

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE ILUTEC E.I.R.L, LOS OLIVOS, 2018”

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autoras:

Ocas Huaccha, Maria Rosalia
Vasquez Abanto, Elizabeth Mayra

Asesor:

Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios todo poderoso fuente de inspiración en momentos de angustia, esmero, dedicaciones, aciertos y reveses alegrías y tristezas que caracterizaron el transitar por el camino que hoy realizamos sin ese empuje no hubiese sido posible. Con mucho cariño principalmente a nuestros padres y docente por su apoyo y confianza en todo momento de transcurrido la carrera.

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres por la dedicación, esfuerzo y trabajo que realizan en su día a día para contribuir con nuestro crecimiento y desarrollo personal, por no dejar de creer en nosotras y estar siempre presente para levantarnos de nuestras caídas y poder seguir luchando por nuestras metas.

A los profesores que compartieron sus conocimientos y habilidades en temas de clase quienes siempre trataron de apoyarnos con la sabiduría de un verdadero maestro.

Personas quienes de una u otra manera contribuyeron y brindaron estímulo para culminar esta etapa tan especial en nuestras vidas.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
INDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO III: RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	41
REFERENCIAS	44
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Estado de Situación Financiero	pág.32
Tabla N°2. Estado de Resultados.....	pág.33
Tabla N° 3. Ratio de rotación de cuentas por cobrar.....	pág.33
Tabla N°4. Ratio de periodo promedio de cobranza.....	pág.34
Tabla N° 5. Cuestionario de Control Interno.....	pág.36
Tabla N°6: Plan de Capacitación Pre Operativa.....	pág.39
Tabla N°7: Plan de Capacitación Operativa.....	pág.40
Tabla N°8: Cuadro Comparativo de Capacitación al Personal.....	pag.41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Diseño de Investigación.....Pág.24

Figura N°2: Políticas de Control Interno.....pág.42

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito analizar los diferentes conceptos para incrementar los lineamientos de control interno en las cuentas por cobrar para lo cual es necesario identificar, describir y analizar las actividades inherentes del manejo de las cuentas por cobrar de las distintas organizaciones, así como normas, procedimientos, políticas que garanticen su cumplimiento ya que, en la actualidad el mal manejo del control interno en las organizaciones ha aumentado en 50% ocasionando la quiebra de algunas empresas, por esta razón se busca analizar los estudios teóricos y empíricos sobre el control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa de ILUTEC E.I.R.L; con el objetivo de minimizar la mala gestión en el proceso de cobranzas lo que ayudara a mejorar la cartera de morosidad y así mismo la liquidez de la empresa

De acuerdo a la investigación realizada se muestra una serie de problemas en la gestión de la empresa, información que ha sido recopilada a través de entrevistas al gerente general, encuestas al personal involucrado y análisis documental. Se pudo observar que no hay un proceso de control interno bien establecido, lo cual tiene una gran incidencia en las cuentas por cobrar, entre ellas se tiene , la evaluación de los clientes para otorgar créditos, seguimiento de los vencimientos de cuentas por cobrar, siendo estos uno de los problemas por lo que se generara una cartera de morosidad y afectando a la empresa en la liquidez no al 100% pero si una gran parte ya que las ventas de la empresa mayormente es a crédito de 30 a 60 días en ocasiones con cheques diferidos que al momento de su presentación no cuentan con fondos.

Por ello, se considera importante mejorar los procesos de control interno y su incidencia que esta causa en las cuentas por cobrar, entre ellos la capacitación al personal, establecer bien las funciones de cada área, motivándolos a socializar con el manejo correcto del control interno, para que la empresa pueda mejorar la morosidad y demás funciones de ILUTEC EIRL.

Palabras clave: Control interno, Cuentas por cobrar.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the different concepts in order to increase the internal control guidelines in accounts receivable, for which it is necessary to identify, describe and analyze the inherent activities of managing accounts receivable from different organizations, as well as rules, procedures, and policies that guarantee compliance, since currently, the mismanagement of internal control in organizations has increased by 50%, causing the bankruptcy of some companies. For this reason, this paper analyzes theoretical and empirical studies on the internal control and its impact on accounts receivable in the company ILUTEC E.I.R.L.; with the objective of minimizing the bad management in the collection process which will help to improve the delinquency portfolio and also the liquidity of the company.

According to the research done, it shows a series of problems in the management of the company, information that has been collected through interviews with the general manager, surveys of the personnel involved and documentary analysis. It was observed that there is no well-established internal control process, which has a great impact on accounts receivable, among them is: the evaluation of clients to grant credits, monitoring of accounts receivable maturities, these being one of the problems for which It will generate a delinquency portfolio and will affect the company liquidity, not 100%, but a large part, since the sales of the company are mostly on credit for 30 to 60 days, sometimes with deferred checks that at the time of its presentation didn't have funds.

Therefore, it is considered important to improve the internal control processes and their impact on the receivable accounts, also including training of personnel, setting the correct functions of each area, motivating them to socialize with the correct management of internal control, so the company can improve the delinquencies and other functions of ILUTEC E.I.R.L.

Keywords: Internal control, accounts receivable.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Para poder entender la importancia que tiene el control interno en las empresas ya sea nacionales e internacionales tenemos que tener como objetivo principal resguardar los recursos de la empresa evitando perdidas por fraudes o negligencias que pueden afectar a la organización provocando el quiebre y cierre de esta, es el caso de la empresa Enron Corporation empresa americana dedicada al transporte de gas natural, que por una deficiente manejo de control interno ocasiono perdidas millonarias quebrando en el año 2001, Este caso nos muestra que cada acción que se tome sobre control interno de las compañías es fundamental para poder cumplir las metas y objetivos de las organizaciones.

Si bien es cierto en nuestra actualidad las empresas ya sean grandes o pequeñas buscan herramientas que apoyen el desarrollo de las actividades, el cual produce cambios constantes que les permita incrementar sus ventas ya sea al crédito o contado con la falsa idea que al tener ventas elevadas su rentabilidad será óptima, pero la cruda realidad de nuestro país es que no siempre es así, para poder tener rentabilidad optima y poder cumplir con las obligaciones, se tiene que tener control en los diferentes procesos que las empresas realicen dentro de ellos y no generar problemas de gestión y financieros que afecten el crecimiento de la empresa.

En la empresa de luminarias ILUTEC E.R.L. para el año 2018 su liquidez no fue favorable ya que sus ventas bajaron a comparación del periodo 2017, así mismo también se encontró problemas en el área de créditos y cobranzas, debido a que la empresa para este periodo 2018 aumento sus ventas al crédito, otorgando plazos de pago de 30 a 60 días, la empresa cuenta con un Manuel de procedimientos y políticas de control interno pero no es aplicado correctamente por los trabajadores ya sea por falta de capacitación y porque no tienen bien distribuida sus funciones generando deficiencias y afectando la liquidez de la empresa.

La evaluación no solo debe basarse en la amistad, la antigüedad o el tamaño de las empresa, este problema también está dado por la carencia de herramientas Gerenciales y evaluación constante del personal contratado en la planificación y procesos de la organización afectando su economía en un elevado porcentaje lo que ha ocasionado que la empresa no pueda cumplir con las obligaciones con los proveedores y empleados y a su vez tomar malas decisiones al no tener la suficiente liquidez para futuras inversiones.

Con esta investigación tenemos como objetivo principal mejorar los procedimientos y políticas de control interno y las incidencias que este tiene en las cuentas por cobrar, para que la empresa mejore sus procedimientos de cobro y así poder reducir la cartera de morosidad y obtener liquidez suficiente para cumplir con las obligaciones con terceros y poder tomar decisiones a futuro.

VARIABLE INDEPENDIENTE

CONTROL INTERNO

(González Ponce, 2015) En su tesis **“Control Interno y su Incidencia en las Cuentas por Cobrar de la Corporación Nacional Eléctrica Empresa Pública Agencia Jipijapa” Ecuador – 2015.**

Sostiene que la Empresa Pública agencia de Jipijapa, no cuenta con controles internos, manuales de funciones, políticas contables y reglamentos internos, afectando la rentabilidad de la empresa ya que por estos defectos encontrados la morosidad va en aumento, esto debido a la falta de convenios de pagos por los clientes mayoristas y minoristas que ocasiona que no se pueda determinar compromisos con el tiempo de crédito, ni la forma de pago con sus terceros, perjudicando la liquidez de la empresa que es un punto fundamental ya que sin esto no se puede tener suficiente solvencia para cubrir las necesidades requeridas.

Por lo que el autor concluyo que uno de los factores que afecta el control interno es la falta de personal profesional con un nivel académico alto que realice la gestión de recaudaciones, acorde a los conocimientos adquiridos para tener un control de cartera y de documentos vencidos ya que esto requiere de un análisis y de soluciones a la problemática que existe dentro de la organización y poder generar una mayor liquidez.

(Tello Tocte & Vega Diaz, “Implementación de un sistema de control interno en la asociación artesanal de comerciantes de leche del cantón sigchos (Asocolesig)”, 2016) en su tesis de grado, **“Implementación de un sistema de control interno en la asociación artesanal de comerciantes de leche del cantón Sigchos (Asocolesig), Lacunga – Ecuador”**, mencionan que la empresa tiene muchas falencias no solo en el área financiera si no también está afectando las áreas de administración y operativa, es por ello que deciden implementar un sistema de control interno que permita lograr el control de los procesos dentro de la organización para reducir riesgos y prevenir perdidas que generan malas decisiones en futuras operaciones. Así mismo el autor concluye que por falta de un sistema de control interno dentro de la empresa se genera diversos errores en el cumplimiento de las actividades esto se debe a que no existe un manual de funciones y procedimientos con el fin de poder designar actividades y responsabilidades en las diferentes áreas laborales dentro de la empresa.

(Muñiz Muñiz & Mora Reyes, 2017), en su tesis **“Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS”**, en este estudio realizado a la empresa observan la necesidad de controlar las cuentas por cobrar, el riesgo de ofrecer un crédito y el manejo adecuado de la cobranza y la disminución de las cuentas incobrables por la cantidad elevada de clientes, por lo que las tesis indican deben de diseñar un sistema de control interno enfocándose directamente en las cuentas por cobrar de la compañía, designando las funciones a las personas del área de créditos y cobranzas, de esta manera con las políticas de crédito bien aplicadas, permitirá que la cartera vencida disminuya, así mismo con la creación del manual de crédito y cobranza va a permitir que la empresa pueda ampliar su solvencia y su rentabilidad, otra conclusión a la cual llegan es que el área de ventas requiere de una estrategia de crédito a un mínimo riesgo, además de la capacitación de una base de datos que le permita el buen manejo de la cartera de los clientes.

(Bosque & Ruiz, 2016) En su trabajo final de grado **“El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.”** Nos indican que al establecer un sistema de control interno ayudara a mejorar los procesos en el departamento de compras, obtener información precisa y sobre todo detectar los puntos débiles y la incidencia que este causa dentro de ella, por lo que el autor concluye se logró reestructurar el sistema de control interno que permite reducir riesgos y debilidades en el área de compras ya que es una parte muy importante para las organizaciones, por lo que se distribuyó funciones y se asignó responsabilidades para que funcione eficazmente, de esta manera se pueda mejorar la rentabilidad de la empresa, así mismo indican que contara con un ordenado y sólido proceso de información confiable para que se tomen las decisiones a futuro.

(Cielo, 2016) En su trabajo final **“Procedimientos de Auditoria Externa ante controles internos informáticos”** nos menciona que se analizó los procedimientos de una auditoria ante controles internos basados en sistemas informáticos ya que no toda las empresas tienen un sistema de control interno normalizado, por diferentes razones y políticas de cada organización, lo que dificulta a los auditores a la revisión de la información en las diferentes áreas, por lo cual se sugiere que el auditor muy aparte de generar su opinión sobre la razonabilidad de la información de los estados contables obtenidos, también debe respaldar su información con un control interno basado en las herramientas informáticas.

Para concluir con respecto a este tema indica que las empresas no solo deben basarse en la implementación del control interno para brindar información verdadera, ya sea contable, cuentas por cobrar, compras, inventario, etc. Si no también enfocarse en lo profesional basada en las técnicas que estos utilizan para lograr un trabajo eficaz que respalde la aplicación del control interno, además nos menciona que el auditor para poder sustentar una hipótesis de su trabajo de auditoría, puede basarse en la revisión de los controles internos, para lo cual aplica los procedimientos y pruebas específicos, depositando confianza en los mismos, o también puede aplicar pruebas sustantivas a toda aquella información que crea conveniente verificar. Como un auditor profesional puede aplicar cualquiera de los caminos ya que estas debe lograr la combinación adecuada a fin de obtener evidencias de auditoría en el menor tiempo y que de confianza ante la gerencia de la empresa.

(Salnave Sanin & Lizarazo Barboza, 2017) En su tesis **“El sistema de control Interno En El Estado Colombiano como Instancia Integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar la eficiencia de la gestión pública 2030”**, nos indican que requieren brindar estrategias al estado de Colombia que asegure realizar una eficiente gestión a través de la implementación de un sistema de control interno y a través de esta se pueda recuperar la confianza de la ciudadanía y prevenir acciones corruptas que solo trae decadencias, es básico para mejorar la gestión, las inversiones de todas las organizaciones tanto privadas como estatales, esto hará que el estado se acerque más a la ciudadanía ya que a través de estos procedimientos se harán partícipes de la gestión, involucrándolos en la planeación y generando estrategias que incentiven la participación en el proceso administrativo de las entidades en el estado colombiano.

(Arroyo Apaza & Landa Baella, 2016) En su tesis **“Incidencia del Sistema Del Control Interno en las Cuentas por Pagar de la Empresa DALBET INVERSIONES E.I.R.” Lima- Callao 2016**, nos mencionan que la empresa Dalbet Inversiones E.I.R.L, muestra deficiencia en el control en sus cuentas por pagar, incumplimiento en los procedimientos, falta de supervisión en las ordenes de compras ya que estas son generadas después que el proveedor ha emitido el comprobante de pago, no existe un adecuado proceso de funciones por lo que las áreas involucradas en las cuentas por pagar realizan múltiples funciones, además no hay supervisión constante en estas áreas ocasionando fallas en la información generada, retraso en los pagos de las obligaciones y así mismo hace que se genere intereses moratorios ocasionando perdida en la rentabilidad de la empresa, es por ello que podemos decir que la aplicación adecuada de los principios de control inciden en forma positiva minimizando los riesgos en las cuentas por pagar a corto plazo de la empresa Dalbet Inversiones E.I.R.L.

(Chuquizuta Vera & Oncoy Cordova, 2013) En su tesis **“Incidencia del Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C.” Los Olivos - Lima -2013**, nos mencionan que la mayoría de empresas dan sus ventas al crédito, por el simple hecho de querer vender, pero este crédito no siempre es seguro al 100%, es por ello que se requiere que toda empresa tenga un adecuado control interno que les permita tener control de los procedimientos para otorgar el crédito y para realizar el cobro, de esta manera no pueda caer en fraudes o morosidad, por otro lado el autor recomienda que las empresas deben evaluar bien al personal al momento de contratarlos y que se respeten los procedimientos y políticas establecidas por la empresa, establecer pautas para mejorar el control interno al momento de efectuar ventas al crédito, dar constantes capacitaciones y monitoreo al área de ventas como al área de cobranza, de esta manera se obtendrá mejores resultados y se podrá tener más rentabilidad para la empresa y así poder cumplir con las obligaciones sin generar morosidad.

(Arévalo Castillo & Neciosup Sanguinette, 2017) En su tesis **“Implementación de un sistema de control interno de cuentas por pagar y su impacto en la liquidez de la empresa constructora Kapricornio SRL en el año 2016” Trujillo –Perú**, nos definen que, en la actualidad existe mucha competencia empresarial, por lo que uno como empresario debe tener bien definidos sus procedimientos y normas que regulen los controles internos de la empresa; tanto en lo administrativo como operativo. Asimismo, se pone en evidencia que el sistema de control interno de cuentas por pagar impacta positivamente en la liquidez de la empresa pero los autores de esta tesis indican que se diseñó y estructuro un sistema de pagos en los manuales de funciones, políticas y procedimientos donde se podrá registrar las facturas de acuerdo a la orden llegada, deben estar previamente archivados y ordenados para que puedan ser verificados. Estos procedimientos permitirán determinar los saldos exactos por pagar a cada proveedor y no caer en pagos dobles o pagos tardíos que generen intereses moratorios.

(Aquipucho Lupo, 2015) En su tesis **“Control Interno y su Influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la legua Reynoso – Callao, Periodo 2010-**

1012”, nos menciona que se requiere mejorar el sistema del control interno en los diferentes procesos y su confiabilidad de acuerdo a las funciones para que disminuyan riesgos, fraudes, negligencias, en los servicios que se brinda a los ciudadanos también nos explica que un sistema de control interno débil influye negativamente en las solicitudes de requerimientos técnicos, contrataciones, documentación y procedimientos inadecuados para poder realizar o contratar obras que generan gastos muy elevados perjudicando la liquidez y que no se pueda seguir con más contrataciones que ayude al crecimiento del distrito.

VARIABLE DEPENDIENTE

CUENTAS POR COBRAR

(Macías Calderón, 2017), en su proyecto de investigación **“Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa GLOBALOLIMP S.A.” De la ciudad de Guayaquil – 2017**, la empresa se dedica a comercializar madera, y solo tenía clientes nacionales, pero a inicios del año 2010 empezó a explorar en el mercado internacional, esto lo realizaba través de agentes, ya en el año 2012, decidió realizarlo de manera directa, pero la empresa desde el año 2011, las cuentas por cobrar ya tenían problemas con la recuperación de las mismas, por lo que la empresa requiere de financiamiento de proveedores y de instituciones para poder tener liquidez, pero el otro inconveniente que tienen es que no se están recuperando las cobranzas en el periodo de los tiempos de los flujos planificados para el pago de sus obligaciones, lo cual ocasionará que deben refinanciar sus deudas, analizar los tiempos de los créditos otorgados a sus clientes, otra conclusiones que indica Macías es que la empresa carece de una proyección de sus flujos a largo plazo, por lo cual, indican podrían financiar sanamente si colocan sus flujos en inversión a corto plazo cuyo vencimiento sea la fecha de pago de sus obligaciones y así estas no generen gastos y eviten solicitar préstamos.

(García Guamán, 2016), en su tesis **“Gestión de las cuentas por cobrar en el Sistema de Riego Manuel de J. Calle en el periodo 2015”**, en el estudio realizado a la empresa se observó que las cuentas por cobrar del sistema de riego, se han detectado las falencias, en su conclusión indica que los usuarios no cancelan en su totalidad el servicio del agua prestado por la entidad, pero estos no se rigen a los reglamentos establecidos por la empresa, así como la disminución de la cartera vencida en el periodo del 2015, se otorgó descuentos en los primeros meses con sus tasas respectivas para poder recuperar la cartera, así como se dará a conocer las políticas de cobro y las condiciones de pago.

(Carrera Navarrete, 2017), en su tesis, **“Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa INDUPLASMA S.A en el año 2015”**, la empresa se dedica a la compra, fabricación y venta de productos de plásticos terminados, lo que la tesista concluye que la gestión de cobranza de la empresa no es efectiva, ya que carece de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de metas de las cobranzas, a través de un sistema contable que le permita obtener la información actualizada, otro inconveniente de la

empresa que se refleja en este estudio es que no se están cumpliendo con las evaluaciones de los controles internos durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas no están claras para los responsables de las cobranzas, la gestión actual no está garantizando la recuperación de la cartera de créditos, por lo que es necesario realizar las correcciones basada en procesos que parten desde el comportamiento crediticio del cliente hasta realizar el pago.

(Mendoza Castillo, 2015) en su investigación **“Administración de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de las Empresas Ferreteras del Distrito de San Martín de Porres 2015” Lima -2015**, nos define que en el mercado ferretero hay un déficit en las cuentas por cobrar ya que estos ofrecen a sus clientes créditos con el fin de obtener mayor ventas e ingresos, sin embargo no administran bien sus cuentas por cobrar lo que les genera un alto nivel de riesgo en su liquidez perjudicando el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo; esta situación lleva a las empresas a solicitar préstamos pero que puede ser perjudicial al no tener la suficiente liquidez por la falta de capacidad para cumplir con los pagos, esto puede ocasionar que estas ferreterías fracasen y los lleve al cierre definitivo, también dice el autor que las empresas ferreteras deben tener una adecuada política de créditos estableciendo debidamente condiciones, que se pueda cumplir con los pagos en las fechas de vencimiento de los comprobantes, así como también se recomienda tener un sistema de cobranzas adecuado y oportuno para lograr los objetivos esperados.

(Marquina Mantilla & Morales Silva, 2017) En su tesis **“Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la Liquidez de la Empresa Servicios Múltiples CIELO AZUL E.I.R.L, Cajamarca-año 2016.” Cajamarca – 2017**, mencionan que la empresa de servicios múltiples Cielo Azul E.I.R.L, tiene una deficiencia que afecta el ámbito financiero y administrativo de la empresa, esto debido a que tiene retraso de las facturaciones por lo que la empresa cuenta con un solo trabajador en el área de administración, el mismo que se encarga también de las cobranzas a los clientes, esto conlleva al incumplimiento con las políticas y procedimientos de créditos dentro del plazo estipulado de la empresa, también se observó una carente gestión de control y la falta de procedimientos lo que ocasiona deficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar, el cual representa para la empresa, uno de los rubros más importantes del estado de la situación financiera y el más susceptible a manipulaciones.

Así mismo nos indica que los procedimientos de la cartera morosa de los clientes da un resultado inadecuado por lo que tienen que aplicar procedimientos que ayuden a mejorar la liquidez.

(Garrido Lecca Pérez, 2016) En su tesis **“Cuentas por Cobrar y el Capital de Trabajo en la Empresa MASILJO PERÚ S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016” Lima -2016**. El autor señala en su investigación que la empresa MASIJO PERU S.A.C, no cuenta con políticas de crédito y cobranzas establecidas, las evaluaciones que se realiza a los clientes es rápida y simple y esto no permite que la empresa pueda reducir el riesgo al otorgar un crédito, ya que la empresa se basa solo en el prestigio y antigüedad que tiene cada uno de sus clientes y no cuenta con una adecuada gestión de cuentas por cobrar, es por ello la baja rentabilidad de la empresa, el autor de esta investigación indican que logro determinar la relación entre las cuentas por cobrar y el capital de trabajo son manejadas con procedimientos poco

eficientes, por lo que se otorga crédito a clientes de manera incorrecta, no se realizan llamadas a los clientes para el pago de sus facturas vencidas, no se envían estados de cuenta a los clientes, de esta manera se generan problemas en el flujo de efectivo por lo que la rentabilidad se ve afectada.

(Vasquez Muñoz & Vega Plasencia, 2016), en su tesis **“Gestión de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C, distrito de Huanchaco, año 2016”**, indican que el principal problema de la empresa es la deficiencia en las cuentas por cobrar, existe retraso en la facturación, esto es porque solo un personal administrativo se encarga de todas las funciones, facturar y cobrar, este retraso conlleva a que la empresa no cumpla con sus obligaciones, principalmente con las entidades financieras, por ende se tienen que pagar las moras y esto afecta a la rentabilidad de empresa, esta problemática ocasiona la falta de liquidez y solvencia de la empresa, disminución en el capital de trabajo e incremento del endeudamiento.

Como conclusión del estudio realizado indican que el análisis de los datos no está permitiendo que se verifique el nivel de ventas al crédito, lo cual influye en el riesgo de la liquidez, esto ocasiona que la empresa no cuente con liquidez en el corto plazo y así pueda hacer frente a sus obligaciones, así como también indican que las políticas de crédito también influyen en la liquidez de las empresa, estos aspectos son indispensables para lograr de manera eficiente el mejor manejo de las cuentas por cobrar.

(Jaramillo Castillo, 2017), en su tesis **“Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017”**, en su estudio indican que la empresa carece de un sólido control interno que permita regular el adecuado proceso de las cobranzas y los pagos, concluyen que la empresa al tener una deficiencia en las cuentas por cobrar, le está afectando la liquidez de la empresa, además de ello de detecto que existe la posibilidad de duplicidad en los pagos, debido a que no las funciones no están bien distribuidas en el área de cobranzas y pagos.

Con la propuesta de la implementación del control interno en las cuentas por cobrar y pagar, mejorara la efectividad de los procesos, es decir la empresa podrá contar con liquidez a través de un adecuado proceso de cobranza. Así mismo se podrá cumplir con las obligaciones a corto plazo.

(Mendoza Canchasto, 2017) En su tesis **“Control de cuentas por cobrar y su incidencia con la rentabilidad en las empresas comerciales del distrito de la Victoria, año 2017” Lima -2017**, nos indica que en las empresas comerciales del Distrito de la Victoria en su mayoría tienen problemas en el manejo de sus procedimientos causando efectos secundarios en la rentabilidad de las organizaciones, también indican que los problemas más comunes que afronta estas empresas a la hora de realizar las cobranzas generadas por las ventas realizadas o servicios prestados a terceros, es un inadecuado control de cobranzas, un mal manejo de sus procedimientos, lo que genera un mal control de sus cuentas por ende afecta la rentabilidad de la misma, en base a la experiencia laboral, profesional y vivencial, se debe tener capacitaciones constantes para un mejor control en sus cuentas por cobrar y así poder mejorar su liquidez y a la vez sirva para que se aplique y se tomen decisiones asertivas que los guíe a un mejor crecimiento.

(Rivera Cruz & Sanchez Cerna, 2018), en su tesis “**Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de MACHINES’S WORLD E.I.R.L. AÑO 2015**”, la empresa se dedica a la comercialización de envases de plástico y bolsa ZIP, según el estudio realizado la empresa no tiene establecido las políticas de créditos con sus principales clientes que son los supermercados, por lo que está ocasionando que se excedan en los presupuestos ya planificados, esto está afectando de manera negativa a la gestión de cobranza por lo que es importante realizar la validación de la problemática que está afectando la liquidez de la empresa. En las conclusiones mencionan que las gestiones que se realicen sobre las cuentas por cobrar influyen directamente en la liquidez de la compañía, otra falencia de la empresa es que no realiza las gestiones correctas en relación a las cuentas por cobrar, ya que no tienen una política de monitoreo de sus clientes con el cumplimiento de sus deudas, , con la ausencia de una política de cobranza, significa ausencia de liquidez para la compañía, lo cual podría generar problemas posteriores para poder hacer frente a sus obligaciones comerciales y financieras

MARCO CONCEPTUAL

Variable Independiente.

Definición de Control Interno

El autor (Barquero, 2013) nos define que el control interno es un plan de organización que proporciona una segregación adecuada de las responsabilidades, deberes, así como un sistema de autorizaciones y procedimientos de registro, la misma que nos proporciona de manera adecuada un control debido de los activos, pasivos, así como los ingresos y los gastos de las empresas, la información financiera debe ser confiable para que puedan tomarse las decisiones correctas, así obtener un mayor interés de los inversionistas.

El autor (Fonseca Luna, 2011), define al sistema de control interno como el que proporciona una seguridad razonable que también tiene limitaciones inherentes, esto puede traducirse en que jamás el directivo y sus trabajadores deben pensar que, una vez creado al sistema de control interno, han erradicado las probabilidades de errores y fraudes en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados. El control interno está orientado a promover la efectividad y eficiencia en el uso de activos y otros recursos, preparación de reportes oportunos y confiables y asegurar que los bancos cumplan con las leyes y regulaciones pertinentes.

Según (Mantilla, 2018), nos indica que también se menciona que el COSO tiene una definición del control interno el cual se determinan a través de un proceso ejecutado por la alta gerencia y la plana administrativa de las organizaciones, están diseñados para mejorar la seguridad y dar confiabilidad en relación con el logro de los objetivos de manera eficaz y eficiente, cumpliendo con los reglamentos y las normativas que ayudan a proteger los activos de la empresa.

Control Interno Administrativo

Según (Estupiñan, 2015), menciona de la existencia de un solo sistema de control interno, el control administrativo es aquel que acogen las organizaciones con sus respectivos procedimientos, normas y métodos ya sean operacionales y contables, para lo cual contribuyen en desarrollar procedimiento adecuados para el cumplimiento de sus objetivos.

Se debe establecer los siguientes puntos para lograr los objetivos.

- a) Control del medio ambiente de control.
- b) El control de evolución de riesgo.
- c) El control y sus actividades.
- d) El control del sistema de información y comunicación.
- e) El control de supervisión o monitoreo.

Para esto es necesario que las empresas establezcan un control interno ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, Administrativa y legal ya que el control interno es una herramienta muy importante dentro de las organizaciones manteniendo una relación favorable entre la empresa-cliente.

Control Interno Contable

Según (Estupiñan, 2015), menciona que el control interno contable se basa en el control interno administrativo sobre el sistema de información que surge como un instrumento del control interno contable.

Para lo cual nos indica que todas las operaciones contables se deben registrar de manera oportuna con los importes correctos y con las cuentas de acuerdo a las normas contables con el objetivo de preparar los estados financieros y mantener el control que ayude a tomar decisiones correctas para las organizaciones.

El objetivo del control interno comprende un plan organizacional y conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos y que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración de acuerdo con sus objetivos.

Entre ellos señala los siguientes objetivos:

1. Obtener información financiera, veraz y oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones dentro de las organizaciones.
2. Proteger los recursos empresariales e institucionales contando para ello con un adecuado plan de seguro que salvaguarden los activos patrimonio de las empresas.

Control Interno Financiero

Según (Estupiñan, 2015), menciona que el control interno financiero está basado en los diferentes mecanismos, procesos y registros que contribuye en la protección los recursos la empresa, así como también se basan en la veracidad y confiabilidad de los asientos contables y la lectura de los estados financieros que se reporta sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás facultades que dan derecho y obligaciones a la organización. Esta modalidad de control nos permite evaluar el nivel de efectividad y eficiencia con la cual han sido distribuidos los recursos financieros a través de los presupuestos.

El factor humano.

El factor o talento humano es muy importante para garantizar que el control interno sea efectivo y logre cumplirse de manera eficiente y responsable, de esta manera será un apoyo en la estructura funcional de la organización.

Según el autor (Aguirre Ormeche, 2006), nos menciona que el factor humano puede darle mayor confianza al sistema que tiene la empresa, ya que uno de sus mayores riesgos es el cumplimiento que den de tener con el control, los aspectos positivos que apoyen a que el personal constituya una estructura organizada dentro de la empresa son los siguientes.

- a) Selección adecuada del personal por perfil de puestos de cada área.
- b) Formación o capacitación al personal para motivar y desarrollar al máximo sus habilidades de manera continua.
- c) Evaluación constante del rendimiento.
- d) Remuneraciones e incentivos acordes a su capacidad y responsabilidad en su puesto de trabajo.
- e) Un ambiente de trabajo seguro.

Variable Dependiente:

Definición de Cuentas por Cobrar

Según (Wanden-Berghe & Fernández, 2016), menciona en introducción a la contabilidad, menciona que las cuentas por cobrar están reflejadas en el activo corriente de los estados financieros que permite a la empresa identificar la liquidez que tiene, este recurso es de gran importancia para todas las organizaciones ya que les permite obtener ganancias que serán invertidas para una mejor gestión y calidad de un crecimiento óptimo, las cuentas por cobrar forman parte del balance general de las organizaciones como parte de su crédito que adeudan terceras personas.

Según (Meza, 2007), nos menciona que las cuentas por cobrar son los importes que adeudan los clientes a la compañía por la venta de bienes o servicios brindados al crédito, nos indica que las cuentas por cobrar son derivadas de operaciones propias del giro del negocio y otras son derivadas de transacciones como anticipos y préstamos a empleados. En la actualidad la mayoría de las organizaciones mantienen cuentas por cobrar con sus clientes por ventas al crédito en su mayoría de 30 a 60 días las cuales no siempre se puede llegar a cobrar en su totalidad, de tal manera esta se convierten en cuentas incobrables.

El autor (Cardozo Cuenca, 2006), nos define que las cuentas por cobrar son derechos que tiene la empresa a reclamar, puede ser en dinero en efectivo u otros bienes y servicios, esto es en consecuencia a las diferentes operaciones que se realizaron a crédito, estas recogen las diferentes variaciones que se dan en los bienes y derechos que conforman la parte del activo de la empresa.

Según (Guajardo Cantu, 2012) Las cuentas por cobrar son al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una organización, los cuales generan un beneficio en el futuro que forma parte de clasificación del activo circulante

Entre las principales cuentas incluidas en este rubro figuran las siguientes:

- **Clientes:** Son las cuentas pendientes de pago que se derivan de la actividad normal de la empresa, ya sea la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.
- **Documentos por cobrar:** Esta partida está integrada por los documentos pendientes de pago que surgen por la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.

Según (Herz Gherzi , 2015) nos indica que las cuentas por cobrar se derivan de los cobros a terceras personas como producto de las ventas de bienes o servicios que realice la empresa. Así mismo que al registrar la venta de un bien se debe tener presente que se tiene que registrar del coste de venta. Del producto de las ventas, se generan cuentas por cobrar en la empresa, si las operaciones se realizan a crédito, la empresa a realizar la gestión de cobro percibe el efectivo, que ayuda a girar al negocio proporcionando rentabilidad.

Los procedimientos y políticas de crédito

Según (Noriega, 2011), nos indica que los procedimientos y políticas de crédito se refieren a la determinación de la selección de créditos y los procedimientos que la organización tiene para otorgar créditos a sus clientes, con el objetivo de llevar un adecuado control de las cuentas por cobrar.

Pero también será necesario que las organizaciones implementen políticas de crédito y cobro que ayude a optimizar el capital de trabajo invertido ya que en nivelde las cuentas por cobrar se reflejan en el volumen de sus ventas.

Las políticas crediticias establecen diferentes parámetros:

- a) Procedimientos adecuados para recuperar los créditos y así minimizar el riesgo.
- b) Evaluar los plazos de los créditos y otorgar descuentos por pronto pago.
- c) Analizar los créditos otorgados a los clientes de manera objetiva.
- d) Minimizar las cuentas de las carteras vencidas.

Control interno aplicado a las cuentas por cobrar

El autor (Mira Navarro, 2006), nos menciona que las cuentas por cobrar provenientes de las ventas de bienes o servicios por objeto de la actividad de la organización y de las deudas que surgen de ingresos por la otras actividades realizadas que no son del giro del negocio.

Las cuentas por cobrar de las ventas representan el producto de la enajenación de bienes y servicios prestados que constituyen el tráfico habitual de la organización, mientras que las cuentas de los deudores por operaciones de tráfico, están representando el derecho de la organización a poder recibir ciertas sumas de dinero de los terceros.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L., los olivos, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera la capacitación al personal sobre control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L., los Olivos, 2018?

¿De qué manera la política de control interno incide en las cuentas por cobrar ILUTEC E.I.R.L., los Olivos, 2018?

Justificación

La presente investigación se realiza con el propósito de realizar una auditoria en el sistema de control interno y la incidencia que tiene en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L., esto nos permitirá tener una visión óptima sobre los problemas que surgen en el área de Créditos y cobranzas. De esta manera contribuiremos a mejorar el manejo de los procesos y políticas del sistema de control interno fortaleciendo la toma de decisiones.

Como justificación de esta investigación es importante evaluar la aplicación de los procesos y políticas del control interno, con los cuales determinaremos la incidencia y los errores de un inadecuado manejo que hace que la cartera de morosidad de la empresa aumente perjudicando la liquidez de la empresa, por lo que proponemos propuestas que sirvan como herramientas para mejorar la aplicación del control interno como es la capacitación del personal, mejorar los procesos de evaluación crediticia de los clientes, segmentación por clientes para poder mejorar la situación económica de la empresa.

Limitaciones

Durante el desarrollo de nuestra investigación no hemos tenido dificultades para obtener acceso a la información de la empresa de la cual estamos realizando el estudio, lo que nos ayudó a obtener una mejor claridad de la realidad problemática que pasa la empresa

Una de nuestras limitaciones para nuestro marco teórico es que no hemos tenido acceso a libros virtuales de las universidades ya que solicitan código.

Otra de las limitaciones fue el factor del tiempo, por la distancia de nuestro trabajo que en muchas ocasiones fue un reto porque no coincidíamos en horarios de tiempo libre.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Evaluar de qué manera el control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L., los olivos, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar de qué manera la capacitación al personal sobre control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L., los Olivos, 2018.

Establecer de qué manera la política de control interno incide en las cuentas por cobrar ILUTEC E.I.R.L., los Olivos, 2018.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L., los olivos, 2018.

1.4.2. Hipótesis específicas

La capacitación al personal sobre control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L., los Olivos, 2018.

La política de control interno incide en las cuentas por cobrar ILUTEC E.I.R.L., los Olivos, 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

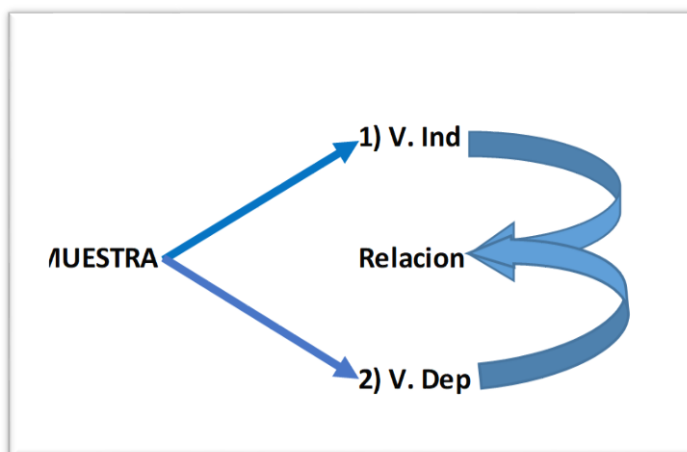
El presente Informe de investigación está realizado con una Metodología Cuantitativa, debido a que gran parte de la investigación se realizó en forma numérica, ya que explica la influencia entre las variables de investigación por cuanto dice.

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), Nos mencionan que la Investigación Cuantitativa: es un diseño que relata al método o habilidad idea da para lograr tener una indagación anhelada con el fin de hallar la dificultad que hay en las organizaciones, el enfoque cuantitativo y sus diseños utilizados para examinar la hipótesis se expresa en un argumento específico a la vez contribuir realidades que relaciona al lineamiento de la exploración.

Diseño de investigación

El trabajo de investigación responde a un diseño no experimental de corte transversal ya que no se manipulan las variables mencionadas, los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos.

Figura 1: Diseño de Investigación



Elaboracion: Propia

No experimental: (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) indican que se podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos (pag.149).

Transversal: (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2006), indican que recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotográfica de algo que sucede, (pág. 208).

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

Población

(Moore, 2005), según el autor nos define qué población es un grupo entero de individuos, sobre los cuales queremos obtener información, (pág. 218).

La población de esta investigación estará constituida por el personal que labora en la empresa ILUTEC E.I.R.L, los Olivos, 2018, en total tenemos 10 colaboradores, de esta manera se está cumpliendo con la definición del autor.

Muestra

(Moore, 2005), nos define que la muestra es una parte de la población que realmente vamos examinar, con el objetivo de obtener la información requerida, (pág. 218).

Nuestra muestra Censal está conformada básicamente por los trabajadores que están relacionadas en el área de créditos y cobranzas, contabilidad y ventas de ILUTEC E.I.R.L., Los Olivos 2018 , ya que son personal que tienen conocimiento sobre las políticas y procesos contables y la elaboración del estado de situación financiera, que son parte básico en el desarrollo de nuestra investigación.

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), define que la muestra es un subgrupo de la población, o sub conjuntos de elementos que pertenecen al conjunto definido en sus características al que llamamos población, (pág. 207).

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica empleada en la investigación de este proyecto será la recolección de documentos de la empresa, y el análisis del estado de situación financiera y revisión de los procesos del manual de control interno y de sus políticas y los procedimientos que demuestren como está siendo manejado el control interno en sus cuentas por cobrar.

Cuestionario:

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), nos define que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que vamos a medir, esto debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis, (pág. 217).

El cuestionario es un instrumento para recolectar información y obtener los resultados de nuestra investigación a lo que indica.

Análisis Documental:

El análisis Documental es un conjunto de operaciones documentarias en su forma original, que sirve para recolectar información con respecto a la investigación que se está realizando a ILUTEC E.I.R.L.

(Laurence, 2002), nos indica que se le puede definir como operación o conjunto de operaciones, que representan el contenido de un documento, esto bajo una forma diferente de la suya, esto con el fin de facilitar su consulta o localización en un estudio ulterior, es un tratamiento de información contenida en

documentos reunidos que tiende a ponerlo en forma, a representarla de otro modo de procedimientos de transformación, su objetivo es almacenamiento bajo una forma variable, y la facilitación del acceso al utilizador de tal forma que obtenga el máximo de información, el análisis documental permite pasar de un documento primario (bruto) a un documento secundario (representación del primero), (pág. 34).

Instrumento:

Entrevista:

Es una forma específica de interacción social que tiene por objetivo recolectar datos que nos ayude a mejorar los procesos de control interno, donde el investigador formulara las preguntas a las personas capaces de aportar datos de interés, estableciendo un dialogo que nos ayude con nuestra investigación, para que una entrevista tenga éxito es preciso prestar atención a una serie de factores para ello el entrevistador debe de ser una persona que conozca el tema, que comprenda el valor y la importancia de cada dato recogido y la función que su trabajo desempeña en el conjunto de la investigación.

(Kerlinger, 1985) “La mejor investigación por encuesta utiliza la entrevista personal como método principal para obtener información. Esto se logra en parte por la construcción cuidadosa y laboriosa de un cuestionario (...) es un instrumento utilizado para reunir información a través de una entrevista personal. Entiende como Una confrontación interpersonal, en la cual una persona (el entrevistador) formula a otra (el respondiente) preguntas cuyo fin es conseguir contestaciones relacionadas con el problema de investigación” (pág. 543).

Encuesta:

La encuesta es la recolección de datos de una investigación descriptiva para la recopilación de información mediante cuestionarios, con el objetivo de reunir información cuantitativa sobre los puntos que afectan a la organización.

Para el autor (Lopez Roldan & Fachelli, 2015) “la encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana” (pág. 5).

(Kerlinger, 1985) Define que la investigación por encuesta está orientada a la valoración de poblaciones enteras, mediante el análisis de muestras para poder llegar a tener información y opiniones. Así mismo “indica 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” (pág. 183).

2.4. Procedimiento

Los puntos que se tomaran en cuenta para esta investigación son:

- Investigación sobre la problemática de la empresa en aplicación de políticas del control interno.
- Identificación de posibles soluciones para la elaboración de un manual del control interno.

- Determinar el enfoque de la investigación de la empresa.
- Formular el problema de la presente tesis.
- Identificar la variable independiente y dependiente.
- Plantear el objetivo general y específico.
- Formular la hipótesis general y específica.
- 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 y/o entrevistas al personal seleccionado de las áreas involucradas.
- Analizar la información obtenida.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

De acuerdo a nuestra investigación los resultados obtenidos serán analizados de acuerdo a la recolección de hojas de trabajo buscando obtener la respuesta correcta que nos permita realizar una interpretación de los resultados, estableciendo las discusiones y conclusiones.

Entrevista Inicial: con el fin de obtener información relevante de cómo se maneja y funciona la empresa realizamos una entrevista inicial al Gerente General quien dará respuestas específicas que tiene aproximadamente una duración de 15 a 20 minutos.

1. ¿Cómo realizan las ventas en la empresa, se aplica algún procedimiento?

Gerente General: primero para indicar que somos una empresa que se dedica a la comercialización de luminarias LED importadas, nuestra venta es de acuerdo a la necesidad de los proyectos privados por ejemplo clínicas, universidades, auditorios y parques, aplicamos dos procedimientos cotizamos la mercadería con una fecha de entrega, ingresa la orden de compra y se entrega la mercadería, pero no realizamos un seguimiento en cuanto a la programación de pago en algunos casos pasa hasta más de medio año lo causa problemas en liquidez

Analizando la respuesta del gerente general podemos observar que para poder realizar sus ventas, el solo toma en cuenta dos puntos, cotizar el costo de la mercadería y realizar la entrega, mas no está tomando en cuenta un punto muy importante para su empresa que es el cobro de esta venta realizada, es por ello los problemas de liquidez, una buena venta no termina en entregar el producto o servicio, una buena venta termina cuando entregas la orden en la fecha indicada y con el cobro realizado.

2. ¿La empresa cuenta con un software para el registro y control de las facturas de ventas?

Gerente General: Bueno ya en el año 2018 se decidió llevar la contabilidad dentro de la empresa por lo que el contador nos solicitó de un sistema contable y bueno se ha implementado, lo que tengo entendido es que ahí se registra toda la documentación de las ventas y compras, por lo que puedo indicar que tenemos un control de los registros.

De acuerdo a lo que indica por el gerente general la empresa ya cuenta con un software donde tienen un control del registro de las facturas, pero es muy obvio que no se tiene un control de las actividades y un conocimiento muy básico de las funciones del sistema, desde nuestro punto de vista es un problema que también perjudica una buena aplicación de los controles ya que el principal encargado de supervisar las funciones de la empresa es el Gerente por ser el eje principal de la empresa.

3. ¿Se capacita al personal de la empresa constantemente?

Gerente General: Para ser honesto las capacitaciones al personal no han sido constantes para el área de contabilidad y tesorería, pero si para las al área de proyectos y ventas porque para mí son las áreas

que generan ingresos, pero reconozco que he tenido un pensamiento erróneo ya que el área contable y el área de tesorería son importantes para un mejor funcionamiento de la empresa.

El gerente general reconoce que ha tenido errores perjudicando los procesos dentro de su empresa si bien es cierto hay áreas que generan ingresos como las ventas, pero todas las áreas administrativas, operativas son importantes para una buena función y la capacitación tiene que ser igual, para que estos apliquen correctamente los procesos de control en las funciones que realizan.

4. ¿La empresa tiene un manual de control interno que se aplique en todas las áreas?

Gerente General: Somos una empresa pequeña, por lo que anteriormente una sola persona se encargaba de todas las áreas, por ende contamos con un procedimiento o manual de control interno que no está bien establecido, pero cabe indicar que hemos tenido mayor venta en proyectos, y por lo mismo hemos contratando más personal para que se hagan cargo de las diferentes áreas y podamos mejorar la forma como hemos venido trabajando.

Lo que indica el gerente general es lo que mayormente pasa en las pequeñas empresas, tienen el pensamiento que por ser pequeñas empresas pueden tener el control al 100% de todo, como lo menciona el gerente en su empresa cuenta con un manual de control interno que no está bien establecido de las diferentes funciones de cada áreas, las medidas que se están adoptando de contratar más personal es una buena opción, pero si recomendaríamos que se contrate a personal con conocimiento y experiencia en cada área requerida, y así poder mejorar los procesos del control interno y obtener mejores resultados para mejores decisiones a futuro.

5. ¿En qué políticas se basa la empresa para otorgar crédito a sus clientes?

Gerente General: Bueno las políticas que la empresa ha estado utilizando no son muy apropiadas para otorgar crédito, ya que mayormente se consigue clientes por amistades y/o conocidos, error mío como Gerente confiarme en eso porque en muchos casos mi amistad con estos clientes no me han ayudado, ya que no llegan a pagar en las fechas de vencimiento tal como se los otorgo y hasta llegamos a romper nuestra amistad por este motivo.

En este análisis el mismo gerente indica que las políticas en las que se basan para otorgar un crédito no es el más correcto, aunque es muy entendible, porque la mayoría de las pequeñas empresas siempre inician vendiendo sus productos u ofreciendo sus servicios a amistades, así como también menciona que esto le ha ocasionado hasta perder algunas amistades, para evitar estos sucesos ya mencionados es que siempre se debe de tener una política de como evaluar a un cliente para poder otorgarle un crédito, de otra manera si no se realizan los controles y gestiones necesarias la empresa puede irse a la quiebra.

6. ¿Cuáles son las condiciones de pago que otorgan a los clientes?

Gerente General: las condiciones que se otorgaban eran cheques diferidos a 30 días, pero que en muchas ocasiones cuando se presentaba este título valor al banco no tenían fondos, ocasionando

problemas en el flujo de caja, retrasando los pagos pendientes a los proveedores que muchos de estos son del exterior, desde fines del año 2018, estamos implementando condiciones como adelantos del 50% al 70% de la factura, letras a 15 días y factoring, que esperamos sean mucho más favorables y mejorar los lazos con nuestros clientes.

El gerente general después de la experiencia que ha tenido con estos títulos valores, no le es confiable este medio de cobranza ya que le está generando inconvenientes para poder cumplir con sus obligaciones, es entendible porque cuando obtienes cuentas por pagar con proveedores del exterior, debemos de tener en cuenta el cambio volátil que existe en el tipo de cambio, al no poder cumplir con el pago en la fecha pactada, esto puede incurrir en tener que pagar intereses, lo cual hará que las cuentas por pagar se incrementen.

Las medidas que están tomando en este periodo 2018 son razonables y entendibles, pero debe de tener en cuenta y analizar si estas condiciones hacia sus clientes le ayudaran a mejorar sus lazos.

7. ¿Es importante el tiempo en la recuperación de cartera para mejora el índice de morosidad?

Gerente General: En mi opinión es importante porque hemos tenido problemas en los cobros ya que otorgamos créditos y en algunos casos no cumplen y pasan más de 90 días y hasta un año, lo que nos perjudica quizá me confió por ser conocido y no aplicamos ningún procedimiento que nos asegure el pago a tiempo y a un corto plazo lo cual nos ayudaría mucho para poder cumplir con los pagos a los proveedores que nos provee los materiales para atender los pedidos estos pedidos y otros.

De acuerdo a la opinión del gerente podemos concluir que es muy importante tener en cuenta el tiempo de recuperación de la cartera ya que mayormente se confía en las ventas que realiza y no aplican una garantía que asegure el pago de las facturas y que son cobros a largo plazo lo que genera un índice morosidad elevada.

8. ¿El área de créditos es independiente al área de ventas, contabilidad y tesorería?

Gerente General: No el área de créditos está dentro de Tesorería quien se encarga de la evaluación financiera de los clientes y cobros de las facturas de ventas y otras funciones encomendadas.

El gerente general indica el área de tesorería cumple las funciones de los créditos y cobros a los clientes que no es malo ya que en muchas empresas pequeñas hacen lo mismo, lo que se debe tener en cuenta es como aplica los procesos en sus funciones y porque la elevada tasa de morosidad.²

9. ¿Una deficiente gestión de cobranzas puede detener los proyectos de una organización?

Gerente General: Por supuesto que sí, como lo mencione anteriormente una mala gestión puede no solo detener un proyecto, también puede hasta llevar al quiebre de una empresa, es muy importante controlar las cuentas por cobrar, así como tener un control de los saldos de clientes y reducir los plazos

de cobro, para ello debemos revisar los indicadores que nos ayudaran a mejorar este proceso de cobro, los ratios de rotación de cuentas por cobrar y el de periodo promedio de cobro.

El ratio más útil es periodo promedio de cobro, esto nos permitirá controlar los retrasos y la acumulación de cuentas por cobrar.

El gerente nos brindó una respuesta muy asertiva, ya que cada proyecto que uno pone en marcha debe de tener una buena gestión para que perdure en el tiempo, en este caso si la gestión de cobranza fuese deficiente, la empresa se vería afectada para poder hacer frente a sus obligaciones, por lo que podemos entender es que en este periodo 2018 se está mejorando los plazos de las cobranzas, y como bien lo menciona es muy importante analizar los ratios en esta ocasión los de gestión.

10. ¿Cómo cubren sus obligaciones con terceros si sus clientes no pagan en las fechas establecidas?

Gerente General: mayormente hemos tenido problemas de liquidez para cumplir con nuestras obligaciones por lo que he recurrido a obtener financiamiento con la empresa de mi esposa, ya que no tenemos línea de crédito con los bancos, como se puede distinguir la empresa tiene problemas para manejar la liquidez, si bien es cierto como se mencionó al principio que la empresa ha ido creciendo en los últimos años, por lo que requiere con urgencia un mejor control, tener nuevas políticas de crédito para obtener rentabilidad.

De la entrevista realizada al Gerente General podemos determinar que si bien es cierto, la empresa tiene algunos años en el mercado, poco a poco ha ido en crecimiento, pero hasta la actualidad tiene un problema en su liquidez para cumplir con sus, esto es porque no contaba con personal capacitado para sus diferentes áreas, otro es que no aplican bien el procesos de control interno, Por lo que podemos concluir es que el Gerente General conoce bien en teoría los procesos y políticas de cobranza que deberían aplicarse en la empresa para mejorar, pero aún no los tiene bien definidos de cómo ponerlos en práctica con sus colaboradores

Análisis Documental

Para esta investigación analizaremos los estados financieros de ILUTE E.I.R.L, y sus variaciones de los periodos 2017 y 2018 lo que nos permitirá mostrar los incrementos o disminuciones de cada una de las operaciones que realiza la empresa con el objetivo de establecer mejores procesos de gestión en la información obtenida.

Los estados Financieros nos darán a conocer de forma más clara y comprensible todo lo necesario para calificar la aplicación de los procesos de control interno dentro de la empresa, así como todo los datos importantes y significativos para la gerencia, con la finalidad que sean analizados adecuadamente y se puedan tomar decisiones a futuro.

A continuación presentamos el comparativo de los Estados Financieros 2017 - 2018

Tabla 1. Estado de Situación Financiera

ILUTEC E.I.R.L.							
ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVO 2017-2018 (EXPRESADO EN SOLES)							
CUENTA	2018		2017		Variacion ABS		%
Activos							
Activos Corrientes							
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	38,684.00	10%	13,805.00	7%	24,879.00	180%	
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar	77,295.00	21%	971.61	0%	76,323.39	7855%	
cuentas por cobrar pers., accs., soc., dire., gerent.	35,332.00	10%			35,332.00	100%	
cuentas por cobrar diversas	12,207.00	3%	8,360.20	4%	3,846.80	46%	
existencias	178,980.00	48%	158,732.00	79%	20,248.00	13%	
servicios y otros cont. por anticipado	165.00	0%		0%	165.00	100%	
Total Activos Corrientes	342,663.00	92%	181,868.81	91%	160,794.19	88%	
Activos No Corrientes							
inmuebles , maquinarias y equipos (netos)	13,219.48	4%	23,219.48	12%	-10,000.00	-43%	
activo intangible	1,615.00	0%	-	0%	1,615.00	100%	
impto a la renta y participacion diferidas	5,480.03	1%	-		5,480.03	100%	
(-) Depreciacion y amortizacion acumulada	-5,926.51	-2%	-12,621.61	-6%	6,695.10	-53%	
otros Diferidos	14,209.00	4%	7,570.00	4%	6,639.00	88%	
Total Activos No Corrientes	28,597.00	8%	18,167.87	9%	10,429.13	57%	
TOTAL DE ACTIVOS	371,260.00	100%	200,037.45	100%	171,222.55	86%	
Pasivos y Patrimonio							
Pasivos Corrientes							
tributo por pagar	21,652.00	6%	12,568.25	6%	9,083.75	72%	
Cuentas. por Pagar Accion. Direc.y Geren.	215,139.00	58%	-	0%	215,139.00	100%	
		0%	-	0%	-		
Cuentas por pagar comerciales	92,031.00	25%	22,230.37	11%	69,800.63	314%	
pasivo diferido	13,800.00	4%	6,470.85	3%	7,329.15	113%	
Total Pasivos Corrientes	342,622.00	92%	41,269.47	21%	301,352.53	730%	
impto a la renta y participacion diferidas	-	0%	-	0%			
Total Pasivos No Corrientes	-	0%	-	0%	-	0%	
Total Pasivos	342,622.00	92%	41,269.47	21%	301,352.53	730%	
Patrimonio							
capital	10,000.00	3%	10,000.00	5%	-	0%	
resultado acumulado	141,310.00	38%	123,487.00	62%	17,823.00	14%	
resultado de ejercicio	-122,672.00	-33%	25,280.98	13%	-147,952.98	-585%	
Total Patrimonio	28,638.00	8%	158,767.98	79%	-130,129.98	-82%	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	371,260.00	100%	200,037.45	100%	171,222.55	86%	

Elaborado: Contador ILUTEC E.I.R.L.

Del siguiente análisis del Estado de Situación Financiera de la empresa Ilutec E.I.R.L., en el periodo 2018, podemos observar que la empresa cuenta con efectivo y equivalentes de efectivo del 10%, para poder cubrir sus obligaciones con terceros a corto plazo pero no es suficiente según en ratio de liquidez y un 21% de las cuentas esto debido a una mala gestión del manejo de los procesos de control interno lo que genera dificultades al realizar las cobranzas a los clientes generando problemas al no poder disponer de manera inmediata el efectivo.

Tabla 2. Estado de Resultados

ILUTEC E.I.R.L.						
ESTADOS DE RESULTADOS COMPARATIVO 2017-2018 (EXPRESADO EN SOLES)						
CUENTA	2018	%	2017	%	V.ABS	%
Ingresos de actividades ordinarias	542,270.00	100%	707,438.00	100%	-165,168.00	-23%
Costo de Ventas	-351,360.00	-65%	-462,481.00	-65%	111,121.00	-24%
Ganancia (Pérdida) Bruta	190,910.00	35%	244,957.00	35%	-54,047.00	-22%
Gastos de Ventas y Distribución	-89,448.00	-16%	-136,162.00	-19%	46,714.00	-34%
Gastos de Administración	-208,711.00	-38%	-83,515.00	-12%	-125,196.00	150%
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación	-107,249.00	-20%	25,280.00	4%	-132,529.00	-524%
Gastos Financieros	-21,041.00	-4%	-	0%	-21,041.00	100%
Impresos Financieros Grabados	5,323.00	1%	-	0%	5,323.00	100%
Otro Ingresos	295.00	0%	-	0%	295.00	100%
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	-122,672.00	-23%	25,280.00	4%	147,952.00	585%
Adiciones para Determinar la Renta Imponible	158,411.00	29%	-7,458.00	-1%	-165,869.00	2224%
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	35,739.00	7%	17,822.00	3%	-17,917.00	-101%

Elaborado: Contador ILUTEC E.I.R.L.

Como se puede observar en el Estado de Resultado del periodo 2018 las ventas ascienden a un 23%, esto quiere decir que a comparación del año 2017, han disminuido esto debido a varios factores internos y externos, así mismo los gastos administrativos han aumentado en un 38% generando pérdida para el año 2018 perjudicando el crecimiento de la empresa, esto debido a que la empresa no cuenta con proceso y políticas de control interno bien establecidos y la ves no son respetados por los trabajadores generando una gestión deficiente de cobranzas y un mal manejo de los gastos administrativos.

Indicadores de Ratios de Gestión

Tabla 3. Ratio de rotación de cuentas por obrar

ROTACION DE CTAS.X COB.COM.	2018	2017	2018	2017
<u>Ventas Netas</u>	<u>542,270</u>	<u>707,438</u>	7	728
Ctas.x Cob.Com.	77,295	972	Veces	Veces

Elaboración: propia

Las cuentas por cobrar comerciales rotaron en promedio 728 veces durante el período 2017, mientras que en el período 2018 la rotación disminuyó a tan sólo 7 veces. Esto significa que la eficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar fue mucho mejor en el período 2017, o dicho de otra forma, su gestión fue muy deficiente en el período 2018, pues en éste último período el número de veces que la empresa cobró en promedio durante el año disminuyó considerablemente.

Tabla 4. Ratio de periodo promedio de cobranza

PLAZO PROM.DE COBRANZA	2018	2017	2018	2017
<u>Ctas.x Cob.Com.x 360 días</u>	<u>27,826,200</u>	<u>349,780</u>	51	0
Ventas Netas	542,270	707,438	días	días

Elaboración: propia

El plazo promedio transcurrido desde el momento en el que se realizaron las ventas hasta el momento en el que se efectivizaron las cobranzas de las mismas, fue de 0 días en el período 2017, mientras que en el periodo 2018 fue de 51 días. Esto significa que en el período 2017 la empresa realizó una mejor gestión de sus cuentas por cobrar, o dicho de otra forma, su gestión fue muy deficiente en el período 2018, pues en éste último período el tiempo que transcurrió en promedio entre cada cobranza fue de 51 días, muy superior al tiempo transcurrido en el período anterior.

INFORME DEL ANALISIS DOCUMENTAL

De acuerdo a la documentación presentada de la empresa ILUTEC E.I.R.L, hemos detectó la deficiencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar afectando la liquidez de la empresa para cumplir con sus obligaciones que al mismo tiempo también están en un porcentaje elevado, esto debido a que las cuentas por cobrar no están siendo saldadas en los plazos establecidos entre la empresa y los clientes, así mismo hay una deficiencia en la evaluación, clasificación, y actualización de la cartera de clientes lo que perjudica en los objetivos que tiene la empresa. .

Con la evaluación del control internos el autor (**Barquero, 2013**) nos indica que es un plan de organización que proporciona una segregación adecuada de las responsabilidades, deberes, así como un sistema de autorizaciones y procedimientos de registro, la misma que nos proporciona de manera adecuada un control debido de los activos, pasivos, así como los ingresos y los gastos de las empresas, la información financiera debe ser confiable para que puedan tomarse las decisiones correctas, así obtener un mayor interés de los inversionistas.

Debido a una mala gestión la estabilidad económica de la empresa se ve afectada ya que no cuenta con la liquidez suficiente para lo cual realizara una auditoria para poder encontrar las deficiencias en la aplicación de los procesos y políticas del sistema de control interno y poder mejorarlos, con esto buscamos reducir el porcentaje de las cuentas por cobrar contribuyendo en el mejoramiento de la liquidez.

Por lo que durante esta evaluación del control interno es fundamental que al otorgar crédito al cliente se realice un procedimiento adecuado en la evaluación crediticia y que este cumpla los requisitos necesarios para el otorgamiento del mismo, lo que buscamos con estos procesos es reducir el nivel de morosidad y contribuir con la liquidez de la empresa.

Por otro lado un punto muy importante en este proceso es la capacitación del personal que recibe constantemente para una correcta aplicación, una vez otorgada el crédito al cliente se debe realizar un adecuado seguimiento del cronograma de cobros, esto nos permitirá mejorar el nivel de cuentas por cobrar; si bien es cierto la liquidez de la empresa no se verá afectado si los cobros de las facturas no pasan los 60 días como

máximo, estos deben ser reflejados en el estado de situación financiera con datos reales para que el personal este actualizado de lo que realmente se tiene que cobrar y ver cómo va la liquidez de la empresa para poder tomar buenas decisiones.

Caso de Control Interno y su Incidencia en las Cuentas por Cobrar

Mediante el presente estudio de la investigación explicaremos la situación del área de créditos y cobranzas de la empresa ILUTEC EIRL esta área no tiene un proceso y políticas de control interno bien establecidos ya que sus ventas son al crédito y no son canceladas en el tiempo pactado con el cliente generando preocupación al dueño de la empresa.

Por lo que tenemos como objetivo analizar y encontrar las causas que están generando este problema, para poder plantear soluciones que ayuden a fortalecer y sobre todo a disminuir las deficiencias en el sistema de control interno.

Desarrollo caso práctico:

Presentaremos una breve reseña de la empresa a evaluar

ILUTEC EIRL es una empresa comercial nacional de luminarias que inicia sus actividades el 10 de octubre del 2007, con dirección de la Gerente General y Dueña de la empresa XIE, SHU RU, en la actualidad cuenta con 15 trabajadores que apoyan en el desarrollo de las actividades en la empresa.

La mercadería que comercializan es importada de la ciudad de Brasil y, China, son dirigidos para proyectos de gran magnitud entre ellos tenemos universidades privadas, clínicas, auditorios, parques, etc.

Los créditos y cobranzas están dentro del área de tesorería implementado en el año 2017 para llevar un mejor manejo de la cartera de los clientes y obtener una cobranza optima y poder mantener la estabilidad de la liquidez de la empresa, para esto es importante tener actualizada la base de datos de los clientes y debe ser respaldada con la información de SUNAT y controlar las deudas vencidas en INFOCORP para un mejor control para esto evaluaremos los factores en el sistema de control interno como parte de nuestra auditoria

Resultado Generales del cuestionario a los trabajadores involucrados para determinar cuál es el efecto del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa ILUTEC E.I.R.L. periodo 2018

Tabla 5. Cuestionario de Control Interno

N°	CUESTIONARIO CONTROL INTERNO	CRITERIOS				TOTAL
		SI	%	NO	%	
1	¿Se lleva a cabo un control permanente de la evaluación de los clientes para otorgar créditos a través de documentos que corroboren dicha información?	4	40%	6	60%	100%
2	¿Existe un control de las órdenes de compras, guías de remisión para la entrega de la mercadería y facturas que indiquen los días de crédito otorgados al cliente para proceder con el cobro?	8	80%	2	20%	100%
3	¿Se realiza una revisión y seguimiento constante de los créditos otorgados a los clientes y el vencimiento de estas para realizar los cobros a tiempo?	7	70%	3	30%	100%
4	¿Existe un manual donde se explique los requerimientos de los cargos, funciones y responsabilidades por cada área?	1	10%	9	90%	100%
5	¿Se recopila información de las diferentes áreas involucradas para un procesamiento correcto de las cuentas por cobrar?	9	90%	1	10%	100%
6	¿Se realizan auditorías constantes para que se tenga una información verdadera y actualizada?	0	0%	10	100%	100%
7	¿Existe comunicación del Gerente con el personal para evaluar la eficiencia de los procesos del control interno?	2	20%	8	80%	100%
8	¿La Gerencia toma acciones adecuadas y oportunas para mejorar las deficiencias del control interno?	1	10%	9	90%	100%
9	¿Se realizan conciliaciones de las cuentas por cobrar periódicamente?	3	30%	7	70%	100%
10	¿Las deficiencias que se encuentran en los procesos de control interno son reportadas a Gerencia?	10	100%	0	0%	100%

Elaboración: Propia

Comentarios de los Resultados del Cuestionario Realizado

- 1) Mediante la evaluación del cuestionario aplicado a los trabajadores de créditos y cobranzas de la empresa ILUTEC EIRL hemos podido observar la relación del control interno con las cuentas por cobrar, analizando el control permanente de la evaluación de los clientes para otorgar créditos, el 60% nos afirmaron que no aplican un control, y para corroborar esta información hemos solicitado documentación de los clientes al área de créditos y cobranza confirmando que es cierto ya que no se tiene un formato de créditos.
- 2) ¿Mediante la evaluación del control de las órdenes de compras, guías de remisión para la entrega de la mercadería y factura que indiquen los días de crédito otorgados a los clientes?, el 80% manifiestan que si se lleva un control de estos documentos, esta información fue corroborada con la revisión de archivos de ordenes compra encontrando que no están correlativo, el archivo de guías de remisión si están archivados por orden correlativo y completos, archivo de facturas si bien es cierto están archivadas correlativamente y completos, pero no en todas especifica la condición de pago si son al contado o al crédito y a cuantos días, por lo que podemos concluir que las respuestas de los trabajadores no son muy acertadas.
- 3) ¿Existe revisión y seguimiento constante de los créditos otorgados a los clientes y el vencimiento de estas para realizar los cobros a tiempo?, el 70% manifiestan que si se hace un seguimiento constante, esta información fue corroborada con la persona encargada del área de créditos y cobranzas, quien nos indicó que el crédito que se otorga a los clientes y sus vencimientos tienen un seguimiento constante realizando llamadas, enviando correos electrónicos pero que en algunos casos son ignorados, esto debido a que la gerencia de la empresa interviene con los clientes dándoles más tiempo de pago; por lo que concluimos que lo que manifiestan los encuestados es verdad, pero observamos un inconveniente con la autoridad de Gerencia.
- 4) ¿Existe un manual donde se explique los requerimientos de los cargos, funciones y responsabilidades por cada área?, el 90% manifiestan que no existe un manual que les indique sus funcione y responsabilidad, información que ha sido corroborada con el personal de Recursos Humanos, indicando que si les entrega cuando el personal ingreso a laborar, como prueba nos entregó un documento que lleva por nombre (Manual de reglamento interno de trabajo ILUTEC EIRL), donde se especifica cargo, funciones y responsabilidades; por lo que podemos concluir que no es verdad lo que el 90% manifiesta.
- 5) ¿Se recopila información de las diferentes áreas involucradas para un procesamiento correcto de las cuentas por cobrar?, el 90% manifiestan que sí; esta información ha sido corroborada con el personal de créditos y cobranzas quine nos indica que la información recolectada es del área de ventas y contabilidad.

- 6) ¿Se realizan auditorías constantes para que se tenga una información verdadera y actualizada?, el 100% manifiestan que no han tenido una auditoria, información que ha sido corroborada en el área de contabilidad quien nos indico que no se ha realizado una auditoria interna, ni externa desde que la empresa comenzó sus actividades, así mismo quisimos corroborar esta información con Gerencia quien confirmo lo que indico el área contable. Por lo que podemos concluir lo que manifiesta el personal es cierto.
- 7) ¿Existe comunicación del Gerente con el personal para evaluar la eficiencia de los procesos del control interno?, el 80% manifiestan que no hay comunicaciones constantes, esta información fue corroborada por el Gerente quien nos confirmó que tiene comunicaciones para mejorar deficiencias pero con el área de proyectos y operativos, por lo que concluimos que lo que manifiestan el personal es verdad, pero estas comunicaciones deben hacerse con toda las áreas para un mejor control.
- 8) ¿Gerencia toma acciones adecuadas y oportunas para mejorar las deficiencias del control interno?, el 90% manifiesta que no, esta información fue corroborada con el área de créditos y cobranzas quien manifiesta que Gerencia no tiene el suficiente conocimiento del control interno, por lo que no toma acciones que les ayude a mejorar las deficiencias encontradas, así mismo corroboramos con Gerencia quien manifiesta que trabaja con el personal para tomar decisiones con respecto a las deficiencias. Con esta auditoria obtenemos respuestas diferentes en ambas partes, pero con la revisión de los documentos que se hicieron anteriormente podemos concluir que las respuestas del personal son correctas, ya que hemos encontrado deficiencia en la documentación y no se ha solucionado hasta el momento porque continúan los errores.
- 9) ¿Se realizan conciliaciones de las cuentas por cobra periódicamente?, el 70% manifiestan que no, esta información fue corroborada en el área de créditos y cobranzas a través de documentación que fue solicitada, pero esta no fue presentada, por lo que concluimos que no se realiza esta conciliación, por lo tanto damos veracidad a lo mencionado por el personal.
- 10) ¿Las deficiencias que se encuentran en los procesos de control interno son reportadas a Gerencia?, el 100% del personal manifiestan que sí, información que fue corroborada con documentos que fueron enviados a Gerencia, estas comunicaciones se realizaron a través de correos electrónicos y mensajes de whatsapp, por lo que podemos concluir que los reportes si se realizaron, pero no a través de un memorándum firmado por cada área y que estas sean respondidas de inmediato con respuestas favorables y que quede como archivo y sustento ante cualquier auditoria, ya que los correos y mensajes al whatsapp no son de mucha confiabilidad porque se pueden perder o ser borrados.

Atraves de esta cuestionario de control interno se realizó un estudio minucioso de las operaciones de la empresa, para demostrar si es verdadero o falso lo indicado por el personal encuestado, encontrando puntos débiles en la aplicación de los procesos de control interno desde Gerencia hasta el personal responsable, lo que

ocasiona que haya documentación incompleta, que no se realiza seguimiento constante de las funciones y de los créditos otorgados a clientes.

INFORME GENERAL DEL CASO

Al realizarse una auditoria en el área de tesorería encargada de créditos y cobranzas al 31 de diciembre 2018, por lo que se demuestra que no se respetan las políticas en la evaluación crediticia a los clientes, falta de experiencia del personal los que implica dificultad para el cumplimiento de los objetivos ya que es esta área responsable de presentar los informes a gerencia así mismo tiene la obligación de diseñar, elaborar y mantener el control interno de acuerdo a las políticas que la empresa tiene, como empresa tiene que tener mayor control en las supervisiones en las cuentas por cobrar para poder tener un optima resultado, garantizando una información eficiente

Una correcta aplicación de los procesos y políticas del control interno tendrá incidencia en las cuentas por cobrar favorables brindando más seguridad en el manejo de los recursos de la empresa cumpliendo con las metas y objetivos que la empresa tenga a futuro.

Por otro punto muy importante queda claro que las capacitaciones adecuadas al personal y verificar que respeten las políticas y procesos de cobranzas es muy importante para tener un sistema de control interno bien definido y aplicado obteniendo resultados favorables.

PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACION

Como se mencionó en puntos anteriores el personal no cuenta con capacitaciones por lo que desarrollaremos tres etapas de capacitación al personal responsable para el área de créditos y cobranzas etapas que nos permita garantizar la correcta aplicación de las políticas y procesos de control interno y la incidencia que este tiene en las cuentas por cobrar.

Capacitación Pre Operativa: en esta etapa se capacitará conceptos, aplicación del control interno a través de inducciones de los procesos, esta capacitación se desarrollará en 3 días.

Tabla 6: Plan de Capacitación Pre Operativa

Día	Temas
Introducción sobre el control interno	-Objetivos de la empresa -Importancia del control interno -Procesos del control interno
explicación del proceso de la evaluación crediticia a los clientes	-Actualización de base datos -Desarrollar formato de solicitud de datos -Como corroborar la información brindada por los clientes -Explicar acerca de la evolución de las centrales de riesgo
explicación del segmento de los clientes	-Explicar las políticas y procesos de control interno -Explicar el proceso de las facturaciones -Políticas para el desarrollo del cronograma de cobro

Elaboración: Propia

Capacitación Operativa: en esta segunda etapa se capacitara al personal encargado del área de créditos y cobranzas con prácticas en el campo y así poder despejar las dudas sobre las aplicaciones y procesos del control interno, para afianzar su conocimiento y mejorarlos.

Tabla 7: Plan de Capacitación Operativa

Día	Temas
Aplicación del proceso de la evaluación crediticia a los clientes	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo practico en las solicitud de datos para la evolución de los clientes -Calificación en la central de Riesgos(INFOCORP) por cliente -Practica en corroborar información financiera de los clientes con sus bancos y proveedores
Aplicación del segmento de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo practico de la segmentación de acuerdo a los vencimientos de las deudas por clientes -Desarrollar una base de Datos por clientes
Desarrollo de los cronogramas de cobros	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo practico de los Procesos y políticas en el cronograma de cobros.

Elaboración: Propia

Capacitación Pos Operativa: en esta última etapa desarrollaremos la evaluación de los procesos, donde mediremos la efectividad y nivel de cumplimiento de las capacitaciones en el control interno y la incidencia que este causa en las cuentas por cobrar, además de las mejoras después de la evaluación. En esta etapa se aplicara herramientas de evaluación determinadas en los procesos del control interno como ratios de Gestión y el grado de avances del proceso de cobros por cada cliente, la persona responsable del área de créditos y cobranzas deberá entregar un informe detallado de los procesos aplicados en las cuentas por cobrar.

Una vez concluida la capacitación y evaluación realizada, observaremos que el personal al tener un mejor conocimiento en la aplicación del proceso de control interno este tendrá una incidencia favorable en las cuentas por cobrar.

COMPARACION DE CAPACITACION AL PERSONAL SOBRE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Tabla 8: Cuadro comparativo de capacitación al personal

COMPARACION DE LAS VENTAJAS y DESVENTAJAS DE CONTAR CON UNA BUENA CAPACITACION DE CONTROL INTERNO AL PERSONAL SOBRE LAS CUENTAS POR COBRAR	
DESVENTAJAS	VENTAJAS
Mala atención al cliente.	Mejora la atención al cliente.
No tiene buena orientación de la gestión de cobranza.	Mejora la capacidad de Gestión de cobranza.
No aplican una evaluación a los clientes antes de otorgar un crédito.	Mejora las evaluaciones de crédito otorgado a cada cliente.
Errores frecuentes al usar el sistema.	Reduce los errores, al utilizar la herramienta específica.
No contar con una base de datos actualizada de los clientes.	Tener políticas de registro de clientes, actualización constante de base de datos.
No tienen bien identificados a los clientes por segmentación.	Permite segmentar a los clientes, quienes nos generan mayores ingresos.
No tienen el control del vencimiento de las cuentas por cobrar.	Permite automatizar recordatorios de los vencimientos de las cuentas por cobrar.
Cartera morosa elevada.	Reducción de la cartera Morosa.

Elaboración: Propia

POLITICAS DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR

Una vez capacitada el personal y la evaluación de esto, desarrollaremos mejoras en las políticas de control interno que nos permita optimizar y recuperar la cartera de los clientes vencidos y poder mejorar la gestión de las cobranzas e incrementando la liquidez de la empresa.

Para ello también tendremos en cuenta un segmento por tipo de clientes y como aplicaremos las políticas de control interno.

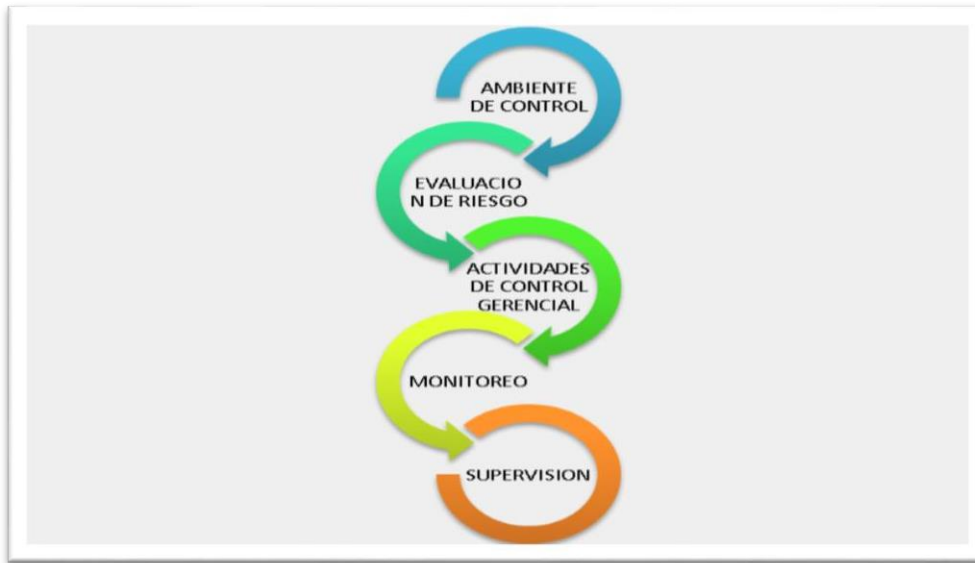
Ciente puntual: clientes con los cuales solo se establecerá un proceso de recordatorio de las fechas de vencimiento de sus facturas.

Ciente que no quiere y puede pagar: Debemos evaluar el motivo por lo que el cliente no quiere pagar si se debe a problemas de calidad de los productos o servicio por parte de nuestro servicio técnico.

Ciente que quiere y no puede pagar: Se debe evaluar la solvencia del cliente, nivel de morosidad, origen de la mora, ya que son clientes con más riesgos que se pueden llegar hasta un proceso judicial

Una vez evaluada el tipo de cliente y los riesgos de cada uno se podrá tener en claro que políticas aplicar por cliente.

Imagen 2: Políticas de Control



Elaboración: Propia

Ambiente de Control: fijaremos los objetivos que tiene la empresa, distribución de las funciones y las capacitaciones al personal para no generar bloqueos.

Evaluación de Riesgo: identificar los Riesgos que pueden surgir en los créditos otorgados de acuerdo a la segmentación por clientes.

Actividades de Control Gerencial: Presentar informes mensuales de las actividades específicas del encargado de créditos y cobranzas y demás áreas.

Monitoreo: Evaluar los resultados que obtengamos en la aplicación de un buen control interno, aplicación de los Ratios de Gestión, retroalimentación de la información obtenida.

Lo que buscamos con mejorar los procesos y políticas del control interno y la incidencia que estas causan en las cuentas por cobrar es mejorarlas a través de una adecuada comunicación para que la información se verídica para ser enviado al área contable ya que estas se verán reflejadas en los estados financiero de la empresa, con esta propuesta lo que se espera que mejores la cartera de morosidad y la liquidez de la empresa sea favorable para un mejor crecimiento.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Según los resultados presentados en el capítulo anterior se determina el cumplimiento de la hipótesis general donde se establece que el control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L., los olivos, 2018, de la entrevista que se realizó al gerente nos menciona que la empresa lleva muchos años en el mercado pero solo un personal se encargaba de todas las áreas, por lo cual mantienen un manual de control interno pero que no está bien diseñado, (pág. 23), lo mencionado por el gerente lo podemos evidenciar en la auditoria de control interno (pág. 30), donde la mayoría del personal indican que no existen manuales donde explique las funciones y responsabilidades de cada área, así como se puede observar en la tabla N° 1 estados financieros, las cuentas por cobrar se han incrementado considerablemente, (pág. 25).

Estos resultados guardan relación con lo que indican (Tello Tocte & Vega Diaz, "Implementación de un sistema de control interno en la asociación artesanal de comerciantes de leche del cantón sigchos (Asocolesig)", 2016), la empresa desde que fue fundada no contaba con un sistema de control interno para que puedan verificar el desarrollo y cumplimiento de las actividades administrativas y operativas, es por ello que no se tomó en consideración para incorporarlo en el presupuesto, luego tomaron la decisión que era necesario implementar un sistema de control interno para que ayude a conocer las deficiencias y falencias en sus procesos.

Así mismo (Bosque & Ruiz, 2016), (Chuquizuta Vera & Oncoy Cordova, 2013), (Gonzáles Ponce, 2015), señalan que de tener el sistema de control interno defectuoso en el área de créditos y cobranzas, genera un sobregiro en las cuentas por cobrar, lo cual afecta la liquidez de la empresa, pero con la elaboración de los manuales de control interno, políticas y procedimientos, va a permitir establecer mecanismos necesarios en el manejo de las recaudaciones, permitirá mejorar el nivel de cobranzas, se tendría mejor supervisión en el control de las cuentas por cobrar, la cartera de clientes estaría actualizada para detectar a tiempo a los clientes morosos y tomar las medidas correctivas, el propósito de contar con un sistema de control interno va a permitir gozar de información precisa para una correcta toma de decisiones en la empresa.

Por otro lado (Arévalo Castillo & Neciosup Sanguinette, 2017) nos indican que en la actualidad el grupo más predominante de empresas en el mundo son las Pymes y estas son las que contribuyen a la generación de riqueza y creación de empleo, sin embargo su gran dificultad que pone en riesgo su estabilidad en el mercado, es generalmente la falta de un control interno, es por ello la necesidad de la implementación de procesos estratégicos, los cuales van a contribuir al logro de sus objetivos de la empresa, con un adecuado control interno se tendrá una buena gestión en las cuentas por cobrar.

Además aceptamos la primera hipótesis específica que establece que la capacitación al personal sobre control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L., los Olivos, 2018, en la entrevista realizada al gerente de la empresa nos indica que las capacitaciones al personal no se han realizado de

manera adecuada, ya que solo se tomaba en cuenta al personal de dos áreas específicas y no al total que laboraba en la empresa, (pág. 23), esto lo evidenciamos con el cuestionario realizado de control interno, donde el 80% del personal indica que no existe comunicación, ni evaluación de los procesos del control interno, (pág. 31), esta fue una debilidad que no se detectó en el tiempo adecuado, porque no se tenía un control interno que ayude a identificar las debilidades y falencias de la empresa.

Los resultados guardan relación con lo que sostienen (Chuquizuta Vera & Oncoy Cordova, 2013), en toda empresa se debe proponer la aplicación de procedimientos de control interno, capacitar al personal para que pueda cumplir con su función de supervisión adecuadamente las cuentas por cobrar, esto permitirá un mejoramiento en el sistema de control de cobranzas, lo mismo que conllevará a elevar la economía de la empresa.

También aceptamos la segunda hipótesis específica, que establece que la política de control interno incide en las cuentas por cobrar ILUTEC E.I.R.L., los Olivos, 2018, porque en una pregunta de nuestra entrevista consignamos en qué políticas se basan para otorgar un crédito y la respuesta del gerente fue que las políticas no son las más apropiadas, ya que sus créditos los otorgan a base de confianza por una amistad que se mantiene, por lo que podemos observar en las tablas N° 3 y N° 4 de los ratios de las cuentas por cobrar evidencian que las políticas de control interno en las cuentas por cobrar son muy escasas, porque estas cuentas por cobrar han aumentado de un periodo a otro (pág. 28), esto también fue validado con el cuestionario de control interno realizado al personal, donde el 60% indica que no se lleva un control de la evaluación a clientes, (pág. 30).

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (González Ponce, 2015), (Marquina Mantilla & Morales Silva, 2017), toda organización es necesario que implemente un manual de control interno y supervisar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos que regulen los procesos que al respecto se deban seguir, esto va a permitir establecer que estas políticas sean necesarias para el manejo de las recaudaciones, así como también facilitara conocer información más detallada y ordenada de cada uno de los procesos que se lleven a cabo en la gestión de cobranza.

Consideran también que se debe tener un control constante sobre las cuentas por cobrar, esto es con la finalidad de que se puedan recuperar las cuentas en su totalidad, así la empresa pueda contar con los recursos necesarios y suficientes para su normal desenvolvimiento.

4.2 Conclusiones

En esta tesis se evaluó de qué manera el control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L., los olivos, 2018.

Según los resultados obtenidos en los estados financieros de la empresa Tabla N° 1, y el cuestionario de control interno realizado al personal, Tabla N° 5, podemos darnos cuenta que el control interno sí tiene una incidencia en las cuentas por cobrar, ya que la empresa ILUTEC E.I.R.L., tiene dificultades para realizar las cobranzas de los productos y servicios ya brindados, esto es debido a que no cuentan con un adecuado control interno que les pueda orientar a identificar sus falencias, les falta mejorar los manuales de procedimientos, es por ello que se obstaculiza el desempeño de las funciones en el área de créditos y cobranzas, no se lleva una supervisión a la cartera de los clientes, por ende los resultados no son los más alentadores al momento de hacer frente a las obligaciones.

En relación al primer objetivo específico se determinó, de qué manera la capacitación al personal sobre control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L., los Olivos, 2018, concluyendo que la empresa no cuenta con manual de funciones de cada área, la capacitación al personal solo se realizaba a dos áreas que pensaban solo eran las más importantes, dentro de estas el área de tesorería no estaba considerada, es por ello que el personal encargado de la gestión de cobranza no realizaba su función de manera correcta, esto causó que las cuentas por cobrar sigan incrementándose considerablemente, como lo observamos en la tabla N° 1 y también en el cuestionario de control interno, tabla N°5, un personal que no cuente con capacitación del área donde va a desempeñar alguna función, es muy probable que no llegue a identificar alguna anomalía en sus funciones y tome las medidas correctivas.

Con respecto al segundo objetivo, se estableció de qué manera la política de control interno incide en las cuentas por cobrar ILUTEC E.I.R.L., los Olivos, 2018., se concluye que Sí existe relación según los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno realizado al personal, Tabla N° 5, ya que se observa que si nosotros respetamos las políticas de control interno de una empresa y seguimos el orden de los procedimientos, tendríamos unas cuentas por cobrar controladas y sobre todo garantizando una mejor liquidez para la empresa, sin embargo en ILUTEC E.I.R.L. no se han considerado estas políticas de control interno, es por ello que el procedimiento para otorgar crédito a los clientes es poco eficiente porque no se realiza una evaluación constante, además se le otorga una línea de crédito abierta sin tener límite o restricción lo cual no permite tener un control en las cuentas por cobrar.

REFERENCIAS

- Aguirre Ormeche, J. M. (2006). *Auditoria y Control Interno*. Madrid - España: Edición grupo Cultura.
- Aquipucho Lupo, L. S. (2015). *Control Interno y su influencia en los procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso- Callao periodo 2010-2012*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Arévalo Castillo, Y. M., & Neciosup Sanguinette, R. E. (2017). *“Implementación de un sistema de control interno de cuentas por pagar y su impacto en la liquidez de la empresa constructora Kapricornio SRL en el año 2016”*. Trujillo - Perú: Universidad Privada del Norte.
- Arroyo Apaza, M. L., & Landa Baella, M. D. (2016). *“Incidencia del Sistema Del Control Interno en las Cuentas por Pagar de la Empresa DALBET INVERSIONES E.I.R.”*. Lima - Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico del control interno*. Barcelona: Profit.
- Bosque, R., & Ruiz, D. (2016). *El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A*. Córdoba - Argentina: Universidad de la Defensa Nacional.
- Cardozo Cuenca, H. (2006). *Auditoria del sector solidario* (2da Edición ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Carrera Navarrete, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa INDUPLASMA S.A. en el año 2015*. Guayaquil - 2017: Universidad politecnica SALESIANA - Ecuador.
- Chuquizuta Vera, K. R., & Oncoy Cordova, M. A. (2013). *“Incidencia del Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C.”*. Lima - Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Cielo, D. A. (Junio de 2016). *Procedimientos de Auditoria Externa ante controles internos Informaticos*. Córdoba - Argentina: Universidad Nacional de Córdoba.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudescoso I, II, III* (3era ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones* (Primera edición ed.). (I. d. IICO, Ed.) Lima: Instituto de Investigación en Accountability y control - IICO.
- García Guamán, J. (2016). *Gestión de las cuentas por cobrar en el Sistema de Riego Manuel de J. Calle en el periodo 2015*. Ecuador - 2016: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA .
- Garrido Lecca Pérez, S. S. (2016). *Cuentas por Cobrar y el Capital de Trabajo en la Empresa MASILJO PERÚ S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016”* Lima -2016. Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- González Ponce, G. M. (2015). *“Control Interno y su Incidencia en las Cuentas por Cobrar de la Corporación Nacional Eléctrica Empresa Pública Agencia Jipijapa”*. Ipijapa - Manabí - Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- González, A., & Vera, E. (2013). *“Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa HIERROS SAN FELIX CA, periodo 2011”*. Guayana - Venezuela: Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- Guajardo Cantu, G. (2012). *Contabilidad Financiera*. Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill- 4 Edición.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativos y cualitativos, sus similitudes y diferencias*. Mexico: McGraw Hill Education.
- Herz Gherzi, J. (2015). *Apuntes de Contabilidad Financiero*. Lima, Peru: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S. A. C.
- Jaramillo Castillo, L. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017*. Lima: UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER.

- Kerlinger, F. N. (1985). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ED.)* (Vol. 4ta Edición). Mexico: Mc Graw Hill Interamericana de Chile LTDA.
- Laurence, B. (2002). *Análisis del contenido* (3 ERA ed.). Madrid: AKAL S.A.
- Lopez Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (Vol. Primera Edición). Bellaterra (Cerdanyola Valles) Barcelona: Edición Digital.
- Macías Calderón, P. (2017). *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa GLOBALOLIMP S.A. De la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interno* (4ta ed.). Bogotá: Ecoe ediciones.
- Marquina Mantilla, A. N., & Morales Silva, A. A. (2017). *Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la Liquidez de la Empresa Servicios Múltiples CIELO AZUL E.I.R.L, Cajamarca-año 2016.* Cajamarca - Perú: Universidad Privada del Norte.
- Mendoza Canchasto, H. J. (2017). "Control de cuentas por cobrar y su incidencia con la rentabilidad en las empresas comerciales del distrito de la Victoria, año 2017". Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Mendoza Castillo, J. J. (2015). *Administración de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de las Empresas Ferreteras del Distrito de San Martín de Porres 2015*. Lima - Perú: Universidad Privada del Norte.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad análisis de cuentas* (1era ed.). Costa Rica: Editorial universidad estatal a distancia.
- Mira Navarro, J. C. (2006). *Apuntes de Auditoría del ciclo formativo superior de administración y finanzas*. España: Creative Commons.
- Moore, D. (2005). *Estadística Aplicada Básica* (2 da Edición ed.). Barcelona: Antonio Bosch.
- Muñiz Muñiz, W., & Mora Reyes, W. (2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS*. Guayaquil - 2017: Universidad de Guayaquil.
- Noriega, J. (02 de 09 de 2011). *ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR -UN ENFOQUE PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA INDUSTRIA MAQUILADORA DE PRENDAS DE VESTIR EN GUATEMALA*. Guatemala: REPOSITORIO BIBLIOTECA USAC.
- Rivera Cruz, Y., & Sanchez Cerna, C. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de MACHINES'S WORLD E.I.R.L. AÑO 2015*. Lima - 2018: Universidad Privada del Norte.
- Salnave Sanin, M., & Lizarazo Barboza, J. (2017). "El sistema de control interno en el estado colombiano como instancia integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la gestión pública a 2030". Bogotá - Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Tello Tocte, L. F., & Vega Diaz, W. A. (2016). "Implementación de un sistema de control interno en la asociación artesanal de comerciantes de leche del cantón sigchos (Asocolesig)". Lacunga - Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Vasquez Muñoz, L., & Vega Plasencia, E. (2016). *Gestión de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C, distrito de Huanchaco, año 2016*. Trujillo: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO.
- Wanden-Berghe, J., & Fernández, E. (2016). *Introducción a la contabilidad* (2da ed.). Madrid - España: Ediciones Pirámide.

ANEXOS

ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<u>GENERAL</u>	<u>GENERAL</u>			
Evaluar de qué manera el control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTECE.I.R.L., los olivos, 2018.	El control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L., los olivos, 2018.	<i>Independiente</i> Control Interno	Procedimientos Riesgo Supervision y Monitoreo	Tipo de investigacion El presente Informe de investigación está realizado con una Metodología Cuantitativa, debido a que gran parte de la investigación se realizó en forma numérica, ya que explica la influencia entre las variables de investigación. Diseño de investigación No Experimental Transversal
<u>ESPECÍFICOS</u>	<u>ESPECÍFICOS</u>			
Determinar de qué manera la capacitación al personal sobre control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTECE.I.R.L., los Olivos, 2018.	La capacitación al personal sobre control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTECE.I.R.L., los Olivos, 2018.	<i>Dependiente</i>	Control de Creditos	Población A los 10 trabajadores de la empresa ILUTECE IRL, Los Olivos 2018 Muestra Nuestra muestra se basara básicamente en 10 trabajadores que estén relacionadas en el área de tesorería, contabilidad y ventas.
Establecer de qué manera la política de control interno incide en las cuentas por cobrar ILUTEC E.I.R.L, los Olivos, 2018.	La política de control interno incide en las cuentas por cobrar ILUTEC E.I.R.L, los Olivos, 2018.	Cuentas por Cobrar	Control de los cobros Gestion	Técnica de recolección de datos: La Encuesta Recoleccion de Datos Entrevistas Encuestas Análisis Documental

ANEXO II: MATRIZ OPERACIONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADORES
<i>Independiente</i> Control Interno	El control interno es un plan de organización que proporciona segregación adecuada de las responsabilidades y deberes, así como un sistema de autorizaciones y procedimientos de registro, lo cual proporciona de manera adecuada un control debido de los activos, pasivos, así como los ingresos y los gastos de las empresas, la información financiera debe ser confiable para que puedan tomarse las mejores decisiones así obtener un mayor interés por los inversionistas.	Procedimientos	Evaluación Crediticia Registros de documentos segregación de Funciones
		Riesgo	Realizar mecanismos para identificar riesgos Control de los vencimientos de las facturas
		Supervisión y Monitoreo	Realizar conciliaciones controlar la aplicación de los procesos
<i>Dependiente</i> Cuentas por Cobrar	Las cuentas por cobrar esta reflejada en el activo corriente de los estados financieros que permite a la empresa identificar la liquidez que tiene, este recurso es de gran importancia para toda las organizaciones ya que les permite obtener ganancias que serán invertidas para una mejor gestión y calidad de un crecimiento óptimo.	Control de Creditos	Analizar la antigüedad de la deuda del cliente Manejar un control de los plazos de credito
		Control de los cobros	Seguimiento de los cobros hasta obtener el pago. Identificar las deudas de largo y corto plazo
		Gestión	Organización para Reducir la cartera de Morosos
			Herramientas para hacer seguimiento los cobros

ANEXO III: COMPARACION DE VENTAS REALIZADAS 2017-2018

VENTA CLIENTES		
AÑOS	2017	2018
ENERO	52,396.67	37,081.42
FEBRERO	72,036.83	60,613.83
MARZO	138,070.28	28,055.97
ABRIL	48,518.19	44,712.69
MAYO	53,429.91	65,085.17
JUNIO	17,805.77	1,449.87
JULIO	34,805.44	26,547.21
AGOSTO	43,841.84	13,103.64
SEPTIEMBRE	41,243.73	44,945.51
OCTUBRE	85,572.89	11,303.06
NOVIEMBRE	74,510.38	2,500.46
DICIEMBRE	45,206.06	206,871.17
	707,438.00	542,270.00

NEXO IV: RESPORTE DE CUENTAS POR COBRAR

CODIGO	CUENTA	SALDO HISTORICO 31/12/2017	SALDO FINAL 31/12/2018
121	FACTURAS POR COBRAR	971.61	77,294.81

ANEXO V: RELACION DE FACTURAS POR COBRAR 2018

ANEXO	FACTURAS BOLETAS POR COBRAR M.N.	12,523.12
FT-001-001369	MASEDI CONTRATISTAS GENERALES SOCIEDAD ANONIMA CER	4,224
FT-001-001429	IG PROJET S.A.C.	8,299
ANEXO	FACTURAS BOLETAS POR COBRAR M.E.	64,771.69
FT-001-001236	UNIVERSIDAD DEL PACIFICO	110.27
FT-001-001434	PORTALAMPARAS S.A.C.	6,259.30
FT-001-001432	ERRE CONSTRUCTORA S.A.C	1,113.12
FT-001-001387	OSLER E.I.R.L.	569.70
FT-001-001435	MC METCO SAC	56,719.30
	<i>TOTAL CLIENTES</i>	77,294.81

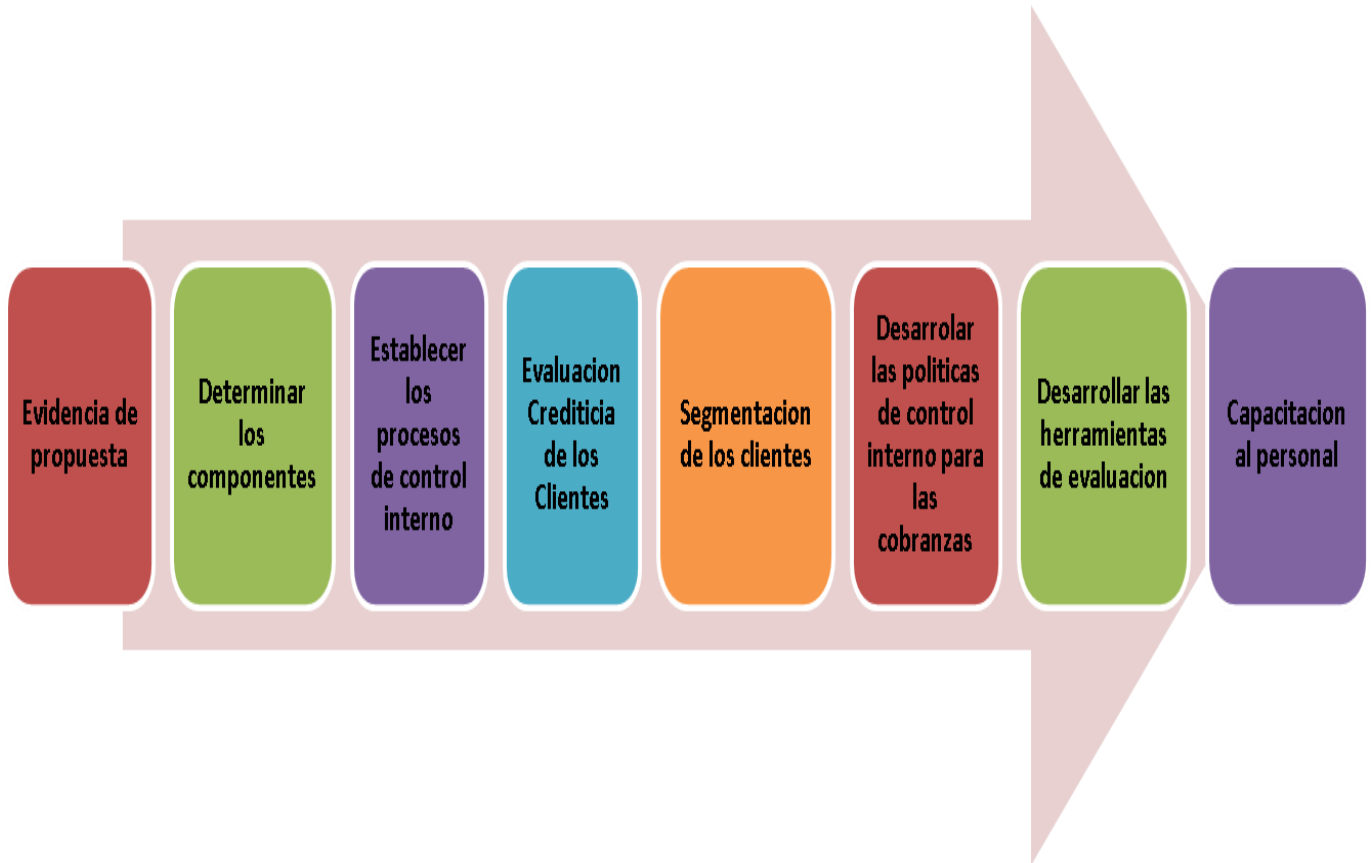
ANEXO VI: PRESTAMOS GERENTA GENERAL SHU RU XIE PERIODO 2018

ILUTEC E.R.L		MOVIMIENTOS DE CUENTA ENERO A DICIEMBRE 2018				
RUC: 20517196542		Orden : Cuenta \ Anexo				
CUENTA : 4431111 - GERENTES- CTAS POR PAGAR						
ANEXO : 06000576336 - XIE , SHU RU						
DOCUMENTO : VR- PRESTAMO						
07	0003	0003	18/05/2018	15/05/2018	PRESTAMO SHU RU XIE	20,220.00
07	0004	0001	04/06/2018	04/06/2018	PRESTAMO SHU RU XIE	16,600.00
07	0001	0001	12/11/2018	12/11/2018	PRESTAMO SHU RU XIE	73,830.00
07	0005	0001	12/11/2018	12/11/2018	PRESTAMO SHU RU XIE	15,165.00
07	0007	0002	12/11/2018	12/11/2018	PRESTAMO SHU RU XIE	8,179.00
07	0006	0002	13/11/2018	13/11/2018	PRESTAMO SHU RU XIE	47,850.00
07	0003	0004	20/11/2018	20/11/2018	PRESTAMO SHU RU XIE	13,735.00
07	0001	0001	06/12/2018	06/12/2018	PRESTAMO SHU RU XIE	19,560.00
Saldo Documento :						<u>215,139.00</u>

**ANEXO VII: CALCULO DE COSTOS POR DEVOLUCION DE PRESTAMO A LA GERENTA
GENERAL**

N°	FECHA DE INICIO	FECHA VENCIMIENTO	DIAS VENCIMIENTO	Cliente	MONTO DE PRESTAMO SOLES	INTERESES ACUMULADOS 1.02%	TOTAL A PAGAR	INTERESES POR LOS DIAS VENCIDOS 3.9%	TOTAL A PAGAR CON INTERESES DE MORA
01	15/05/2018	14/07/2018	60	ILUTEC EIRL	20,220.00	412.49	20,632.49	402.33	21,034.82
02	04/06/2018	03/08/2018	60	ILUTEC EIRL	16,600.00	338.64	16,938.64	330.30	17,268.94
03	12/11/2018	11/01/2019	60	ILUTEC EIRL	73,830.00	1,506.13	75,336.13	1,469.05	76,805.19
04	12/11/2018	11/02/2019	91	ILUTEC EIRL	15,165.00	469.21	15,634.21	142.27	15,776.48
05	12/11/2018	11/02/2019	91	ILUTEC EIRL	8,179.00	253.06	8,432.06	87.69	8,519.75
06	13/11/2018	12/03/2019	119	ILUTEC EIRL	47,850.00	1,936.01	49,786.01	453.05	50,239.06
07	20/11/2018	19/03/2019	119	ILUTEC EIRL	13,735.00	555.72	14,290.72	130.05	14,420.76
08	06/12/2018	05/05/2019	150	ILUTEC EIRL	19,560.00	997.56	20,557.56	374.15	20,931.71
TOTAL					215,139.00		221,607.81	3,388.90	224,996.71

**ANEXO VIII: PROPUESTA DE LOS PUNTOS A MEJORAR DEL CONTROL INTERNO PARA
MEJORAS LAS CUENTAS POR COBRAR**



ENEXO IX: CUESTIONARIO DE ENCUESTA AL PERSONAL DE ILUTEC E.I.R.L.

N°	CUESTIONARIO CONTROL INTERNO	CRITERIOS				TOTAL
		SI	%	NO	%	
1	¿Se lleva a cabo un control permanente de la evaluación de los clientes para otorgar créditos a través de documentos que corroboren dicha información. ?					
2	¿Existe un control de las órdenes de compras, guías de remisión para la entrega de la mercadería y facturas que indiquen los días de crédito otorgados al cliente para proceder con el cobro?					
3	¿Se realiza una revisión y seguimiento constante de los créditos otorgados a los clientes y el vencimiento de estas para realizar los cobros a tiempo ?					
4	¿Existe un manual donde se explique los requerimientos de los cargos, funciones y responsabilidades por cada área?					
5	¿Se recopila información de las diferentes áreas involucradas para un procesamiento correcto de las cuentas por cobrar ?					
6	¿Se realizan auditorías constantes para que se tenga una información verdadera y actualizada ?					
7	¿Existe comunicación del Gerente con el personal para evaluar la eficiencia de los procesos del control interno ?					
8	Gerencia toma acciones adecuadas y oportunas para mejorar las deficiencias del control interno?					
9	¿Se realizan conciliaciones de las cuentas por cobrar periódicamente ?					
10	¿Las deficiencias que se encuentran en los procesos de control interno son reportadas a Gerencia. ?					

ANEXO X: ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE GENERAL

N°	ENTREVISTA GERENTE GENERAL SHURUXIE DE LA EMPRESA ILUTEC EIRL	CRITERIOS
1	¿Cómo realizan las ventas en la empresa, se aplica algún procedimiento?	
2	¿La empresa cuenta con un software para el registro y control de las facturas de ventas?	
3	¿Se capacita al personal de la empresa constantemente?	
4	¿La empresa tiene un manual de control interno que se aplique en todas las áreas?	
5	¿En qué políticas se basa la empresa para otorgar crédito a sus clientes?	
6	¿Cuáles son las condiciones de pago que otorgan a los clientes?	
7	¿Es importante el tiempo en la recuperación de cartera para mejorar el índice de morosidad?	
8	¿El área de créditos es independiente al área de ventas, contabilidad y tesorería?	
9	¿Una deficiente gestión de cobranzas puede detener los proyectos de una organización?	
10	¿Cómo cubren sus obligaciones con terceros si sus clientes no pagan en las fechas establecidas?	