus distintas áreas; esto ha generado que la alta dirección no haya logrado cumplir con las metas propuestas.

El problema observado que analizaremos en esta investigación es la "falta de procesos que garantizan el debido control en las cuentas por cobrar comerciales de Ingeocontrol S.A.C. en el 2018; determinando las causas que lo han provocado y las consecuencias producidas durante el desarrollo de sus actividades".

Los factores más importantes que generan el problema son los siguientes:

- a) Existen facturas de clientes con órdenes de servicio sin firmas de autorización.
- b) No hay un control de tiempos al momento de prestar el servicio.
- c) No se ha realizado un estudio de mercado y tampoco se posee un análisis adecuado de costos al momento de cotizar a potenciales clientes.
- d) Se aceptan órdenes de Servicio a crédito sin tener la evaluación crediticia correspondiente.
- e) Los incidentes ocurridos en la empresa no son comunicados al área administrativa.

Además de las deficientes descritas, presenta la falta de un manual de organización y funciones y una falta de comunicación en las diversas áreas de la empresa se decanta en una serie de obstáculos para la toma de decisiones.

Debido a estos problemas la empresa tuvo una pérdida de liquidez por clientes morosos, estas situaciones se perciben en la empresa, tal es el caso que cuando se agravan afecta su rentabilidad. Sin embargo, estas situaciones se pueden reducir cuando se aplica un adecuado sistema de control interno.

En consecuencia, queremos investigar el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y su relación con la rentabilidad de las ventas de Ingeocontrol S.A.C., SMP, 2018, pues ésta ha implementado mejoras para solventar los problemas durante este periodo.

Variable Independiente

Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar Comerciales

(Rodríguez Jenny, 2019) En su tesis "El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017" (Lima-Perú) menciona la importancia de los componentes del modelo COSO 2013 para disminuir los riesgos y así mejorar la gestión administrativa de la empresa. La autora aplicó el método descriptivo para recoger y analizar los resultados de las observaciones; y la técnica de recolección de datos a la encuesta y como instrumento al cuestionario. La muestra estuvo formada por 10 personas relacionadas al área de cuentas por cobrar. Por otro lado, la autora concluye que la empresa cuenta con un área de cuentas por cobrar con escaso control e insuficiencia del personal, ya que el 60% afirman que no se tienen definidos los procedimientos de persecución de deuda. Además, según los resultados obtenidos el 70% respondieron que la gerencia no controla los procesos de control interno, que de realizarse correctamente se tendría un buen sistema de control interno que facilitaría el logro de todos los objetivos planteados en la empresa.

(Loayza Alma, 2019) En su tesis "Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018" (Lima-Perú) concluyó que el control interno minimiza los riesgos del área de cobranza y mejora la liquidez y gestión financiera de la empresa. La autora aplicó encuestas, entrevistas y observaciones documentales, obteniendo como resultado que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno, ni procedimientos para una buena gestión de cobranza, lo que genera que no se tomen decisiones adecuadas. Por otro lado, la autora menciona que la Clínica Visual Center S.A.C se beneficiará al aplicar un sistema de control interno estructurado en el área de

cobranzas y con una gestión de calidad de la salud porque logrará un entorno laboral seguro al momento de realizar las operaciones, trayendo como consecuencia el mejoramiento de la liquidez y solvencia de la empresa.

(Alvino Jorge; Rivera Kenner, 2018) En su tesis “El control interno de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la rentabilidad de k’feso SAC Puente Piedra 2017” (Lima-Perú) concluyeron que los trabajadores administrativos tanto del área contable como de cobranzas no llevan un control interno de las cuentas por cobrar, lo que genera el incremento de la cartera morosa y por ende la disminución de la rentabilidad de la empresa. También los autores mencionan que la empresa k’feso SAC no cuenta con un procedimiento de cobranzas de las cuentas por cobrar, por lo tanto, se hace a un más difícil la recuperación de la cartera morosa. Asimismo, ellos concluyen que la recaudación oportuna trae múltiples beneficios, entre ellos, la liquidez de la empresa que se verá reflejada en sus resultados.

(Pico Evelyn, 2018) En su tesis “Control interno administrativo y financiero aplicado a las cuentas por cobrar, para mejorar la gestión de la empresa EYVTOURS, de la ciudad de manta, provincia de Manabí” (Manabí-Ecuador) concluyó que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos formalmente establecidos para el manejo del componente cuentas por cobrar. Además, la autora menciona que los registros contables muestran que la cartera vencida representa un valor considerable. Asimismo, la compañía no cuenta con reportes o informes del proceso de gestión de créditos y cobranzas, lo cual dificulta el control interno de las actividades del área.

(Pariona Miriam; Vega Yessenia, 2017) En su tesis “El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Creditex S.A.A. - Ate 2015” (Lima-Perú) concluyeron que el personal de la empresa desconoce la importancia del control interno y la aplicación de políticas de créditos y cobranzas de las cuentas por cobrar, incidiendo en la liquidez general con el hallazgo de 2.90, prueba ácida con 0.80 y prueba defensiva con el 8.53%. Además, las autoras mencionan que el control interno existente no es eficiente para reducir los riesgos de liquidez. Asimismo, en la presente investigación, las autoras concluyeron que la adecuada aplicación del control interno, políticas de créditos y cobranzas sí inciden en la liquidez de la empresa, por ello recomiendan poner a disposición del personal los procedimientos y políticas que se deben aplicar en las cuentas por cobrar, revisar el control interno y plantear nuevos procesos y políticas del control, minimizando el riesgo de liquidez.

(Muñiz Wendy; Mora Wendy, 2017) En su tesis “Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters” (Guayaquil-Ecuador) concluyeron que es de suma importancia la creación y aplicación de un manual de crédito y cobranza como estrategia básica que permita ampliar la solvencia y rentabilidad de la empresa al disminuir las cuentas incobrables e informar quienes tienen opción inmediata de otorgación del crédito, además de identificar los problemas e inconvenientes en el pago. Además, las autoras mencionan que el área de ventas requiere de estrategia de crédito a un mínimo riesgo, así como de la captación de una base de datos referencial que permita el buen manejo de los clientes.

(Elizalde Karla, 2017) En su tesis "Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador" (Guayaquil-Ecuador) menciona que la compañía cuenta con controles y sistemas que permiten internamente mitigar los riesgos y a su vez posibles fraudes y errores, sin embargo, estos controles no están correctamente sujetos al cumplimiento de objetivos planteados internamente como institución financiera. Por ello, la autora concluyó que es posible que existan debilidades de control interno en los procesos.

(Palomares Jorge, 2016) En su tesis "Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso Empresa Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. Lima, 2015" (Lima-Perú) concluyó que la incidencia de la implementación del control interno es significativa en la rentabilidad de la empresa Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. Por lo tanto, el autor menciona que toda implementación de este sistema es positiva, ya que permite obtener los resultados de manera veraz y confiable, identificando los puntos críticos, para establecer las medidas correctivas y tener una adecuada marcha en los procesos; alcanzando los objetivos y metas programadas, minimizando los errores y riesgos, para así emitir información clara y oportuna a la gerencia para su evaluación, respecto a la rentabilidad de la empresa.

(Gómez Martha; Gómez Jennifer, 2016) En su tesis "Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad "Montessori" (Guayaquil-Ecuador) menciona que al revisar los estados financieros se pudo notar que los problemas que enfrenta la empresa no se deben a problemas de liquidez netamente; sino a una mala gestión de cobranza que ocasiona que gran parte del dinero de ventas no se cobre a un tiempo adecuado. Por lo tanto, las autoras concluyeron que se debe realizar una planificación estratégica global en la institución para que se tengan mejores resultados organizacionales.

(Bravo Maricela, 2016) En su tesis "Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar clientes de empresas comerciales" (Milagro-Ecuador) menciona que los problemas de las cuentas por cobrar nacen por la mala otorgación de los créditos; además, que los que aprueban los créditos no lo hacen correctamente, por el hecho de obtener mayores ventas y comisiones sin visionar los problemas para la empresa. Por ello, la autora concluyó que es importante monitorear que el sistema de control interno se cumpla y a su vez tomar los correctivos necesarios.

(Salazar Carola, 2015) En su tesis "El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar" (La Paz-Bolivia) menciona que en el Hospital San Gabriel no existían convenios o contratos, en algunos casos no había datos actualizados de los clientes que adeudaban a la institución y no se contaba con un archivo organizado de las cuentas por cobrar; siendo esto una falencia al tratar de identificar la documentación para rearmar el proceso. Además, la autora concluyó que algunas áreas no cumplían sus tareas, lo que ocasionó un inadecuado respaldo de la documentación. También, la autora menciona que la empresa no cuenta con una coordinación entre sus áreas, lo que ha causado errores en los procedimientos, que de por sí eran deficientes.

(Durán Juan, 2015) En su tesis "El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y Cía. en el Cantón Camilo Ponce Enríquez" (Machala-Ecuador)

menciona que la empresa no cuenta con un control interno de las cuentas por cobrar que permita obtener resultados estadísticos de su estabilidad crediticia que ofrece a su distinguida clientela; siendo fundamento principal para la rotación de efectivo a través de una excelente solvencia y liquidez de la empresa. También, el autor menciona que la empresa no cuenta con las políticas contables en el área de crédito que permitan obtener mejores resultados económicos. Por otro lado, el autor menciona que el sistema de gestión administrativo que utilizan no brinda las garantías en los resultados que se esperan en cada una de las operaciones que la empresa ejecuta, siendo éstas realizadas mediante programas auxiliares como el control de cartera.

Variable Dependiente

Rentabilidad De Las Ventas

(Arteaga Cristina; Cadena Jeanneth, 2019) En su tesis "La incidencia del control interno frente a la rentabilidad de las pymes del sector de comercio del cantón Quito – 2017" (Sangolquí-Ecuador), concluyeron que el control interno de las pymes del sector comercio tienen una relación directa con la rentabilidad, ya que las empresas que no tenían ningún tipo de control obtenían resultados negativos ya sea por la falta de evaluación de riesgos o de sistemas de información y comunicación.

(Ccahuin Renzo, 2019) En su tesis "Análisis de la rentabilidad de una empresa comercializadora, Lima 2017-2018" (Lima-Perú) menciona que en los resultados obtenidos se analizó la rentabilidad como única categoría y como subcategorías a la rentabilidad sobre ventas, rentabilidad económica y rentabilidad sobre el patrimonio, en la cual se determinó que los factores que más inciden en el incremento o disminución de la rentabilidad son las ventas, ingresos por activos (arrendamientos); por su notable variación entre el año 2017 con pérdida en el ejercicio, determinando que el motivo principal fue la caída del mercado de maquinarias en los países proveedoras, y en el 2018 obteniendo utilidad neta positiva. Además, el autor menciona que en el año 2017 no se obtuvo los resultados esperados evaluando las ventas netas, generando por el contrario pérdidas en el resultado final del ejercicio; el cambio en el año 2018 se observó que la empresa generó un 46.90% más que las ventas obtenidas en el año anterior, lo cual fue muy satisfactorio para la empresa.

(Zurita Trinidad, 2018) En su tesis "Factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora Miranda Ingenieros S.R.L, 2017" (Lima-Perú) menciona que después de analizar diferentes factores como la producción, administración, toma de decisiones, el mercado y el flujo de caja, concluyó el factor de mayor incidencia en la rentabilidad, es la producción, porque, en ella se acumulan todos los altos costos y gastos, relacionados directamente a los proyectos de construcción. Además, la autora menciona que el factor producción de la empresa Miranda Ingenieros S.R.L. se ha determinado por los elementos como materia prima, mano de obra y costos indirectos. De los cuales, los elementos más importantes fueron la materia prima, que se utiliza para el proceso de construcción, y los costos por mano de obra, por consiguiente, los altos costos de producción disminuyen la rentabilidad.

(Mantilla Dyana; Ruiz Ruby, 2017) En su tesis "Gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016" (Trujillo-Perú) concluyeron que según el análisis

realizado a los Estados Financieros de la empresa Nisira Systems S.A.C., al cierre del ejercicio del 2016, las cuentas por cobrar muestran una disminución del S/.126,394.35 en comparación al ejercicio del 2015. Además, las autoras mencionan que el resultado del ejercicio del año 2016 tiene un incremento de S/.149,647.99 en relación al año fiscal 2015, lo que permite establecer que la gestión de cuentas por cobrar incrementa la rentabilidad. Por otro lado, las autoras mencionan que el análisis de los datos les permitió afirmar que el nivel y las políticas de ventas al crédito inciden en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. Asimismo, concluyen que existe una adecuada gestión de las cuentas por cobrar generando una rentabilidad suficiente y obteniendo mejores resultados dentro de un mercado competitivo. Por otro lado, la metodología que aplicaron fue cuantitativa, con diseño explicativo o causal, mediante el cual se investigó las causas y efectos, así como la relación de las variables, y en qué circunstancias se desarrolló el contexto en estudio. Se empleó la técnica de la encuesta, observación y análisis documental, siendo los instrumentos la guía de observación, guía de análisis documental y cuestionario.

(Quispe Úrsula, 2017) En su tesis "Gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad en las empresas textiles del distrito de Comas, 2017" (Lima-Perú) concluyó que existe una relación directa y significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas, esto significa que mientras más eficiente sea la gestión de cuentas por cobrar, mayor será la rentabilidad de las empresas; por el contrario, ante una gestión deficiente, la empresa tendrá niveles de rentabilidad poco favorables. Asimismo, la autora menciona que existe relaciones significativas y directas entre la gestión de cuentas por cobrar y la dimensión rendimiento, utilidad e inversión. Por otro lado, se aplicó un diseño no experimental, de corte trasversal, de alcance descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 38 contadores y asistentes contables de las empresas textiles del distrito de Comas en el 2017; quienes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico intencional. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario.

(Castro Lorena, 2017) En su tesis "Control interno del área logística y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Corporación PJ S.A." (Trujillo-Perú), concluyó que después de haber implementado el control interno en el área logística de la empresa Corporación PJ, la rentabilidad patrimonial ha pasado del 0.93% al 15%, en beneficio de la organización. Esto se ve reflejado en los establecimientos formales del Manual de Procedimientos, Manual de Organización y Funciones, en los documentos de entrada y salidas de almacén, Kardex y en un eficiente control de sus procesos. Además, la autora menciona que es necesario que cada información obtenida sea un reflejo de la realidad, pues un mal manejo en la organización y un inadecuado control conllevan a tomar una mala decisión y no permitiría a la administración tener una eficiente función pues se basarían en decisiones erróneas y poco confiables.

(Moreno Erika, 2017) En su tesis "La falta de implementación de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa Alisercon S.A.C. en el 2015" (Lima-Perú) concluyó que la empresa no cuenta con manuales, ni políticas establecidas de procedimientos que permitan tener conocimiento acerca de cómo se debe evaluar a los nuevos clientes y qué criterios tomar para el otorgamiento de créditos. Por lo tanto, la autora menciona que la implementación de un control interno influye en gran medida en las ventas de la empresa Alisercon S.A.C., debido a que se podrá evaluar los efectos en la operatividad del área de cobranzas, la rotación de las cuentas por cobrar y el efecto en la rentabilidad. La

presente investigación es de tipo descriptivo transversal. La población está conformada por los trabajadores de la empresa Alisercon S.A.C. y la muestra es el personal del área de contabilidad y tesorería. La recolección de datos se lleva a cabo en base a entrevistas realizadas al personal.

(Castro Eliana; Sánchez Nélica, 2017) En su tesis "Propuesta de mejora del control interno de las cuentas por cobrar para el incremento de la rentabilidad en la empresa RD Rental S.A.C. 2017" (Lima-Perú) concluyeron que la empresa presenta dificultades como la inexistencia de un control en las cobranzas, el desconocimiento de la cantidad exacta de los clientes morosos, la mala segregación de funciones, lo que trae como consecuencia que no se tomen decisiones adecuadas y oportunas dentro de su política interna. Las autoras mencionan que el 88% de sus ventas mensuales son efectuadas a crédito y la diferencia de retorno dentro del mes no cubre sus obligaciones dentro del mes, lo que ha causado el endeudamiento, aumento de los gastos financieros dentro de las obligaciones e incremento de los gastos de cobranza. Por lo tanto, las investigadoras concluyen que se debe aplicar adecuadamente las mejoras indicadas en el sistema de control interno en las cuentas por cobrar, normas procedimientos y políticas de la empresa, para proteger los recursos de la organización y reconocer los riesgos potenciales y reales que los puedan afectar financieramente.

(Aguilar Carlos, 2017) En su tesis "Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar bajo la modalidad prepago y su impacto en la rentabilidad de la empresa Ep Petroecuador en el periodo 2010 – 2015" (Quito-Ecuador) concluyó que en la empresa se manifiesta una disminución en los niveles de rentabilidad, esto debido, entre otros aspectos, a la generación de las cuentas por cobrar bajo la modalidad prepago, ya que se evidenció una falta de control en la aplicación de las políticas crediticias de la empresa, así como por el incremento de los días promedio de las cuentas por cobrar que superan ampliamente el plazo máximo estipulado por la empresa, exceso de liquidez y destino de recursos hacia activos improductivos

(Contreras Ronald; Palacios Francis, 2016) En su tesis "Rentabilidad financiera y liquidez corriente de las empresas del sector industrial que negocian en la bolsa de valores de Lima, 2011-2014" (Lima-Perú) concluyeron que las empresas del sector industrial que negocian en la Bolsa de Valores de Lima tienen una relación adversa significativa entre la rentabilidad financiera y la liquidez corriente. Además, los autores mencionan que las empresas evaluadas tuvieron una liquidez corriente favorable debido a que el mayor porcentaje de los componentes del activo corriente se centralizó en el rubro de los inventarios en una media del 50% del activo corriente y, respecto a la rentabilidad financiera, decayeron considerablemente por la baja rotación de sus inventarios, el cual fortalece la existencia de la relación adversa entre la rentabilidad financiera y la liquidez corriente. Por otro lado, el tipo de estudio realizado es descriptivo-correlacional con un diseño no experimental retrospectivo. La población está constituida por un total de 29 empresas que negocian en la Bolsa de Valores de Lima. Los datos fueron recolectados de los estados financieros publicados en el portal web de la Bolsa de Valores de Lima.

(García Vianca; Pérez Almikar, 2015) En su tesis "Determinantes de la rentabilidad de la CMAC Huancayo S.A. 2005 – 2012" (Huancayo-Perú) mencionan que durante el periodo de estudio la Institución ha logrado una expansión micro crediticia, contribuyendo a intensificar la actividad económica de las regiones de su influencia

al movilizar recursos financieros en mercados de capitales locales, permitiendo una mayor producción a pequeños negocios, PYMES, y un mayor consumo a los hogares de bajos ingresos. Por lo tanto, los autores concluyeron que durante el periodo estudiado la expansión de los créditos y depósitos ha sido sostenida y creciente. Por otro lado, los autores mencionan que los principales determinantes de la rentabilidad fueron las colocaciones de créditos directos y depósitos totales, que influyen de forma positiva; mientras que los activos totales y número de oficinas influyen de forma negativa, los cuales fueron corroborados en el análisis econométrico.

Marco conceptual

Definición de control interno

Se define el control interno como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos...consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa (Coopers & Lybrand, 1997), por ello de podemos decir que el control interno es el plan que tiene una organización además de todos los reglamentos y directrices que posee para cumplir sus metas a corto y largo plazo.

Por su parte, (De Franca, De Latouche, & Maldonado, 2005), señalan que el control interno, como “una serie de métodos y medidas adoptadas por un negocio con el fin de salvaguardar sus activos, garantizar la exactitud y confiabilidad de datos contables para promover la eficiencia operacional y aumentar la adherencia a las políticas administrativas preescritas”

Los controles internos se diseñan e implantan con el fin de detectar, en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos para cada empresa y de prevenir cualquier evento que pueda evitar el logro de los objetivos, la obtención de información confiable y oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos. (Informe COSO Resumen, 2020)

Como menciona el IICA; “ayuda a la administración en todos los niveles; en la prevención y detección de fraudes y abusos o del riesgo de estos programas u operaciones, mediante la revisión, la vigilancia, la evaluación, la formulación de recomendaciones para mejorar los controles administrativos y contables y la investigación de puntos débiles o irregularidades sospechadas o alegadas.” (IICA, 2001)

Asimismo, según Rodrigo Estupiñán:

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

En resumen, una empresa que no aplique un correcto control interno en sus diversas áreas estará en una desventaja significativa respecto a otra que lo aplique, porque la primera tendrá un mejor panorama al momento

de tomar decisiones, mientras que la segunda se encontrara en la incertidumbre y a la expectativa de que las decisiones que tomen, encaminaran bien el rumbo de la entidad sin lograr un desperdicio de sus recursos.

Definición de rentabilidad

Según (Companys & Corominas, 1988), la rentabilidad se da cuando el rendimiento de una empresa es superior a los recursos que utiliza, es decir que un negocio será rentable cuando genera más ingresos que egresos.

Además, (Gitman & Joehnk, 2005), afirman que la rentabilidad es el nivel de beneficio de una inversión, esto significa que es una recompensa que se obtiene al invertir; además los autores consideran que la rentabilidad una variable importante en las decisiones de inversión, ya que nos permiten comparar las ganancias actuales de las inversiones con la rentabilidad que necesitamos, por lo tanto, es un factor importante a la hora de elegir una inversión adecuada.

Asimismo, (Brunetti, Collesei, Vescovi, & Sòstero, 2004) mencionan que la rentabilidad es la capacidad de reintegrar exitosamente los recursos consumidos, por ende, es considerada como el componente fundamental para todo negocio o la síntesis de la fórmula empresarial.

También, (Faga & Ramos, 2006) mencionan que la rentabilidad es la ganancia o el dinero que genera una empresa con la realización de un determinado negocio, lo que presupone que el dinero que entra a la empresa es mayor que el dinero que sale de la misma. La rentabilidad proporciona fondos para permanecer en el negocio aun cuando las condiciones externas sean difíciles.

Asimismo, (Pampillón, De la Cuesta, & Y Paz, 2012) afirman que la rentabilidad es la capacidad que tiene una empresa para producir rendimiento, se mide como la corriente de ingresos que se obtiene en un periodo de tiempo.

Definición de términos básicos

Actividades de control: Políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo.

Cobranza: Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio.

Control: Fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos.

Control Administrativo: Es la acción de evaluar el conjunto de actividades que se realizan en un sistema completo de organización política, normas y procedimientos utilizados con el fin de lograr la mayor eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades establecidas en cada caso.

Control Interno: Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptadas por una empresa para: Salvaguardar activos, verificar información financiera administrativa operacional, promover eficiencia operativa, estimular adhesiones políticas administrativas.

Control del área de Contabilidad: Comprende la revisión de las actividades y procedimientos de registro contable, comprobación documentaria del plan de cuentas y su aplicación de los manuales de procedimientos y de la formulación de los estados financieros.

Control del personal: Comprende la revisión de las actividades y procedimientos que implican la administración integral de personal y el uso eficiente de los recursos humanos.

COSO: Organización voluntaria del sector privado, establecida en los EEUU, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización de este, la ética empresarial, control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude, y la presentación de informes financieros. Además, COSO ha establecido un modelo común de control interno contra el cual las empresas y organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control.

Cuentas por Cobrar: Agrupa las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio.

Debilidades de Control Interno: Ausencia de controles adecuados.

Decisiones Gerenciales: Comprenden las decisiones que un ejecutivo lleva a cabo en una organización.

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o espera.

Eficiencia – Efectividad: Uso óptimo de recursos y logro de resultados, aplicando criterios de calidad, cantidad, oportunidad, lugar y costo.

Evaluación de riesgos: Identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

Gestión: hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posibles la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Información: Es un componente necesario para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. Una empresa necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes de control interno.

Informe COSO: El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de Control Interno. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al Control Interno.

Indicador: Dato que ayuda a medir objetivamente la evolución de un proceso.

Información:

Responsable del Control Interno: La más alta autoridad de la organización.

Sistema: Es un conjunto de elementos o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, pues funcionan para lograr un objetivo en común.

Sistema de Control Interno: Conjunto ordenado, concatenado de los objetivos del control interno.

Modelo COSO: Es una herramienta de auditoría que permite evaluar los controles internos de las organizaciones. Su importancia se debe a su uso como modelo para la evaluación de la gestión de los controles internos.

Ratios: Son indicadores calculados a partir de los valores obtenidos en los estados contables (Balances, Estados de Resultados y otros) y sirven para medir la liquidez, la solvencia y la rentabilidad de las empresas. Teniendo en cuenta la necesidad de la existencia de calidad de los valores que dan origen a los ratios financieros, éstos constituyen una forma sistemática de examinar, desde el punto de vista financiero, la empresa y su funcionamiento.

Razones de Liquidez: La liquidez es juzgada por la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que éstas se vencen. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

Rentabilidad: La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

Rentabilidad de las Ventas: Mide la capacidad de obtener rentabilidad que tienen las ventas que realiza la empresa en su actividad empresarial.

Riesgo: Es la probabilidad que ocurra un determinado evento que puede tener efectos negativos para la institución.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera la evaluación de riesgos en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018?

¿De qué manera las actividades de control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relacionan con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018?

¿De qué manera la información en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018?

1.3. Justificación del Problema

El control interno de las cuentas por cobrar es pieza fundamental para la obtención de la liquidez y una mejor evaluación de riesgos al brindar los créditos.

Además, muchas empresas en la actualidad no cuentan con un control adecuado de las cuentas por cobrar lo que genera una búsqueda de financiación externa lo cual genera sobrecostos para las compañías

Como justificación tenemos que la aplicación de esta investigación utilizando conocimientos contables logrará obtener un motivo por el cual se deba llevar un adecuado control interno de las cuentas por cobrar y que tanto ésta se relaciona con la rentabilidad de las ventas, por lo que al finalizar se pueda proponer medidas correctivas que aporten a solucionar los problemas encontrados.

1.4. Limitaciones

En la presente investigación tenemos tres limitaciones que se describirán a continuación:

Limitaciones Legales: El gerente general nos solicitó que toda la información brindada sería totalmente confidencial, y que no tendríamos acceso a la información que se encontraba directamente en el registro de ventas, tampoco accederíamos a la información sobre los precios de los servicios que ofrecían.

Limitaciones de Calidad de la Información: La información brindada no presentaba los siguientes detalles: Razón Social de los clientes, Ruc, Direcciones, sólo tenían número de documento, fecha, e importe.

Limitaciones bibliográficas: Solo se utilizó bibliografía con una antigüedad menor a cinco años.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar de qué manera la evaluación de riesgos en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.

Determinar de qué manera las actividades de control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relacionan con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.

Determinar de qué manera la información en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

El control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

La evaluación de riesgos en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.

Las actividades de control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relacionan con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.

La información en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente tesis es una investigación aplicada. (Naghi, 2005) afirma que la investigación aplicada conduce al investigador a ejecutar acciones y establecer políticas y estrategias.

Además, de acuerdo a los datos empleados, este tipo de investigación es cuantitativa. Según (Hernández, 2014), la investigación cuantitativa emplea la recolección de datos para probar hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico para comprobar teorías.

Por otro lado, la presente investigación utilizó el diseño no experimental, transversal. (Toro & Parra, 2006) expresan que una investigación es no experimental cuando no se manipula ninguna variable independiente para generar un efecto esperado en una o más variables dependientes, sino que se estudiará las variables como se producen en el contexto natural de manera independiente buscando analizarlos; mientras que en una investigación experimental se induce una realidad; en una investigación no experimental no se induce una realidad, solamente se observan y analizan las situaciones que ya existen; por consiguiente este tipo de investigación es sistemática y empírica.

Por otro lado, según (Hernández, 2014), los diseños transversales recopilan datos en un solo momento para describir las variables y así tener la posibilidad de analizar. (Toro & Parra, 2006) comparan este diseño con una fotografía de un fenómeno de la realidad, ya que se capta la información de un momento único de la realidad.

Asimismo, el alcance de la presente investigación es correlacional. (Palella & Martins, 2006) afirman que una investigación tiene un alcance correlacional cuando posibilita medir el grado de correspondencia entre dos o más variables; en el que cada variable se examinará de forma autónoma y además se considerará el grado de reciprocidad existente entre ellas; los estudios correlacionales, al tasar el grado de asociación entre dos o más variables, evalúan cada una de ellas y, después, ponderan y comparan la vinculación; las reciprocidades se respaldan en hipótesis sometidas a verificación; se toman los datos en una sola ocasión con el fin de describir las variables y analizar su relación e influencia en un determinado momento.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

En la presente investigación la población consta de 9 trabajadores de la empresa Ingeocontrol S.A.C. del Área Administrativa, Área de Contabilidad, Área de Finanzas, Área de Créditos y Cobranzas.

(Hernández, 2001) enuncia que la población se logra especificar como un agregado de componentes que poseen particularidades comunes que se esperan indagar; para ello es necesario conseguir la información esencial o los datos precisos; de allí que la población se conceptualiza en función de sus propiedades

particulares; asimismo enfatiza que la población es la principal protagonista de la investigación dado que el investigador tiene como meta primordial emitir conclusiones sobre esta. (Díaz Víctor, 2009), por otro lado, considera que la población es el conjunto de todos los individuos o entes de interés para encaminar una investigación.

2.2.2. Muestra

La muestra se considera censal porque se selecciona al 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido (Ramírez, 1999) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

La muestra censal está constituida por la misma cantidad de personal que se encuentra en el área administrativa, área de contabilidad, área de finanzas, área de créditos y cobranzas, que está conformada por 9 personas de Ingeocontrol s.a.c.

2.3. Técnicas e Instrumentos

Las técnicas de recolección que se usarán en la presente investigación serán las siguientes:

La Encuesta:

De acuerdo con (Garza, 1988) la investigación por encuesta "...se caracteriza por la recopilación de testimonios, orales o escritos provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones actitudes," (p.183). Para (Baker, 1997) la investigación por encuesta es un método de colección de datos en los cuales se definen específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un número de preguntas específicas.

Análisis Documental:

La autora (Pinto, 1991) define al análisis documental como el conjunto de operaciones (una de orden intelectual y otras mecánicas y repetitivas) que afectan al contenido y a la forma de los documentos originales, reelaborándolos y transformándolos en otros de carácter instrumental o secundarios, que faciliten al usuario la identificación precisa, la recuperación y la difusión de aquellos.

Instrumento:

Cuestionario:

Para (Méndez, 2002) el cuestionario consiste en: un instrumento escrito que debe resolverse sin interacción del investigador, el cuestionario establece provisionalmente las consecuencias lógicas de un problema que, aunada a la experiencia del investigador y con la ayuda de la literatura especializada servirán para elaborar las preguntas congruentes con dichas consecuencias lógicas.

Lista de cotejo:

Los autores (Santa & Feliberto, 2012) señalan que son un instrumento muy útil para registrar la evaluación cualitativa en situaciones de aprendizaje. Permiten orientar la observación y obtener un registro claro y ordenado de todo cuanto acontece. Además de facilitar al observador anotar si esa característica está o no presente.

2.4. Procedimiento

Las acciones que se tomaron para la investigación fueron:

- Investigación sobre la problemática de Ingeocontrol s.a.c. en la aplicación del control interno.
- Identificación de posibles soluciones para el mejoramiento del control interno.
- Determinar el enfoque de la investigación.
- Formular el problema de la presente tesis.
- Identificar las variable independiente y dependientes.
- Plantear el objetivo general y específicos.
- Formular la hipótesis general y específicas.
- Establecer la muestra de la investigación a realizarse.
- Aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación.
- Aplicar encuestas al personal seleccionado del Área Administrativa, Área de Contabilidad, Área de Finanzas, Área de Créditos y Cobranzas.
- Analizar la información obtenida.

2.5. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de este proyecto de investigación se ha considerado en forma estricta el compromiso ético que permite asegurar la originalidad de la investigación.

Además, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico. Para ello, las citas bibliográficas se han transcrito en forma "textual", según lo mencionado por cada autor en la respectiva fuente consultada.

Por otro lado, los datos recogidos de la empresa Ingeocontrol S.A.C. no han sido vulnerados en ninguna forma debido a que se buscó recopilar la información fidedigna, por lo que esta investigación cumple con los requerimientos de este tipo de estudio.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos previa aplicación de los instrumentos de recolección de los datos a la población objeto de estudio.

Se interpretaron los resultados con la finalidad de facilitar la comprensión de los mismos atendiendo a la problemática planteada, y a sus objetivos de estudio.

El diagnóstico de la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Ingeocontrol S.A.C. fue determinado mediante la aplicación del cuestionario, con el fin de orientar la investigación y servir de soporte al estudio.

Variable Independiente: Control Interno de Cuentas por cobrar comerciales

Evaluación de riesgos en el control interno

Tabla 1.

Preguntas sobre evaluación de riesgos en el control interno

PREGUNTA	SI	NO	PORCENTAJE
1. ¿Ha recibido capacitaciones para el buen desempeño en la evaluación de riesgo crediticio?	4	5	44%-56%
2. ¿Existen políticas definidas que guíen todas las actividades que realiza el personal al evaluar los potenciales clientes?	4	5	44%-56%
3. ¿Se ha difundido en todas las áreas el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la empresa?	3	6	33%-67%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los Autores

Se evidencia que el 44% de las personas afirman haber recibido capacitaciones en referencia al riesgo crediticio, mientras que un 56% mencionan no contar con las políticas definidas para evaluar a los potenciales clientes, además personal se observa que en un 67% de los encuestados aún no se ha difundido el concepto de riesgo que es importante al momento de brindar los créditos.

Actividades de control en el control interno

Tabla 2.

Preguntas sobre actividades de control en el control interno

PREGUNTA	SI	NO	PORCENTAJE
4. ¿En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales frente al desempeño?	3	6	33%-67%
5. ¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones y equipos que puedan ser vulnerables al riesgo o pérdida?	4	5	44%-56%
6. ¿El personal encargado realiza el seguimiento de la cobranza puntual y de la morosidad de los clientes?	2	7	22%-78%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los Autores

Se observa que el 67% de las personas opina que no hay responsables de las áreas que preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales frente al desempeño. Asimismo, el 56% de los encuestados afirma que la empresa no presenta controles establecidos para proteger los activos vulnerables. Por otro lado, el 78 % considera no existe un seguimiento de la cobranza puntual y de la morosidad de los clientes.

Información en el control interno

Tabla 3.

Preguntas sobre Información en el control interno

PREGUNTA	SI	NO	PORCENTAJE
7. ¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?	3	6	33%-67%
8. ¿Se proporciona la información correcta al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	3	6	33%-67%
9. ¿El personal encargado entrega información fehaciente sobre las cuentas por cobrar?	4	5	44%-56%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los Autores

Se observa que el 67% de las personas opinan que la información del área no se selecciona, analiza, evalúa ni sintetiza para la toma de decisiones. Además, el 67% de los encuestados señala que no se proporciona información correcta, suficiente y oportuna al personal que les permita cumplir sus responsabilidades de forma eficiente y efectiva. Por otro lado, el 56% de las personas encuestadas opina que el personal encargado no entrega información fehaciente sobre las cuentas por cobrar.

Variable Dependiente: Rentabilidad

Rentabilidad de Ventas

Tabla 4.

Preguntas sobre Rentabilidad de las Ventas

PREGUNTA	SI	NO	PORCENTAJE
1. ¿Para usted es más importante la rentabilidad sobre ventas que la liquidez en una empresa del rubro de laboratorio de suelos?	6	3	67%-33%
2. ¿En la compañía se utiliza la rentabilidad sobre ventas para la toma de decisiones?	3	6	33%-67%
3. ¿Se cumple con optimizar costos al momento de realizar las cotizaciones?	7	2	78%-22%
4. ¿Opina que la gestión de cobranza afecta el resultado de la empresa?	3	6	33%-67%
5. ¿Usted cree que la cartera morosa afecta la rentabilidad de la empresa?	4	5	44%-56%
6. ¿Para usted es importante evaluar periódicamente los plazos de ventas al crédito?	4	5	44%-56%
7. ¿Su empresa cobra intereses a los clientes con cuentas morosas?	7	2	78%-22%
8. ¿Considera usted que la capacitación al personal de cobranzas se relaciona favorablemente con la rentabilidad de ventas de la compañía?	3	6	33%-67%
9. ¿Cree usted que la rentabilidad ha mejorado en su empresa?	2	7	22%-78%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los Autores

Se observa que el 67% de los encuestados considera que la rentabilidad sobre ventas es más importante que la liquidez en una empresa del rubro de laboratorio de suelos. Además, el 67 % de los encuestados opina que la compañía no utiliza la rentabilidad sobre ventas para la toma de decisiones. Asimismo, el 78% de los encuestados afirma que la empresa cumple con optimizar costos al momento de realizar las cotizaciones. También, el 67 % de los encuestados opina que la gestión de cobranza no afecta el resultado de la empresa. Además, el 56% de los encuestados afirma que la cartera morosa no afecta la rentabilidad de la empresa. Asimismo, el 56% de los encuestados considera que no es importante evaluar periódicamente los plazos de ventas al crédito. También, el 78% de los encuestados opina que la empresa cobra intereses a los clientes con cuentas morosas. Además, el 67% de los encuestados considera que la capacitación al personal de cobranzas no se relaciona favorablemente con la rentabilidad de ventas de la compañía. Asimismo, el 78% de los encuestados considera que la rentabilidad no ha mejorado en su empresa.

Análisis de los Estados Financieros y comprensión del Control de Gestión

Una vez terminada la encuesta se procedió a analizar los Estados Financieros asimismo a analizar los ratios de gestión. Cabe resaltar que los estados financieros representan todos los componentes de la empresa, pero en la presente investigación nos estamos enfocando en las cuentas por cobrar y su posible relación con la rentabilidad de la compañía.

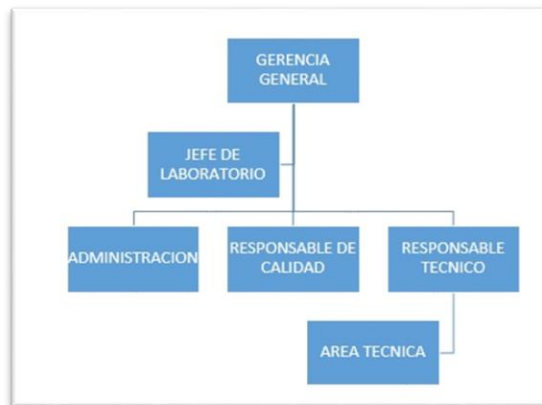
El análisis de los Estados Financieros sin entender el tipo de empresa seguramente no sea lo más apropiado por lo que procederemos a describir las operaciones de Ingeocontrol s.a.c.

Ingeocontrol s.a.c. es una empresa privada que se especializa en la realización de proyectos de ingeniería civil y minería, consultoría, desarrollo de estudios geotécnicos, asesoría y capacitación iniciando sus actividades el año 2018.

A pesar que es una empresa que se ha constituido el 2018 ésta ya viene con la experiencia de su gerencia que ha manejado anteriormente empresas del mismo rubro durante más de 5 años.

Durante ese periodo la compañía ha crecido rápidamente a comparación de otras empresas de su sector y zona debido a la experiencia prestando los servicios mas no el debido control administrativo, por lo que no se está logrando llevar un adecuado control de las cuentas por cobrar.

Figura N° 1



Fuente: Organigrama de la empresa Ingeocontrol S.A.C.

Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar

Periodo promedio de cobro =	$(\text{Cuentas por cobrar} * \text{días del año}) / \text{Ventas anuales en cuenta corriente}$
Periodo promedio de cobro =	$(60,184.18 * 360) / 162,580.63$
Periodo promedio de cobro =	133 días

Figura N° 2

Como se muestra en el Estado de Situación Financiera (Anexo N° 3) las cuentas por cobrar comerciales representan el 50.18% del total de los activos y estas tienen un periodo promedio de cobro de 133 días (Figura N° 2) lo cual es excesivo para una empresa que recién está iniciando, una compañía de este sector en su primer año lo que necesita es liquidez para poder costear los proyectos que son solicitados por los clientes ya que ellos abonan solo un 20% de adelanto y la diferencia al completar el proyecto, por lo cual la empresa debe tener el dinero necesario para cumplir con los proveedores, en este caso ellos representan el 60.02%, cabe resaltar que también se han adquirido maquinaria en este periodo representando el 40.14% de los activos, comúnmente este tipo de empresa una vez se consolide con los equipos para brindar este servicio pueden incrementar su rentabilidad ya que no es necesario disponerlos bajo alquiler.

Ratio de Rentabilidad Neta Sobre Ventas:

$$(\text{Utilidad(Perdida) neta} / \text{Ventas netas}) \times 100$$

$$(-3,816.84/162,580.63) \times 100 = -2.34\%$$

Figura N° 3

Al realizar la lectura del Estado de Resultados del (Anexo N° 4) podemos notar que hay una pérdida del 2.34% respecto al total de la venta (Figura N° 3), esto porque se ha estado invirtiendo en publicidad llegando casi al 15% en lo referente al gasto de ventas, asimismo al estar aun en un proceso de adquisición de equipos se tiene un 46% como costo de servicios aun alquilando parte de estos por lo que se podría esperar una disminución de este costo para el próximo año, cabe resaltar que se está capacitando al personal para que cumplan mejor sus labores llegando a un 15% que si bien es elevado la empresa considera que es una inversión a futuro para incrementar la productividad de sus colaboradores.

Análisis de la documentación

Al momento de revisar e identificar la morosidad de las cuentas por cobrar comerciales se pudo notar que solo el 54% de los clientes cumple con realizar los abonos de acuerdo a lo establecido en la orden de servicio ya que lo recurrente es que estos abonen en un máximo de 30 días, cabe resaltar que un 31% del total del monto facturado no ha sido cobrado al concluir el periodo lo cual genera una pérdida de liquidez muy alta mientras que un 5% de lo facturado está siendo cobrado luego de más de 60 días.

Adjuntamos el detalle luego de analizar las cuentas por cobrar comerciales:

Tabla 5

Morosidad	Monto total de las cuentas por cobrar comerciales	%
Hasta 10 días	S/ 78,883.71	41%
De 11 a 30 días	S/ 25,470.06	13%
De 31 a 60 días	S/ 17,764.12	9%
Mas de 60 días	S/ 9,543.07	5%
Pendientes al cierre 2018	S/ 60,184.18	31%
Total general	S/ 191,845.14	100%

Elaborado por: Los Autores

Tabla 6

Número	Monto S/.	Días de atraso
E001-0000001	200.60	1
E001-0000002	200.60	1

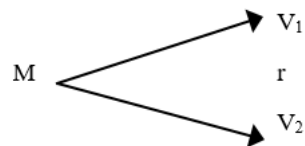
E001-0000003	9,333.80	4
E001-0000004	3,733.33	2
E001-0000005	448.40	-
E001-0000006	399.99	-
E001-0000007	179.36	-
E001-0000008	340.00	1
E001-0000009	389.40	-
E001-0000010	410.02	-
E001-0000011	771.72	-
E001-0000012	311.52	-
E001-0000013	140.00	-
E001-0000014	4,905.00	2
E001-0000015	4,054.00	-
E001-0000016	4,783.72	1
E001-0000017	540.00	IMPAGA
E001-0000018	9,381.00	45
E001-0000019	4,905.00	4
E001-0000020	1,900.00	-
E001-0000021	424.80	20
E001-0000022	141.60	12
E001-0000023	141.60	12
E001-0000024	9,381.00	-
E001-0000025	9,381.00	PARCIAL
E001-0000026	9,381.00	IMPAGA
E001-0000027	420.01	-
E001-0000028	212.40	1
E001-0000029	118.00	-
E001-0000030	5,740.46	19
E001-0000031	466.10	32
E001-0000032	165.20	-
E001-0000033	340.01	-
E001-0000034	330.40	-
E001-0000035	637.20	10
E001-0000036	82.60	4
E001-0000037	377.60	60
E001-0000038	377.60	28
E001-0000039	339.84	28
E001-0000040	2,914.60	1
E001-0000041	2,914.60	2
E001-0000042	991.20	26
E001-0000043	106.20	11
E001-0000044	5,190.01	-
E001-0000045	5,190.01	32
E001-0000046	2,350.01	53

E001-0000047	1,430.75	-
E001-0000048	1,430.75	-
E001-0000049	106.20	IMPAGA
E001-0000050	548.70	12
E001-0000051	436.60	10
E001-0000052	35.00	-
E001-0000053	1,475.00	7
E001-0000054	548.00	-
E001-0000055	159.30	-
E001-0000056	212.40	7
E001-0000057	365.80	7
E001-0000058	14,650.05	IMPAGA
E001-0000059	141.60	2
E001-0000060	10,053.60	-
E001-0000061	10,053.60	-
E001-0000062	23,458.40	1
E001-0000063	2,336.40	2
E001-0000064	2,336.40	-
E001-0000065	424.80	-
E001-0000066	140.00	-
E001-0000067	843.70	28
E001-0000068	698.56	20
E001-0000069	1,038.40	13
E001-0000070	4,035.60	11
E001-0000071	1,345.20	14
E001-0000072	118.00	4
E001-0000073	448.40	2
E001-0000074	389.40	-
E001-0000075	2,360.00	-
E001-0000076	2,360.00	PARCIAL
E001-0000077	1,550.00	1
E001-0000078	377.60	4
E001-0000079	967.60	-
E001-0000080	377.60	-
E001-0000081	1,550.00	1
E001-0000082	442.50	-
E001-0000083	513.30	3
E001-0000084	181.72	-
E001-0000085	1,522.20	PARCIAL
E001-0000086	6,148.94	1
E001-0000087	8,696.60	14
E001-0000088	26,834.34	IMPAGA
E001-0000089	5,740.46	7
E001-0000090	5,740.46	-

E001-0000091	3,826.98	7
E001-0000092	1,378.24	1
E001-0000093	559.32	1
E001-0000094	2,619.60	IMPAGA
E001-0000095	2,332.86	IMPAGA
EB01-0000001	205.32	-
EB01-0000002	205.32	-
EB01-0000003	600.00	-

Elaborado por: Los Autores

Por la confidencialidad que mantiene la empresa no se ha accedido a los nombres de los clientes por tal motivo no han sido mencionados.



Donde:

M : Muestra de los trabajadores de la empresa Ingeocontrol S.A.C.

V1: Control interno de las cuentas por cobrar comerciales

V2: Rentabilidad de las ventas

r : Relación entre las variables.

Figura N° 4

Al momento de plantear los objetivos de la investigación tenemos 2 posiciones respecto a nuestras variables: En primer lugar, tenemos que conocer la relación del control interno de las cuentas por cobrar comerciales respecto a la evaluación de riesgos, actividades de control e información; y en segundo lugar si esta se relaciona con la rentabilidad de ventas, ya que al observar la documentación obtenida del periodo 2018 se encontró que hay una falta de gestión en la cobranza que deviene de la ausencia del debido control interno por lo que la gerencia ha tenido que rentar equipos en vez de poder adquirirlos con sus propios fondos por la falta de liquidez además de tener que invertir casi a fin del periodo en personal que capacite a los colaboradores de la empresa generando una pérdida contable en el periodo 2018.

En la observación de campo notamos que la empresa no tiene un reglamento interno ni manual de organización y funciones, en consecuencia, como aporte hemos diseñado un manual para el área de cobranzas la cual lo presentamos en el Anexo N° 08 para que la empresa pueda mejorar ese departamento.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En el siguiente capítulo presentaremos las discusiones y conclusiones concernientes a la investigación realizada, la cual ha sido desarrollada en los capítulos anteriores.

4.1. Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C. en el periodo 2018. Estos resultados guardan relación con lo que sostienen (Alvino Jorge; Rivera Kenner, 2018) quienes concluyeron que el control interno de las cuentas por cobrar comerciales influyen en la rentabilidad pues evidenciaron que los trabajadores del área contable y de cobranzas no llevan un control interno de las cuentas por cobrar, lo que genera el incremento de la cartera morosa, asimismo no cuentan con un procedimiento de cobranzas. Todo esto genera la disminución de la rentabilidad de la empresa.

Asimismo, aceptamos la hipótesis específica 1 que establece que la evaluación de riesgos en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C. en el periodo 2018. Dichos resultados son respaldados por (Arteaga Cristina; Cadena Jeanneth, 2019) que sostienen que el control interno de las pymes del sector comercio tienen una relación directa con la rentabilidad, ya que las empresas que no tenían ningún tipo de control obtenían resultados negativos, ya sea por la falta de evaluación de riesgos o de sistemas de información y comunicación.

En lo que respecta a la hipótesis específica 2 que establece que las actividades de control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relacionan con la rentabilidad de ventas en Ingeocontrol s.a.c. en el periodo 2018 en este estudio si se relacionan ya que la deficiencia de la primera está afectando negativamente a la compañía, estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Moreno Erika, 2017) donde la autora menciona que la falta de implementación del control interno influye en gran medida en las ventas de la empresa, ya que no existen manuales ni políticas de procedimientos que permitan tener conocimiento acerca de como se debe evaluar a nuevos clientes.

Además, aceptamos la hipótesis específica 3 que establece que la información en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de ventas en Ingeocontrol s.a.c. en el periodo 2018 ya que se ha presentado una falta de información sobre el nivel de morosidad de los clientes y una continuidad del servicio prestado a estos mismo ha afectado negativamente la rentabilidad como también señalan (Castro Eliana; Sánchez Nélide, 2017) donde indican que el desconocimiento de la cantidad exacta de los clientes morosos en una compañía que tiene el 88% de sus ventas mensuales al crédito y con la diferencia de retorno dentro del mes no cubre para la distribución de sus obligaciones de ese mes lo que ha ocasionado el sobre endeudamiento y aumento de los gastos financieros dentro de las obligaciones.

4.2. Conclusiones

El presente trabajo se determinó como "El control interno de las cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad de las ventas de la empresa Ingeocontrol s.a.c. en el periodo 2018", es importante definir que a partir de este trabajo se obtuvieron las siguientes conclusiones:

a) Se determinó que el control interno de las cuentas por cobrar tiene relación con la rentabilidad de las ventas.

Según los resultados obtenidos en la tabla n° 6 y la tabla n° 7 de la página 26 y 27 respectivamente nos indica que si se tiene una relación entre las cuentas por cobrar comerciales y la rentabilidad de ventas. Puesto que en la empresa Ingeocontrol s.a.c. uno de los grandes problemas es el control de la cobranza que falla al momento de realizarla lo que deriva en una morosidad por parte del 45% de los servicios prestados a crédito; con una adecuada evaluación crediticia a los clientes y una mejor gestión de cobranza se pueden evitar sobre costos como el alquiler de equipos, gastos por cobranza administrativa o tener que recurrir a financiamiento así como el gasto por los intereses logrando de esa forma incrementar la rentabilidad.

b) Con respecto a la evaluación de riesgos de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de ventas ya que en Ingeocontrol s.a.c. esta no ha sido adecuada al momento de brindar los créditos porque se está presentando una alta morosidad al no haber realizado un procedimiento de evaluación crediticia a los clientes, solicitando al menos información mínima como su historial crediticio de sus clientes con sus demás proveedores, relacionándose esto a una disminución de la rentabilidad ya que se ha incurrido en un gasto mayor al tener que alquilar los equipos para poder brindar el servicio, al no tener la liquidez necesaria para poder adquirirlos.

c) Se determinó que las actividades de control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relacionan con la rentabilidad de las ventas, ya que en Ingeocontrol S.A.C. no se han realizado las actividades de control interno de forma eficiente, puesto que no cuentan con un manual de funciones y procedimientos, lo que genera que los trabajadores no realicen de forma adecuada los procedimientos de cobranzas de las cuentas por cobrar, por lo tanto, se hace a un más difícil la recuperación de la cartera morosa, trayendo como consecuencia la disminución significativa de la rentabilidad.

d) Se determinó que la información en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas, debido a que en la empresa se ha presentado una falta de información sobre el nivel de morosidad de los clientes y una continuidad del servicio prestado. Esto ha afectado negativamente a la rentabilidad.

REFERENCIAS

- Aguilar Carlos, A. I. (2017). *Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar bajo la modalidad prepago y su impacto en la rentabilidad de la empresa en petroecuador en el período 2010 – 2015*. Quito-Ecuador: Pontificia Universidad Católica Del Ecuador.
- Alvino Jorge; Rivera Kenner. (2018). *"El control interno de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la rentabilidad de k'feso sac puente piedra 2017"*. Lima-Perú: Universidad Privada del Norte.
- Arteaga Cristina; Cadena Jeanneth. (2019). *La Incidencia Del Control Interno Frente A La Rentabilidad De Las Pymes Del Sector De Comercio Del Cantón Quito - 2017*. Sangolquí-Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Baker, T. (1997). *Doing Social Research*. United States of America: 2a. ed., Ed. McGraw-Hill.
- Bravo Maricela, C. C. (2016). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar clientes de empresas comerciales*. Milagro-Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Brunetti, G., Collesei, U., Vescovi, T., & Sòstero, U. (2004). *La librería como negocio. Economía y administración*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Castro Eliana; Sánchez Nélica. (2017). *Propuesta de mejora del control interno de las cuentas por cobrar para el incremento de la rentabilidad en la empresa rd rental s.a.c. 2017*. Lima-Perú: Universidad Privada del Norte.
- Castro Lorena, E. G. (2017). *Control Interno del Area Logística y su Efecto en la Rentabilidad de la Empresa Corporación PJ s.a*. Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ccahuin Renzo, G. S. (2019). *Análisis de la rentabilidad de una empresa comercializadora, Lima 2017-2018*. Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Company, R., & Corominas, A. (1988). *Planificación y rentabilidad de proyectos industriales*. Barcelona: Boixareu.
- Contreras Ronald; Palacios Francis. (2016). *Rentabilidad Financiera y Liquidez Corriente de las Empresas del Sector Industrial que Negocian en la Bolsa de Valores de Lima 2011-2014*. Lima-Perú: Universidad Peruana Union.
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. Madrid: Diaz de Santos S.A.

- De Franca, L. M., De Latouche, M. O., & Maldonado, R. (2005). *Fundamentos de Contabilidad Financiera*. Venezuela: Ricardo J. Maldonado H.
- Díaz Víctor, P. N. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago, Chile: Ril editores.
- Durán Juan, C. C. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo berrezueta carmona y cía., en el cantón camilo ponce enríquez*. Machala-Ecuador: Universidad Técnica De Machala.
- Elizalde Karla, L. A. (2017). *Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas*. Guayaquil-Ecuador: Universidad de Católica de Santiago de Guayaquil.
- Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes: con base en los ciclos transaccionales. Análisis de informe COSO I y II*. Bogota: Ecoe.
- Faga, H., & Ramos, M. (2006). *Cómo conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables*. Buenos aires: Granica.
- García Vianca; Pérez Almikar. (2015). *Determinantes de la Rentabilidad de la CMAC Huancayo S.A. 2005-2012*. Huancayo-Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Garza, A. (1988). *Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de Ciencias Sociales*. México: 7ma reimp Ed. Harla.
- Gitman, L., & Joehnk, M. (2005). *Fundamentos de inversiones*. Madrid: Pearson Addison Esley.
- Gómez Martha; Gómez Jennifer. (2016). *Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad "montessori"*. Guayaquil-Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Gomez, Ruth; Londoño, Evelyn; Salazar, Viviana. (2010). *El control interno como solución a las prácticas fraudulentas en las pequeñas empresas del sector de confecciones de la ciudad de Medellín*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Hernández, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Macgraw-Hill Interamericana Editores.
- IICA. (2001). *Manual de Auditoría Interna*. Venezuela: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura.

- Informe COSO Resumen. (29 de 06 de 2020). www.ci.inegi.org.mx. Obtenido de www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf
- Loayza Alma, K. O. (2019). *Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la clínica visual center s.a.c. San miguel 2018*. Lima-Perú: Universidad Peruana De Las Americas.
- Mantilla Dyana; Ruiz Ruby. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa nisira systems s.a.c., distrito trujillo - año 2016*. Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Méndez, C. (2002). *Metodología : Guía para elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas*. Colombia: McGraw-Hill.
- Moreno Erika, N. M. (2017). *"La falta de implementacion de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa alisercon s.a.c. En el 2015"*. Lima-Perú: Universidad Privada Del Norte.
- Muñiz Wendy; Mora Wendy. (2017). *"Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa promocharters"*. Guayaquil-Ecuador: Universidad De Guayaquil.
- Naghi, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Limusa.
- Palella, S., & Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Fedupel.
- Palomares Jorge, H. (2016). *Implementacion del Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de las Empresas del Peru: Caso Empresa Fondo de Cultura Economica del Peru S.A. Lima, 2015*. Lima-Perú: Universidad Catolica Los Angeles Chimbote.
- Pampillón, F., De la Cuesta, M., & Y Paz, C. (2012). *Introducción al Sistema Financiero*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pariona Miriam; Vega Yessenia. (2017). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa creditex s.a.a. - ate 2015*. Lima-Peru: Universidad Peruana De Las Américas.
- Pico Evelyn, K. P. (2018). *Control interno administrativo y financiero aplicado a las cuentas por cobrar, para mejorar la gestion de la empresa EYVTOURS, de la ciudad de Manta, provincia de Manabi*. Manabi-Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi.
- Pinto, M. (1991). *Análisis documental, fundamentos y procedimientos*. Madrid: Eudema.

- Quispe Úrsula, F. (2017). *"Gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad en las empresas textiles del distrito de Comas, 2017"*. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Ramírez, T. (1999). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Rodriguez Jenny, R. E. (2019). *"El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017"*. Lima-Perú: Universidad Tecnológica del Peru.
- Salazar Carola, B. S. (2015). *"El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar"*. La Paz-Bolivia: Universidad Mayor de San Andres.
- Santa, P., & Feliberto, M. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Venezuela: FEDUPEL.
- Toro, I., & Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: Metodología de la investigación*. Medellín, Colombia: Eafit.
- Zurita Trinidad, F. (2018). *Factores que influyen en la rentabilidad de la empresa*. Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener.

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LAS VENTAS EN INGENIOCONTROL S.A.C., SAN MARTÍN DE PORRES, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
General	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL			Tipo de diseño.	
¿De qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018?	Determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.	El control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.	Control interno de las cuentas por cobrar comerciales	* Evaluación de riesgos en el control interno * Actividades de control interno * Información en el control interno	No experimental	* Encuesta
					Tipo de investigación	* Análisis Documental.
					Descriptiva explicativa /	* Cuestionario
					Población	* Lista de cotejo
				Emp. Ingeocontrol S.A.C.		
Específicos		HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		DIMENSIONES		

	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		VARIABLE DEPENDIENTE		• Muestra (tipo de muestreo)
¿De qué manera la evaluación de riesgos en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018?	Determinar de qué manera la evaluación de riesgos en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.	La evaluación de riesgos en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.	Rentabilidad de las ventas	* Rentabilidad de Ventas	Muestra censal, 9 trabajadores de Ingeocontrol S.A.C.
¿De qué manera las actividades de control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relacionan con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018?	Determinar de qué manera las actividades de control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relacionan con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.	Las actividades de control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relacionan con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.			
¿De qué manera la información en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018?	Determinar de qué manera la información en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.	La información en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con la rentabilidad de las ventas en Ingeocontrol S.A.C., San Martín de Porres, 2018.			

ANEXO N° 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Control Interno de Cuentas por Cobrar

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Evaluación de riesgos	• Competencia profesional	1, 2	Nivel de medición nominal
	• Asignación de autoridad y responsabilidades	3	Dicotómico (Sí/ No)
Actividades de control	• Planeamiento de la gestión de riesgos	4,5	Nivel de medición nominal
	• Respuesta al riesgo	6	Dicotómico (Sí/ No)
Información	• Información y responsabilidad	7,8	Nivel de medición nominal
	• Calidad y suficiencia de la información	9	Dicotómico (Sí/ No)

Fuente: Elaboración propia.

Variable Dependiente: Rentabilidad de ventas

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Rentabilidad de Ventas	• Rentabilidad de Ventas	1,2,3,4,5, 6,7,8,9	Nivel de medición nominal Dicotómico (Sí/ No)

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 3

PERIODO: 2018

INGEOCONTROL S.A.C.
CAL. 16 MZA. G2-SMP-LIMA-LIMA
R.U.C.: 20602979190

***** ESTADO DE SITUACION FINANCIERA ***
EN SOLES AL MES DE DICIEMBRE**

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalente de efectivo	8,704.89	Sobregiros Bancarios	
Inversiones Financieras		Obligaciones Financieras	
Act. Finan. Valor Razonable cambios GP		Cuentas por Pagar Comerciales	71,991.60
Act. Finan. Disponibles para la Venta		Cuentas por Pagar a Partes Relacionadas	116.00
Act. Finan. mantenidos hasta el Vcb.		Imp.to. a la Renta y Particip.corrientes	-1,853.00
Act. por Instrumentos Finan. Derivados		Otras Cuentas por Pagar	23,295.20
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	60,184.18	Provisiones	
Otras Ctas. por cobrar a Partes relacion		Pasivos mantenidos para la Venta	
Otras Cuentas por Cobrar (neto)		Total Pasivo Corriente	93,549.80
Existencias (neto)			
Activos Bid-gicos			
Activos no Corrientes manten. para la Vta		PASIVO NO CORRIENTE	
Gastos Contratados por Anticipado		Obligaciones Financieras	
Otros Activos		Cuentas por Pagar Comerciales	
Total Activo Corriente	68,889.07	Cuentas por Pagar a Partes Relacionadas	
		Pasivo por Imp.Renta y Particip.Diferido	
ACTIVO NO CORRIENTE		Otras Cuentas por Pagar	
Inversiones Financieras		Provisiones	
Act. Financieros Disponibles para Vta.		Ingresos Diferidos (netos)	
Act. Finan. mantenidos hasta el Vcb.		Total Pasivo No Corriente	
Act. por Instrumentos Finan. Derivados			
Inversiones al Metodo de Participaci-n		Total Pasivo	
Otras Inversiones Financieras		PATRIMONIO NETO	
Cuentas por Cobrar Comerciales		Capital	28,350.00
Cuentas por Cobrar a Partes Relacionadas		Acciones de Inversi-n	
Otras Cuentas por Cobrar		Capital Adicional	
Existencias (neto)		Resultados no Realizados	
Activos Bid-gicos		Reservas Legales	
Inversiones Inmobiliarias		Otras Reservas	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto)	48,136.54	Resultados Acumulados	
Activos Intangibles(neto)	893.35	Diferencias de Conversi-n	
Act. por Imp.a la Renta y Particip. Difer	164.00	Resultados del Ejercicio	-3,816.84
Crédito Mercantil			
Otros Activos		Total Patrimonio Neto	24,533.16
Total Activo No Corriente	49,193.89		
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	118,082.96
TOTAL ACTIVO	118,082.96		

ANEXO N° 4

PERIODO: 2018

INGEOCONTROL S.A.C.

CAL. 16 MZA. G2-SMP-LIMA-LIMA

R.U.C.: 20602979190

*** ESTADO DE RESULTADOS***

EN SOLES AL MES DE DICIEMBRE

Ingresos Operacionales	
Ventas Netas	162,580.63
Otros Ingresos Operacionales	0.37
Total de Ingresos Brutos	162,581.00
Costo de Ventas (Operacionales)	-75,091.24
Otros Costos Operacionales	
Total Costos Operacionales	
UTILIDAD BRUTA	87,489.76
Gastos de Ventas	-24,067.27
Gastos de Administración	-67,132.33
Ganancia (Pérdida) por Venta de Activos	
Otros Ingresos	
Otros Gastos	
UTILIDAD OPERATIVA	-3,709.84
Ingresos Financieros	
Gastos Financieros	-107.00
Particip. en los Result.de Partes Relaci	
Gananc.(Pérdida) por Instrum.Finan Deriv	
Resultado antes de Part e Imp. Renta	-3,816.84
Participaci=n de los trabajadores	
Impuesto a la Renta	
UTILID (PERIDA)NETA ACT.CONTINUAS	-3,816.84
Ingreso (Gasto)Neto de Operac. Discontin	
UTILIDAD (PERDIDA)NETA DEL EJERCICIO	-3,816.84

ANEXO N° 5

PERIODO: 2018

INGEOCONTROL S.A.C.

CAL. 16 MZA. G2-SMP-LIMA-LIMA

R.U.C.: 20602979190

***** ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS POR NATURALEZA *****

EN SOLES AL MES DE DICIEMBRE

Ventas Netas	162,580.63
Otros Ingresos	0.37
Compra de mercadería	
Variación de mercaderías	
MARGEN COMERCIAL	162,581.00
Servicios Prestados por Terceros	-102,699.98
VALOR AGREGADO	59,881.02
Cargas de Personal	-31,918.00
Tributos	-10.20
EXCEDENTE BRUTO DE EXPLOTACION	27,952.82
Cargas Diversas de Gestión	-26,792.55
Otras Cargas	
Provisiones del Ejercicio	-4,870.11
RESULTADO DE EXPLOTACION	-3,709.84
Ganancia (Pérdida) por Venta de Activo	
Ingresos Diversos	
Cargas Financieras	-107.00
Ingresos Financieros	
RESULTADO ANTES IMP. RENTA	-3,816.84

ANEXO N° 6

CUESTIONARIO: CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

ESTIMADO TRABAJADOR:

Nos complace presentar nuestro proyecto de investigación que tiene como objetivo determinar la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de las ventas de la empresa Ingeocontrol S.A.C. en el periodo 2018, para ello ponemos de su conocimiento las siguientes instrucciones:

1. La información recogida será de carácter confidencial y utilizado única y específicamente para fines académicos y de investigación.
2. Lea atentamente el enunciado antes de marcar la alternativa de su preferencia.
3. Utiliza lápiz para el llenado del cuestionario y borrador en caso de equivocación.
4. Marca con una (X) la respuesta que se adecua a tu realidad.
5. Puede marcar solamente una de las alternativas en cada pregunta.
6. En caso de duda, consulte con los investigadores para solucionar el impase que se presente.

Se le agradece anticipadamente por su colaboración y participación.

Melina Nathali Coba Pajuelo y Diego Arturo Alarcón Zubieta

CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR	SÍ	NO
<u>EVALUACIÓN DE RIESGOS</u>		
1. ¿Ha recibido capacitaciones para el buen desempeño en la evaluación de riesgo crediticio?		
2. ¿Existen políticas definidas que guíen todas las actividades que realiza el personal al evaluar los potenciales clientes?		
3. ¿Se ha difundido en todas las áreas el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la empresa?		
<u>ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO</u>		
4. ¿En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales frente al desempeño?		

5. ¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones y equipos que puedan ser vulnerables al riesgo o pérdida?		
6. ¿El personal encargado realiza el seguimiento de la cobranza puntual y de la morosidad de los clientes?		
<u>INFORMACIÓN</u>		
7. ¿La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?		
8. ¿Se proporciona la información correcta al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?		
9. ¿El personal encargado entrega información fehaciente sobre las cuentas por cobrar?		

ANEXO N° 7

CUESTIONARIO: RENTABILIDAD

ESTIMADO TRABAJADOR:

Nos complace presentar nuestro proyecto de investigación que tiene como objetivo determinar la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de las ventas de la empresa Ingeocontrol S.A.C. en el periodo 2018, para ello ponemos de su conocimiento las siguientes instrucciones:

1. La información recogida será de carácter confidencial y utilizado única y específicamente para fines académicos y de investigación.
2. Lea atentamente el enunciado antes de marcar la alternativa de su preferencia.
3. Utiliza lápiz para el llenado del cuestionario y borrador en caso de equivocación.
4. Marca con una (X) la respuesta que se adecua a tu realidad.
5. Puede marcar solamente una de las alternativas en cada pregunta.
6. En caso de duda, consulte con los investigadores para solucionar el impase que se presente.

Se le agradece anticipadamente por su colaboración y participación.

Melina Nathali Coba Pajuelo y Diego Arturo Alarcón Zubieta

RENTABILIDAD	SÍ	NO
<u>RENTABILIDAD DE VENTAS</u>		
1. ¿Para usted es más importante la rentabilidad sobre ventas que la liquidez en una empresa del rubro de laboratorio de suelos?		
2. ¿En la compañía se utiliza la rentabilidad sobre ventas para la toma de decisiones?		
3. ¿Se cumple con optimizar costos al momento de realizar las cotizaciones?		
4. ¿Opina que la gestión de cobranza afecta el resultado de la empresa?		
5. ¿Usted cree que la cartera morosa afecta la rentabilidad de la empresa?		
6. ¿Para usted es importante evaluar periódicamente los plazos de ventas al		

crédito?		
7. ¿Su empresa cobra intereses a los clientes con cuentas morosas?		
8. ¿Considera usted que la capacitación al personal de cobranzas se relaciona favorablemente con la rentabilidad de ventas de la compañía?		
9. ¿Cree usted que la rentabilidad ha mejorado en su empresa?		

ANEXO N° 8

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

AREA DE FACTURACION Y COBRANZAS

1. NATURALEZA Y UBICACIÓN ORGANICA

El Área de Facturación y Cobranza es un órgano de línea que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia Comercial a quien reporta todas sus actividades.

2. ORGANIZACION

Cuenta con los siguientes cargos bajo su responsabilidad:

- a. Asistente de Cobranzas
- b. Asistente de Facturación

3. OBJETIVO

Elaborar los programas de facturación por los servicios prestados y permitir el cobro oportuno de las mismas.

ASISTENTE DE COBRANZAS

1. COMPETENCIA

Grado de Instrucción: Técnica

Especialidad: Administración o similar

Edad mínima: 25 años

Experiencia 3 Años

CARGO ASISTENTE DE COBRANZA

Condiciones Personales Moral Sólida, Disciplinado, Puntualidad, Dinámico Ordenado, Buen Trato, Personalidad Definida, Predisposición para Recibir Órdenes, Conocimientos de Sistemas Computarizados, Capacidad y Habilidad para Comunicarse, Capacidad de Organización.

2. FUNCIONES

Para cumplir con su objetivo, el Asistente de Cobranza deberá cumplir con las siguientes funciones las mismas que no son limitativas:

- Cumplir y hacer cumplir el Manual de Organización y Funciones, así como el Manual de Normas y Procedimientos de su área.
- Vigilar permanentemente las acciones de cobranza de los recaudadores.
- Entrega diaria de lo recaudado al responsable de realizar los depósitos en los bancos.
- Mantener actualizada y archivada en orden, la información procesada (PEC).
- Elaborar los reportes de las planillas de ingreso a caja en forma diaria.
- Elaborar informes periódicos por sistema de los movimientos de la cartera de cobranza.
- Realizar acciones de cobranza a grandes usuarios y/o carácter especial.
- Recomendar las acciones para mejorar las cobranzas morosas, evaluando periódicamente las medidas adoptadas.
- Sugerir locales propios o de terceros como centros de cobranza autorizados.
- Propiciar la interconexión de los centros de cobranza autorizados con la empresa a través de la informática.
- Evaluar el seguimiento y control de las actividades de cobranza, a fin de ejercer acciones inmediatas sobre los usuarios con cuentas nuevas procurando captar el pago evitando así que se conviertan en morosos.
- Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia Comercial y que sean compatibles con sus funciones.