



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE AGENCIAPERU PRODUCCIONES S.A.C, INDEPENDENCIA, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autora:

Dalia Madeleine Villegas Miranda

Asesor:

Mg. Gonzalo Gonzales Castro

Lima - Perú

2021

## DEDICATORIA

### **Adrian y Dana,**

Mis dos motores y motivos para seguir adelante y no rendirme en el intento, por ser el impulso para culminar mi meta propuesta para poder demostrar que con esfuerzo los sueños se cumplen.

### **Omar**

Mi compañero, mi amigo, por estar siempre apoyándome, por motivarme a seguir adelante, por estar a mi lado en cada momento de alegría, de triunfos y tristezas.

### **Felicitas,**

Mi mejor amiga, mi confidente, por ser mi modelo a seguir, que me enseñó desde pequeña a luchar por los sueños y no dejarme rendir por ningún obstáculo.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme una bonita familia, por protegernos cada día en estos momentos tan difíciles que venimos atravesando.

Mi agradecimiento especial a la Universidad Privada del Norte, que me dio la oportunidad de superarme, a mis queridos profesores quienes me brindaron sus conocimientos y experiencias para mi formación profesional.

A mi madre, por su esfuerzo y apoyo, gracias a ella puedo lograr este éxito en mi vida.

A mis hijos y mi esposo, que me apoyaron y disculparon cada ausencia en fechas especiales.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema .....	13
1.2.1. Problema Principal.....	13
1.2.2. Problema Específicos .....	13
1.3. Justificación.....	13
1.4. Limitaciones .....	13
1.4.1. Objetivo General .....	14
1.4.2. Objetivos específicos .....	14
1.5. Formulación de Hipótesis .....	14
1.5.1. Hipótesis General.....	14
1.5.2. Hipótesis específicas .....	14
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
2.1. Antecedentes .....	15
<i>Variable Independiente: Control Interno</i> .....	15
<i>Variable Dependiente: Liquidez</i> .....	20
2.2. Bases teóricas .....	26
2.3. Términos básicos.....	37
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>41</b>
3.1. Tipo de Investigación .....	41
3.2. Diseño de investigación.....	42
3.3. Población y Muestra .....	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43

3.4.1. Técnica: .....	43
3.4.2. Instrumento: .....	45
3.5. Procedimiento .....	45
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....</b>	<b>47</b>
4.1. Técnica Encuesta .....	47
Cuestionario.....	47
4.2. Técnica de Análisis de los documentos .....	62
4.2.1. Análisis de estados financieros.....	62
4.2.2. Análisis Ratios de Liquidez.....	68
4.2.3. Ratios de Actividad.....	71
4.2.4. Análisis de las cuentas por cobrar comerciales .....	74
4.2.5. Técnica de entrevista .....	76
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....</b>	<b>79</b>
<b>CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>82</b>
<b>CAPÍTULO 7. TRABAJOS CITADOS.....</b>	<b>83</b>
<b>CAPÍTULO 8. ANEXOS .....</b>	<b>89</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Ratios de Liquidez .....	36
<b>Tabla 2</b>	Ratios de Actividad.....	37
<b>Tabla 3</b>	Distribución de la población .....	43
<b>Tabla 4</b>	Preg. N° 01 ¿La empresa tiene políticas de control en el área de cobranzas? .....	48
<b>Tabla 5</b>	Preg. N° 2 ¿La empresa difunde las políticas de control? .....	49
<b>Tabla 6</b>	Preg. N° 03 ¿El área cobranzas realiza las actividades necesarias para la cobranza de facturas? .....	50
<b>Tabla 7</b>	Preg. N° 04 ¿Se debe de implementar políticas de control interno en el área de cobranzas? .....	51
<b>Tabla 8</b>	Preg. N°05 ¿El área de cobranzas reporta oportunamente a los clientes morosos? ....	52
<b>Tabla 9</b>	Preg. N° 06 ¿Existe una evaluación constante del status de las cuentas por cobrar? ..	53
<b>Tabla 10</b>	Preg. N° 07 ¿Se realizan los filtros de evaluación cuando ingresa un nuevo cliente? ..	54
<b>Tabla 11</b>	Preg. N°08 ¿Las ventas al crédito tiene más de 90 días de vencidos? .....	55
<b>Tabla 12</b>	Preg. N°09 ¿Existe una adecuada programación de cobranzas? .....	56
<b>Tabla 13</b>	Preg. N°10 ¿La empresa realiza análisis de ratios financieros? .....	57
<b>Tabla 14</b>	Preg. N°11 ¿La empresa tiene la liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo? .....	58
<b>Tabla 15</b>	Preg. N°12 ¿La empresa presenta problemas de liquidez?.....	59
<b>Tabla 16</b>	Preg. N°13 ¿Cree usted que la empresa cuenta con suficiente capital de trabajo? .....	60
<b>Tabla 17</b>	Preg. N°14 ¿Cree usted que la rotación de las cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa?.....	61
<b>Tabla 18</b>	Análisis de razón corriente.....	68
<b>Tabla 19</b>	Análisis Prueba Ácida.....	68
<b>Tabla 20</b>	Capital de Trabajo.....	70
<b>Tabla 21</b>	Ratio prueba defensiva .....	70
<b>Tabla 22</b>	Periodo de Cobranza .....	71
<b>Tabla 23</b>	Rotación de las cuentas por cobrar .....	72
<b>Tabla 24</b>	Detalle de las cuentas por cobrar comerciales vencidas .....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Principios de control interno .....	29
<b>Figura 2</b>	Principales aportes de COSO (1992/94 – 2013 en relación con el control interno. ....	31
<b>Figura 3</b>	Componentes del sistema de control interno.....	32
<b>Figura 4</b>	¿La empresa tiene políticas de control en el área de cobranzas?.....	48
<b>Figura 5</b>	¿La empresa difunde las políticas de control? .....	49
<b>Figura 6</b>	¿El área de cobranzas realiza las actividades necesarias para la cobranza de facturas? .....	50
<b>Figura 7</b>	¿Se debe de implementar políticas de control interno en el área de cobranzas? .....	51
<b>Figura 8</b>	¿El área de cobranzas reporta oportunamente a los clientes morosos? .....	52
<b>Figura 9</b>	¿Existe una evaluación constante del status de las cuentas por cobrar? .....	53
<b>Figura 10</b>	¿Se realizan los filtros de evaluación cuando ingresa un nuevo cliente? .....	54
<b>Figura 11</b>	¿Las ventas al crédito tiene más de 90 días de vencidos? .....	55
<b>Figura 12</b>	¿Existe una adecuada programación de cobranzas? .....	56
<b>Figura 13</b>	¿La empresa realiza análisis de ratios financieros? .....	57
<b>Figura 14</b>	¿La empresa tiene la liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo? .....	58
<b>Figura 15</b>	¿La empresa presenta problemas de liquidez? .....	59
<b>Figura 16</b>	¿Cree usted que la empresa cuenta con suficiente capital de trabajo? .....	60
<b>Figura 17</b>	¿Cree usted que la rotación de las cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa?.....	61
<b>Figura 18</b>	Análisis vertical del Estado de Situación Financiera .....	63
<b>Figura 19</b>	Análisis vertical Estado de Resultados Integrales.....	66
<b>Figura 20</b>	Detalle de facturas comerciales vencidas .....	74

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019. El tipo de investigación es aplicada, con un enfoque cuantitativo, el tipo de diseño es no experimental transversal, la información se obtuvo de la fuente primaria (desde la misma empresa), siendo fundamental para la efectividad de la investigación, esto permitió medir las variables que se plantean en el objetivo general.

Para la recopilación de datos utilicé instrumentos como la entrevista, guía de observación y análisis de documentos. Se realizó el análisis financiero aplicando ratios financieros y análisis de las cuentas por cobrar comerciales.

Después de realizar los análisis pertinentes se obtuvo resultados importantes, concluyendo que la empresa carece de controles internos de las cuentas por cobrar comerciales afectando la liquidez de la empresa, para asumir sus obligaciones a corto plazo.

**Palabras clave:** Control interno, cuentas por cobrar, liquidez.



## ABSTRACT

The present research work has as general objective to determine how the internal control of commercial accounts receivable affects the liquidity of Agenciaperu Producciones SAC, Independencia, 2019. The type of research is applied, with a quantitative approach, the type of design it is non-experimental cross-sectional, the information was obtained from the primary source (from the same company), being essential for the effectiveness of the research, this allowed to measure the variables that arise in the general objective.

For data collection I used instruments such as the interview, observation guide and document analysis. The financial analysis was performed by applying financial ratios and analysis of trade accounts receivable.

After carrying out the pertinent analyzes, important results were obtained, concluding that the company lacks internal controls of trade accounts receivable, affecting the liquidity of the company, to assume its short-term obligations.

**Keywords:** Internal control, accounts receivable, liquidity.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El Perú es un país que se encuentra en constante crecimiento económico, generando de esta manera la inversión en el sector privado, apostando por rubros empresariales y de esta manera generando fuentes de trabajo.

Las medianas o pequeñas empresas en el Perú tienen un pequeño ciclo de supervivencia en el mundo competitivo de los negocios, muchas son creadas con el único objetivo de generar ingresos para satisfacer las necesidades del propietario y no satisfacer las necesidades empresariales; otras organizaciones que desean seguir sobreviviendo en el mundo competitivo, pero internamente no tienen políticas y procedimientos establecidos y luchan día a día con el único fin de seguir vigentes en el mercado.

Hoy en día en un mundo globalizado, las empresas están en una constante competencia de quien brinda el mejor producto o mejor servicio, ese es el mundo de las empresas, sobrevive el que satisface las necesidades, uno de los pilares de la continuidad de las empresas se debe al correcto uso de sus activos – efectivo y eso se logra si la empresa tiene desde un inicio establecido sus objetivos empresariales.

Las empresas generan ingresos – efectivo a través de las ventas que realizan por un bien o servicio; un buen control en el área de contabilidad y una correcta administración permite medir el crecimiento de la liquidez (solvencia) para una correcta toma de decisiones, por ejemplo: como hacer frente a las diferentes obligaciones de efectivo.

Las ventas realizadas generan en la contabilidad las famosas cuentas por cobrar, éstas afectan la liquidez de muchas empresas, ello puede convertirse en el principio del fin de los empresarios ya que no pueden solventar sus obligaciones a corto plazo, como por

ejemplo, no pueden saldar obligaciones con sus trabajadores, ni saldar deudas con sus proveedores.

Según (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2018) en su libro *“Contabilidad Financiera”*, indica “Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una organización, los cuales generarán un beneficio en el futuro. Forman parte de la clasificación de activo circulante” (p. 310), el autor nos detalla que uno de los factores de la liquidez de la empresa tiene que ver con la capacidad que tiene está en convertir un ACTIVO en EFECTIVO.

El activo se convierte en efectivo cuando la empresa genera la venta ya sea una venta al contado o una venta al crédito, generándose de esta manera las cuentas por cobrar (activo). Las cuentas por cobrar se generan al realizar las ventas al crédito al momento de vender un servicio o bien, las ventas deben ser cobradas en el plazo determinado que negocia la empresa y el cliente, Chamba (2017) en su tesis “Las Ventas a Crédito y su Impacto en la Liquidez” nos dice:

Las ventas a créditos dentro de la empresa son equivalentes a cuentas por cobrar de los clientes, las cuales son efectuadas por la actividad comercial que se dedica, esto son los activos corrientes importantes dentro de la empresa, debido a que son de rápida comercialización en el mercado. Se debe tener en cuenta de aplicación de las políticas de créditos y cobranzas las cuales son de gran ayuda al momento de conceder créditos y determinar los plazos entregados para la cancelación. (p.13)

Es de gran importancia que todas las empresas cuenten con un control interno adecuado en las cobranzas, en la cual se indiquen las pautas, tiempos, modalidades de pago e incluso se debe de indicar las palabras que se debe de utilizar al momento de realizar las cobranzas para que de esta manera el cliente no se sienta presionado. Cumpliendo las políticas de

control interno de las cobranzas, se puede mostrar en los Estados financieros una información adecuada para una toma de decisiones óptimas para el desarrollo de la empresa.

(Münch Galindo, 2018), considera que:

El control es de vital importancia dado que:

- Sirve para comprobar la efectividad de la gestión.
- Proteger los activos de la empresa.
- Garantizar el cumplimiento de los planes.
- Establecer medidas para prevenir errores y reducir costos y tiempo.
- A través de éste se detecta y analiza las causas que originan las desviaciones para evitar que se repita. (p. 174).

Uno de los problemas que tiene la empresa Agenciaperu Producciones es el inadecuado control interno de las cuentas por cobrar y cómo afecta la liquidez a corto plazo.

Agenciaperu Producciones es una empresa dedicada a la producción de contenido televisivo ofreciendo como servicio la producción y emisión de publicidad, es una empresa que se encuentra en el mercado hace de más de 10 años.

A pesar de los años que se encuentra en el mercado la empresa carece de un control interno en especial en las cuentas por cobrar, no cuentan con políticas y procedimientos adecuados, no se realiza el seguimiento correspondiente a las cuentas por cobrar.

Es importante que la empresa analice la importancia de establecer una política de cobranza, así como el análisis y la depuración de cuentas por cobrar comerciales, para que de esta manera se presente en los estados financieros una información coherente y real para una toma de decisiones adecuada por parte de la gerencia.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema Principal**

1. ¿De qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019?

### **1.2.2. Problema Específicos**

1. ¿De qué manera la falta de información sobre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019?
2. ¿De qué manera la política de control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019?

## **1.3. Justificación**

Como expresan (Hernández-Sampieri & Mendoza Terrones, 2018) en su libro Metodología de la investigación Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta “La justificación de la investigación señala el para qué de la investigación exponiendo sus razones, por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante” (p.45).

Teniendo en cuenta la premisa anterior, la presente investigación se justifica con el único fin de mejorar el control interno (procedimientos – actividades) que se desarrollan en el área de cobranzas y como afecta a la liquidez en la empresa para la atención de sus obligaciones a corto plazo.

## **1.4. Limitaciones**

El presente trabajo de investigación tuvo como principal limitante el acceso a la institución para la búsqueda de información (bibliografía), dado que nos encontramos atravesando la pandemia COVID-19 y el libre tránsito se encuentra restringido.

#### **1.4.1. Objetivo General**

1. Determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Determinar de qué manera la falta de información sobre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019.
2. Determinar de qué manera la política de control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019.

### **1.5. Formulación de Hipótesis**

#### **1.5.1. Hipótesis General**

1. El control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019.

#### **1.5.2. Hipótesis específicas**

1. La falta de información sobre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019.
2. La política de control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### *Variable Independiente: Control Interno*

#### **Antecedentes Internacionales**

Pérez & Ponce (2019) en su tesis titulada “Control Interno Contable y la Liquidez en la Cooperativa de Transporte en Taxi 11 de diciembre, Provincia De Santa Elena, Año 2017” (tesis de grado), de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad Ciencias Administrativas, La Libertad – Ecuador, establecieron como objetivo principal en evaluar el control interno a través de los componentes de COSO I, CECI en los procedimientos en la empresa. La metodología que utilizaron fue de tipo descriptiva, exploratoria y de campo; utilizaron técnicas de recolección de datos mediante entrevistas, encuestas, cuestionario y observación directa, la población de su estudio fueron trabajadores del área contable de empresa. Presentaron como resultados la importancia de implementar un control interno para que la información presentada sea confiable para determinar la correcta liquidez de la empresa.

Concluyeron que la empresa no cuenta con un sistema de control interno de políticas y procedimientos, y como resultado las cuentas contables que se presentan en los estados financieros no eran fiables.

Es importante que las empresas establezcan políticas y procedimientos para un adecuado funcionamiento de la empresa, para un control adecuado en el área contable y de esta manera mostrar estados financieros que reflejen la realidad de las empresas, para una adecuada toma de decisiones.

Saker (2019), en su tesis “Gestión interna de la estructura de cobros y pagos de la firma Man-Ser S.R.L a partir del trimestre julio-octubre de 2019” (trabajo de grado) – Carrera

de Contador Público – Universidad Siglo 21 – Córdoba - Argentina; mediante la técnica de observación pudo determinar que no completan los procesos de gestión con el manejo de la cartera de clientes, también utilizó herramientas estratégicas como Pestel (análisis del ambiente macroeconómico de la organización) y matriz FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), mediante la técnica de análisis de documentos verificó los estados financieros para poder determinar los riesgos crediticios y operacionales.

El autor concluye que la implementación de un sistema adecuado en el área de cobros puede generar importantes cambios en los estados financieros.

Bosque & Ruiz (2016), en su trabajo final de grado titulada “El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A” – Facultad de Ciencias de la Administración – Instituto Universitario Aeronáutico – Córdoba – Argentina; determinaron como objetivo en establecer un sistema de control interno para mejorar la liquidez de la empresa, con el único fin de contar con una información verídica. Para llegar a los objetivos establecidos, realizaron los análisis respectivos por cada área y determinar los puntos de riesgos de cada una de ellas.

Los autores determinaron que los procesos que implementaron solo buscan un solo fin, que es el de mejorar la liquidez de la empresa y disminuir los riesgos propios de la organización y brindar una información confiable para la toma de decisiones.

Chichanda (2019), en su proyecto de investigación titulado “Propuesta de Procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar para la Empresa Artefacta del Grupo de Empresas UNICOMER S.A” - Carrera Tecnología en Contabilidad y Auditoría - Unidad Académica de Educación Comercial Administración y Ciencias - Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología – Guayaquil -Ecuador; la autora baso su estudio por la observación de dificultades que presentaba la empresa en el control de la cuentas



por cobrar y cómo éstas influían en la liquidez, estableció como el objetivo principal en establecer los procedimientos de un control interno en las cuentas por cobrar; el tipo de investigación utilizada fue descriptiva basado en la característica que presentaba la población en estudio, utilizó como técnicas la observación y el análisis documental.

La autora concluyó que la empresa cuenta con políticas y procedimientos, pero no son difundidas para conocimiento del personal, considera que se debe de implementar un manual de procedimientos para un control adecuado de las cuentas por cobrar y ver como incide paulatinamente en la liquidez de la organización.

Es importante que la empresa comunique las políticas institucionales, objetivos y los documentos de interés para los trabajadores, para que de esta manera puedan desarrollar sus actividades sin ningún contratiempo, si no existe una comunicación interna en las organizaciones los trabajadores no tendrán la guía adecuada para desarrollar bien sus funciones.

Materlo, Hernández & Blanco (2019) en su tesis titulada “El Control Interno Como Estrategia para el Desarrollo del Sistema de Inventario en el Sector Bananero” (tesis de grado) – Carrera Internacional Contaduría Pública - Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio - Universidad Cooperativa de Colombia – Santa María – Colombia; identifico como objetivo la verificación de un sistema de control interno en las empresas del sector Bananero; utilizó un estudio deductivo y cualitativo, utilizando como técnica el análisis documental, basándose en el informe COSO.

Los autores concluyeron que cuán importante es la implantación de un sistema de control interno, el mismo que debe ser adecuado en la producción y comercialización de sus productos y de esta manera puedan ver el crecimiento de su compañía; un adecuado

control interno en el proceso contable ayudará a un mejor control de los hechos económicos, realizando un seguimiento oportuno.

### **Antecedentes Nacionales**

Peralta & Neyra (2019) en su tesis titulada “Control Interno para mejorar la liquidez en el área de caja de la empresa Ladrillos Inka Forte SAC Lambayeque 2017” (Tesis grado) de Escuela Académico Profesional de Contabilidad - Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Chiclayo, Perú. Los autores establecieron como objetivo principal en determinar que el control interno mejora la rentabilidad en el área de caja de la empresa, el tipo de investigación fue de tipo cuantitativa con un diseño experimental; los instrumentos utilizados para su estudio fueron análisis documental, analizando la documentación brindada por la empresa, también realizaron un cuestionario para poder determinar los elementos del control interno.

Los autores concluyeron que aplicando un buen control interno mejorará la rentabilidad del área de caja de la empresa en estudio.

El trabajo de investigación nos sirve de guía de estudio, identificando la importancia de un adecuado control interno para mejorar la liquidez de la empresa.

Fajardo (2017) en su tesis titulada “Control interno y liquidez en las empresas del sector de fabricación de sustancias químicas en el distrito de Lurín, 2016” (tesis grado) de la Escuela Profesional de Contabilidad - Facultad de Ciencia Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo – Lima. Perú; señaló como objetivo principal determinar de qué manera se relaciona el control interno y la liquidez de la compañía, el tipo de diseño no experimental, con una descripción correlacional porque sus variables se relacionan entre sí.

El autor determinó que existe una correlación entre sus variables - control interno y la liquidez- el incumplimiento de la políticas y procedimientos genera errores que pueden afectar a la organización.

Moncada & Sosa (2019) en su tesis titulada “Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II para la mejora de la gestión, en la EPS GRAU S.A. en la ciudad de Piura, 2019” (tesis grado) de la Escuela Profesional de Contabilidad - Facultad de Ciencias de Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú; emplearon un diseño pre experimental empleando técnicas de recolección de datos, encuestas, y guías de observación con el propósito de obtener información del sistema operativo.

Concluyeron que es importante implementar un sistema de control interno en el área contable para asegurar los procesos y procedimientos para la obtención de la información financiera de manera fiable.

La implementación de políticas y procedimientos adecuados es de vital importancia porque contribuyen a mejorar la situación de las empresas, con el fin de fortalecer la gestión administrativa y cumplir con los objetivos organizacionales, ayudando a promover eficiencia y eficacia en las operaciones.

Flores & Guevara (2017) en su tesis titulada “Análisis del sistema de control interno basado en el Modelo COSO en la empresa Maíz Olguita S.A.C.” (tesis pregrado) de la Escuela Profesional de Contabilidad - Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Peruana Unión – Tarapoto – Perú, utilizaron una metodología de estudio exploratorio, su tipo de investigación fue no experimental, observando actividades dentro de la organización para luego ser estudiadas con las personas competentes.

Después del estudio de las variables, concluyeron que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, ni con un sistema de evaluación de riesgo.

Las políticas y procedimiento son de suma importancia, cada una de estas deben de ser diseñadas de acuerdo con las operaciones de cada organización, la falta de políticas no permite a la empresa evaluar correctamente la eficiencia en cada área y esto puede traer consigo riesgos internos y externos (fraudes y robos).

Gómez (2017), en su tesis titulada “Control Interno de los Inventarios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Central de Belleza SAC, Distrito Miraflores” (tesis de grado), Carrera Profesional de Contabilidad - Facultad de Ciencias de Gestión – Universidad Autónoma del Perú. Se tuvo como problema principal en determinar de qué manera el Control Interno de los inventarios incide en la Rentabilidad de las ventas de la empresa Central de Belleza SAC – Miraflores, los instrumentos utilizados para medir sus variables fueron mediante un cuestionario y una entrevista a las áreas respectivas. Concluyó que el control interno de los inventarios incide en la liquidez de la empresa.

Efectivamente un sistema de control interno adecuado permitirá evaluar las oportunidades, riesgos y amenazas oportunamente, para salvaguardar la seguridad operacional; en el sistema de control interno se debe designar oportunamente las funciones y responsabilidades de cada integrante de la organización ya que cada uno influye de manera directa e indirecta a la rentabilidad de las operaciones.

### ***Variable Dependiente: Liquidez***

#### **Antecedentes Internacionales**

Lino (2018) en su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Comercializadora ecuatoriana de calzado, COMECSA S.A., Cantón La Libertad, año 2017 (tesis de grado) - Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad Ciencias Administrativas

- Universidad Estatal Península de Santa Elena; su estudio estuvo basado en analizar el comportamiento y manejo de las cuentas por cobrar y como afectan éstas a la liquidez; a través de la metodología de campo que aplicó y con la información obtenida (libros y estados financieros de la empresa); concluyó que evidentemente las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa, esto se debe a una gestión deficiente de las cuentas por cobrar, generando que el otorgamiento de crédito ocasione inseguridad en la recuperación de las venta realizadas.

Al no contar con políticas para las cobranzas en las ventas al crédito, éstas inciden directamente a la liquidez de la empresa, la falta de los controles respectivos genera un desorden y la acumulación de obligaciones por parte de los clientes.

Gaona (2016) en su tesis titulada “Análisis de la Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez y Rentabilidad de Solca Núcleo De Loja Período Comprendido Entre 2008-2014” (tesis pregrado) - Carrera de Contabilidad y Auditoría - Área Jurídica, Social y Administrativa - Universidad Nacional De Loja – Loja – Ecuador, se planteó como objetivos, identificar los factores internos y externos que afectan al procedimiento de control de las cuentas por cobrar y como inciden en la liquidez de la empresa; la información fue recopilada por técnica de observación y entrevistas, también se desarrolló el análisis vertical de los estados financieros, para que de esta manera se pueda interpretar los resultados obtenidos, también realizó cálculos de razones financieras. Llegó a la conclusión que la empresa no realiza un adecuado control de las cuentas por cobrar, creando de esta manera cuentas incobrables que a la larga generan un gasto para la empresa, recomienda que el área encargada de cobranzas tome medidas adecuadas para el estudio de las cuentas por cobrar a fin de establecer políticas, que permitan ordenar las cuentas respectivas.

Chila (2019), en su tesis titulada “Cuentas por Cobrar y Liquidez en la Empresa Criaderos De Camarones Victoria, Cricavisa S.A, Cantón Santa Elena, Año 2018, (tesis de pregrado) - Carrera de Contabilidad y Auditoría - Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad Estatal Península de Santa Elena; el objetivo propuesto fue identificar de cómo afectan las cuentas por cobrar a la liquidez; la metodología que utilizó fue descriptiva con un enfoque cualitativo, aplicando métodos de investigación deductivo, inductivo, analítico, empírico, la recolección de información se realizó mediante la ficha de observación y la entrevista realizada al personal. Los resultados que obtuvo determinaron que la entidad no posee políticas de crédito y cobro. Se planteó una propuesta de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, para obtener índices de liquidez para la toma de decisiones en favor de la empresa.

Los resultados que muestra llegan a la conclusión que una correcta gestión de las cuentas por cobrar incidirá de manera positiva a la liquidez de la empresa, esto se logra teniendo un adecuado plan de trabajo – Políticas y procedimientos; si la empresa carece de procedimientos, la información presentada no será objetiva y no se procederá a una adecuada toma de decisiones.

Nuela (2016), en su tesis titulada “La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de Calzado Gamo’s de la ciudad de Ambato” (Tesis de grado) - Carrera De Contabilidad y Auditoría - Facultad de Contabilidad y Auditoría - Universidad Técnica de Ambato; su investigación se centró en la gestión de cobranza para desarrollar un cambio para minimizar la cartera de cliente morosos con el objetivo de acceder a una liquidez estable, la metodología está determinada a través de una investigación de campo, canalizo los resultados a un cambio, Nuela, concluyó que es necesario tomar acciones que permitan el crecimiento

organizacional, propone gestionar el cobro de las ventas al crédito mediante un proceso integral, involucrando al área financiera.

Romero (2017), en su tesis “Diseño de Estrategias para Mejorar la Rentabilidad de la Empresa Produarroz S.A.” – (tesis de grado) - Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil, el trabajo de investigación tiene por objetivo mejorar la rentabilidad de la empresa Produarroz S.A. creando y aplicando estrategias que serán diseñadas de acuerdo con los problemas que tiene la empresa y que vienen afectando el desarrollo y por ende su rentabilidad. La metodología utilizada fue descriptiva y explicativa. De acuerdo con el diagnóstico establecido en la entidad encontraron varias falencias en el área administrativa y financiera. Produarroz S.A en la parte financiera no cuenta con un manual de procedimientos ni con un control que les permita determinar su desempeño económico, tampoco existe un manual en el cual puedan verificar el cumplimiento de objetivos organizacionales. Romero, diseñó estrategias con el fin de resolver los problemas de la empresa buscando mejorar el desarrollo y rentabilidad.

Todo procedimiento o manual, debe estar enfocado en un solo objetivo que es el desarrollo empresarial para las mejoras organizacionales.

### **Antecedentes Nacionales**

Fiesta (2018) en su tesis “Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa transportes Pakatnamu SAC, 2017” (tesis pregrado) de la Escuela de contabilidad – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – buscó demostrar y determinar el impacto que se generará en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa, diseñó procesos de facturación, detalló las deficiencias que existen en el proceso, identificando riesgos y propuso alternativas para un funcionamiento eficiente. Utilizó técnicas como la observación y el análisis de

documentos, guías de observación y entrevistas a las personas responsables del área de facturación; concluyó que se detectó riesgos en el área de facturación, y que no existen políticas de cobranzas, generando retrasos en las cobranzas respectivas.

Los riesgos detectados en el área de cobranza son de gran importancia, a partir de los riesgos identificados se puede planificar la implementación y diseño de procedimientos de políticas de cobranzas, las políticas deben de establecer que el único objetivo es el de solucionar los problemas de atraso de las cobranzas. Los procedimientos deben estar alineados con el objetivo empresarial analizando los factores internos y externos con el fin de optimizar los resultados.

Arana (2017) en sus tesis titulada “La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa corporación GREEN VALLEY S.A.C. – Trujillo 2017” (tesis pregrado) Carrera de Contabilidad y Finanzas – Facultad de Negocios; tiene como objetivo demostrar que las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la empresa, para ello analizó los Estados Financieros y la documentación respectiva, el tipo de estudio fue de diseño correlacional transversal, analizó los procedimientos de ventas, créditos y cobranzas, aplicó los ratios de liquidez y calculó el índice de morosidad de las cuentas por cobrar.

Concluyó su trabajo indicando que las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la empresa por la falta de políticas de cobranza y créditos, reflejado en las ratios utilizados.

El estudio precedente refuerza la teoría que al no tener las políticas de cobranza y crédito adecuadas se refleja en la liquidez de las organizaciones.

Beltrán (2017), en su tesis titulada “La política de ventas al crédito y su incidencia en la situación económico - financiera de la empresa servicios y llantas Beda del distrito de Trujillo año 2015” (tesis de grado); el autor plantea como objetivo principal en “determinar



la incidencia que tienen las políticas de ventas al crédito en la situación económica y financiera de la empresa SERVICIOS Y LLANTAS BEDA”, y determinar los riesgos a los que está expuesta la empresa como consecuencia de la aplicación deficiente de sus políticas crediticias. Empleó un método descriptivo, recopilando la información obtenida de la empresa (estados financieros, análisis de la cartera de clientes morosos); con el fin de analizar la situación de empresa teniendo como base los datos reales. Beltrán, concluye que al ser una empresa que realiza sus ventas al crédito no aplica de manera eficiente sus políticas crediticias, las mismas que son simples y no tienen límites para otorgar créditos, influyendo de manera negativa en la liquidez, reflejando un elevado nivel de morosidad y un bajo nivel de liquidez. Beltrán, también recomienda optimizar la aplicación de políticas en las ventas.

Llanos (2020), en su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Grupo Reserza S.A.C, 2018” - Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios - Universidad Peruana De Ciencias e Informática; el objetivo de la tesis fue determinar en qué medida la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Grupo Reserza S.A.C en el 2018. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo-explicativo y un diseño no experimental y transversal. La autora concluyó que la empresa en estudio debe aplicar todos los procedimientos inmersos en la gestión de cuentas por cobrar para que de esa manera mejoren los resultados, al mismo tiempo tienen que establecer las mejores políticas de crédito para que los niveles de liquidez de la empresa sean mayores. Una adecuada gestión de políticas de cobranza debe tener como finalidad el aumento de liquidez.

Vargas, Maldonado & Ayay (2017), en su tesis titulada “Factores que generan la morosidad de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez y rentabilidad de la empresa “industrias

Windsor S.A.C”. del grupo Calimod – 2016” – Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas -Lima – Perú (tesis de grado), el objetivo de la tesis realizada fue determinar qué factores generan la morosidad de la cuenta por cobrar y como estas afectan la liquidez y la rentabilidad de la empresa; el tipo de investigación fue documental para analizar los indicadores financieros.

Los autores concluyen que la empresa muestra un crecimiento acelerado en sus ventas y en sus cuentas por cobrar sin ningún control. La empresa necesita implementar estrategias de ventas y políticas para manejo de la cartera de clientes.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Control Interno:**

#### **¿Qué es el control interno)**

Los autores (Quinaluisa Morán, Ponce Álava, Muñoz Macías, Ortega Haro, & Pérez Salazar, 2018) definen al Control Interno como:

“...un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable [...] comprende la estructura, las políticas, el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos y las cualidades del personal de la empresa que asegure” (p. 269, 270).

(Navarro Stefanell & Ramos Barrios, 2016) afirma:

Control interno como una herramienta basada en procedimientos capaces de individualizar los diferentes factores de riesgo, que facilitan reconocer sus múltiples causas, inmersas en las actividades desarrolladas diariamente; en este punto, el control interno facilita la planeación, la organización y la ejecución de

procesos orientados a proteger a la organización de las variadas situaciones de vulnerabilidad inherentes a la actividad que ejecuta (p. 253)

(Herrera Peña, Serrano Carrión, Señalín Morales, & Vega Jaramillo, 2018), conceptualizan al control interno, considerando a la globalización:

La modernización, la globalización de la economía y la competencia en el entorno organizacional han contribuido a generar la necesidad de diseñar, aprobar e implementar diversos procedimientos de control interno con el objetivo de asegurar en lo que sea posible la conducción ordenada de las empresas, siendo este uno de los propósitos principales de la gestión empresarial (p. 02)

(Mazariegos Sánchez, Águila González, Pérez Poumián, & Cruz Castillo, 2013), destacan que:

Para la administración moderna, el tener una clara comprensión del concepto y el alcance de un Sistema de Control Interno constituye un factor clave para los propósitos de alcanzar una utilización eficaz de los recursos al evitar o disminuir las pérdidas por concepto de desvíos y despilfarros, fraudes, conductas corruptivas y la producción de un bien sin la calidad requerida por el mercado al que está dirigido. El control interno es una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa (p. 463).

Basándome en las premisas de los párrafos anteriores puedo concluir que el control interno es un proceso que permite identificar los problemas que ponen en riesgo a la empresa y obstaculizan el logro de los objetivos empresariales. El control interno permite diseñar políticas, procedimientos, funciones de cada miembro, con el objetivo de prevenir riesgos y brindar seguridad a la compañía.

### **Objetivo del control interno:**

Según el autor (Mendoza Zamora, García Ponce, Delgado Chávez, & Barreiro Cedeño, 2018), identifica los siguientes objetivos del control interno:

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales. (p.212)

El propósito del control interno es salvaguardar todos los recursos de las organizaciones, garantizando el correcto funcionamiento de las diferentes áreas, con el fin de desarrollar una correcta administración para lograr los objetivos empresariales.

El autor (Melendez Torres, 2016) en su libro titulado Control Interno, expresa que:

El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica, así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones. (p. 20).

### **Principios del control interno**

(Hernández Barros, 2015) en su artículo “Los riesgos de las entidades aseguradoras en el marco del Enterprise Risk Management (ERM) y el control interno”, manifiesta: “Un

sistema de control interno eficaz, (...), requiere una segregación de tareas y responsabilidades apropiada, tanto entre el personal como entre las actividades que se llevan a cabo. Es necesario el establecimiento de una estructura de poderes y facultades (...)” (p. 64),

También nos detalla los principios del control interno.

### Figura 1

#### *Principios de control interno*

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Cultura de control</b> Políticas y prácticas adecuadas que contribuyan a potenciar una cultura de control.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Valoración y tratamiento del riesgo</b> Medición cuantitativa y cualitativa de todos los riesgos potenciales y desarrollo de medidas correctoras necesarias para controlar y mitigar los riesgos evaluados.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Información y comunicación</b> Información precisa, íntegra, fiable y oportuna, obtenida de fuentes internas y externas, que permitan la evaluación del riesgo y la toma de decisiones. Se tendrán en cuenta los resultados de los contrastes de aquellas magnitudes en las que exista una mayor incertidumbre, como las provisiones técnicas y las provisiones para insolvencias.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Prioridades e integridad del proceso de control interno</b> Sistema implantado de prioridades tanto de recursos necesarios para el control, como para la identificación de los niveles de riesgo que se decidan aceptar, así como evitar la disgregación del mismo en una serie de actividades básicas independientes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Supervisión</b> Procesos necesarios de supervisión para garantizar la eficacia y efectividad de los controles internos, que incluya procedimientos para identificar y evaluar los riesgos.</li> </ul>

**Fuente:** (Hernández Barros, 2015)

### **COSO y el control interno**

COSO provienen del inglés (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una comisión constituida por 5 organizaciones del sector privado de EEUU (La Asociación Americana de Contabilidad (AAA); el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA); Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de

Audidores Internos (IIA); La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su creación en el año 1985 tuvo como objetivo el orientar a las organizaciones sobre el control interno para mejorar el desempeño de las funciones de estas para que puedan lograr sus objetivos y seguir con el liderazgo.

El autor (Mantilla B, 2018), en su libro titulado Auditoría del Control Interno, refirió que “COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (p.4)

(Cantos Ochoa, 2019), define el informe COSO “el informe COSO es un proceso integral y dinámico que permite analizar los componentes referidos al ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión o monitoreo de las responsabilidades que cada funcionario asume en sus puestos de trabajo” (p. 426),

COSO fue creado con el fin de que las organizaciones solo se enfoquen en el logro de sus objetivos organizacionales, estos se lograrán con la implementación adecuada de procedimientos de control interno.

(Mantilla B, 2018) realiza una síntesis con respecto de los diferentes aportes que realizó COSO respecto al control interno, y presenta el siguiente cuadro a manera de resumen:

**Figura 2**

*Principales aportes de COSO (1992/94 – 2013 en relación con el control interno.*

Principales aportes de COSO (1992/94 - 2013) en relación con el control interno	
1	Elaboración de una estructura conceptual integrada, que unifica los distintos conceptos y prácticas, a partir de la cual se realiza el diseño/implementación/mejoramiento del control interno, por un lado, y por otro la evaluación y los reportes relacionados con el mismo.
2	Posicionamiento del control interno en los máximos niveles gerenciales (alta gerencia), y direccionamiento estratégico. Con un centro de atención claro en el negocio y no tanto en las operaciones.
3	Entendimiento del control interno en términos de sistemas y concretado como un proceso, afectado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con los objetivos de la organización.
4	Combinación de objetivos de negocio, componentes de control interno y niveles organizacionales: los famosos cubo y/o pirámide de COSO.
5	Los objetivos de negocio son: (1) <b>Efectividad y eficiencia</b> de las operaciones; (2) <b>Confiabilidad</b> del proceso de presentación de reportes financieros; (3) <b>Cumplimiento</b> con leyes y regulaciones aplicables; y (4) <b>Salvaguarda</b> de activos (incorporado por la adenda de 1994).
6	Los componentes del control interno son: (1) Ambiente de control; (2) Valoración de riesgos; (3) Actividades de control; (4) Información y comunicación; y (5) Actividades de monitoreo
7	Incorporación de principios asociados con cada uno de los componentes del control interno.
8	La Estructura (actualizada 2013): Ha sido mejorada mediante la ampliación de la categoría de objetivos denominada presentación de reportes financieros para incluir otras formas importantes de presentación de reportes, tales como la presentación de reportes no-financieros y la presentación de reportes internos. También refleja las consideraciones de los muchos cambios que en los entornos de negocios y operación han ocurrido en las últimas décadas, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Expectativas por la vigilancia que ejerce el gobierno de la empresa.</li> <li>o Globalización de los mercados y de las operaciones.</li> <li>o Cambios en y mayores complejidades de los negocios.</li> <li>o Exigencias y complejidades en leyes, reglas, regulaciones y estándares.</li> <li>o Expectativas por competencias y <i>accountabilities</i>.</li> <li>o Uso de, y confianza en, las tecnologías que evolucionan.</li> <li>o Expectativas en relación con la prevención y detección del fraude.</li> </ul>
9	Los niveles organizacionales dependen de cada ente económico, pero básicamente se diferencian tres: (1) El sistema de control interno (estratégico); (2) Los subsistemas organizacionales (por departamentos, unidades de negocio, etc.); y (3) Los procesos operacionales (flujo de operaciones, transacciones, etc.). La actualización 2013 usa la expresión 'estructura organizacional' para referirse a los distintos niveles: unidades de operación, entidades legales, divisiones, funciones, operaciones, etc., dando mayor flexibilidad en este aspecto.
10	Responde al consenso de cinco asociaciones profesionales líderes: <ul style="list-style-type: none"> <li>· AICPA (<i>American Institute of Certified Public Accountants</i>),</li> <li>· AAA (<i>American Accounting Association</i>),</li> <li>· FEI (<i>Financial Executives Institute</i>),</li> <li>· IIA (<i>Institute of Internal Auditors</i>),</li> <li>· IMA (<i>Institute of Management Accountants</i>, antes <i>National Association of Accountants</i>).</li> </ul> El impulso dado por estas organizaciones en la práctica lo ha convertido ya sea en el estándar internacional de control interno o, por lo menos, en el criterio de control interno con mayor aceptación en todo el mundo.

**Fuente:** (Mantilla B, 2018) (p. 9)

### Componentes del control interno – modelo COSO

La (Contraloría Genral de República , 2016), elaboró una figura conceptualizando los componentes del control interno – Modelo COSO.

**Figura 3**

*Componentes del sistema de control interno*

COMPONENTE	DEFINICIÓN	EJEMPLOS DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN ASOCIADOS AL COMPONENTE
Ambiente de control	Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Es de aplicación transversal a la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración de Misión, Visión y Valores</li> <li>• Código de ética institucional suscrito por la Alta Dirección.</li> <li>• Planes aprobados.</li> <li>• Plan Anual de Contrataciones debidamente aprobado y autorizado</li> <li>• Estructura orgánica - Organigrama</li> <li>• Manuales de Perfiles de Puesto-MPP actualizado, aprobado y vinculado al PEI y al ROF (Reemplaza al MOF)</li> <li>• Reglamento de Organización y Funciones actualizado (ROF)</li> <li>• Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) actualizado y aprobado</li> <li>• Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) actualizado y aprobado</li> <li>• Reglamento Interno de Trabajo aprobado y actualizado</li> <li>• Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal</li> <li>• Otros relacionados</li> </ul>
Evaluación de riesgos	Se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente los objetivos de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos, políticas o directiva para implementar la administración de riesgos aprobada por la Alta Dirección.</li> <li>• Establecer procedimientos para la administración de riesgos.</li> <li>• Inventario de riesgos a nivel entidad.</li> <li>• Matriz de riesgos (probabilidad e impacto)</li> <li>• Definir en el plan de administración de riesgos la estrategia de respuesta a los riesgos.</li> <li>• Reportes del monitoreo</li> <li>• Otros relacionados</li> </ul>
COMPONENTE	DEFINICIÓN	EJEMPLOS DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN ASOCIADOS AL COMPONENTE
Supervisión	Se refiere al conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de evaluación y mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos (diseño y metodología) aprobados por la entidad para desarrollar acciones de prevención y monitoreo</li> <li>• Registro de deficiencias reportadas por el personal.</li> <li>• Procedimiento documentado para el manejo de hallazgos, ya sean deficiencias u oportunidades de mejora, implementación de las medidas más adecuadas y seguimiento.</li> <li>• Registro de medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejora, de haberse detectado</li> <li>• Otros relacionados</li> </ul>

**Fuente:** (Contraloría Genral de República , 2016)



COMPONENTE	DEFINICIÓN	EJEMPLOS DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN ASOCIADOS AL COMPONENTE
Actividades de control	Se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades documentados en normas internas.</li> <li>• Procesos de la entidad diseñados, documentados e implementados - Mapa de procesos</li> <li>• Matrices de segregación de funciones de procesos claves: Realización de la operación, actividades de control, custodia, registro de la operación.</li> <li>• Reporte de arqueos, inventarios físicos, procesos de adquisiciones, reportes de personal u otros actos de verificación de data sensible efectuados periódicamente.</li> <li>• Políticas y procedimientos documentados para la administración de los sistemas de información.</li> <li>• Otros relacionados</li> </ul>
Información y comunicación	Se refiere a la información (Interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información al personal de la entidad para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.</li> <li>• Procedimientos documentados para el funcionamiento de los sistemas de información.</li> <li>• Información interna (Intranet, boletines, revistas, folletos, periódicos murales) confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades</li> <li>• Información externa (Portal web institucional, Portal de transparencia, etc.) confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades</li> <li>• Otros relacionados</li> </ul>

**Fuente:** (Contraloría Genral de República , 2016)

### Control interno contable

Según (Estupiñán Gaitán, 2015) indica que los objetivos del control interno contable son:

- Que las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas y en el periodo contable en el que se lleven a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.

- Que el acceso de los activos se permita solo de acuerdo con autorización administrativa (p. 8)

### **Cuentas por cobrar**

(Castillo Gómez & Bastidas, 2017) considera que:

Estas cuentas por cobrar tienen importancia para la empresa, porque es una de las principales fuentes de ingreso de liquidez además de las ventas en efectivo [...], por lo tanto, la recuperación de la cartera es necesaria para el desarrollo y crecimiento de la empresa, además de proveer la liquidez y cancelar oportunamente sus obligaciones. (p. 3)

(Núñez Álvarez, 2016), menciona, que:

Las cuentas por cobrar, como se sabe, se originan en las ventas que realiza la empresa, bien sean éstas de contado, con descuento, por pronto pago, de contado comercial (a 30 días netos a crédito), a 30, 60 y 90 días con intereses, lo cual podrá decidirse siempre que los clientes paguen intereses a partir de los 60 días. (p. 137)

(Ochoa Setzer & Cruz Guimbarda, 2021), en su libro Administración Financiera – Correlacionada con las NIF, nos menciona “la condición esencial de cualquier documento para poder formar parte del activo circulante es su periodo de vencimiento, que debe ser menor o igual a un año, o menor o igual al ciclo normal de operaciones de la compañía” (p. 81)

### **Liquidez:**

Para (Stephen. A, Randolph W, & Bradford D., 2018), establecen que “la liquidez se refiere a la rapidez y facilidad con la que un activo se convierte en efectivo. (p. 23)

(Ayala Cárdenas & Fino Serrano, 2015) Determina que “La disponibilidad o liquidez de los activos depende de que tan corrientes o que tan circulantes son, o sea, que tan rápido se

pueden convertir en efectivo. Los activos corrientes son lo mismo que Activos circulantes, disponibles o líquidos” (p. 124)

Para los autores (Herrera Freire, Betancourt Gonza, Herrera Freire, Vega Rodriguez, & Vivanco Granda, 2016), argumentaron “La liquidez de una empresa representa la agilidad que tiene para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas alcancen su vencimiento” (p. 157)

Según (Ochoa Setzer & Cruz Guimbarda, 2021), argumenta que:

Una empresa tiene liquidez si es capaz de hacer los pagos de corto plazo en las fechas establecidas. Para poder concluir que una empresa tiene liquidez, debemos analizar el comportamiento de las cuentas por cobrar y sus inventarios. En el caso de las cuentas por cobrar debemos evaluar si estas se están cobrando en los plazos previstos [...]. Si las cuentas por cobrar se cobran con retraso y hay una cantidad importante de ellas que no pueden cobrarse, debemos concluir que la empresa no tiene liquidez [...]. Si las cuentas no pueden cobrarse a tiempo [...] se reducirán los flujos de efectivo que genera la operación y por lo tanto la capacidad de pago en el corto plazo se verá afectada. [...] (p. 261).

### **Ratios de liquidez**

(Ochoa Setzer & Cruz Guimbarda, 2021), menciona “La liquidez de una empresa se mide por medio de un estudio de la capacidad de pago en corto plazo” (p. 264)

Como señalan los autores (Lizarzaburu, Beltrán López, & Gómez, 2016):

Las ratios de liquidez miden la capacidad que tiene una empresa para cumplir y cubrir sus obligaciones a corto plazo. Es decir, las empresas no quiebran porque arrojan pérdidas económicas al final de un ejercicio, sino porque no tienen el

efectivo necesario para poder afrontar las obligaciones corrientes como son el pago a proveedores, impuestos, acreedores, sueldos y remuneraciones entre otros. (p.8)

(Morales Castro & Alcocer Martínez, 2014), los autores determinaron que:

La liquidez mide la capacidad para cumplir con sus obligaciones corrientes o de corto plazo de manera oportuna, por lo cual el análisis se centra en el estudio de los activos y pasivos circulantes, [...] la liquidez da respuesta a las preguntas que se plantean los acreedores de corto plazo como: ¿la empresa podrá pagar sus obligaciones de corto plazo en tiempo y forma? ¿tendrá suficientes recursos de caja y banco para pagar sus obligaciones de corto plazo? (p. 189)

De acuerdo con los autores citados agrupamos los ratios de liquidez de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Ratios de Liquidez*

<b>Ratios Liquidez</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Interpretación</b>
Capital de trabajo	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{\text{Activo corriente}}$	(Lizarzaburu, Beltrán López, & Gómez, 2016) “El dinero remanente para operar en el día a día” (p. 8)
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	(Morales Castro & Alcocer Martínez, 2014) “Es la capacidad que tiene la empresa con activos que se espera se conviertan en efectivo en un corto plazo, para pagar sus deudas de corto plazo” (p. 189)
Prueba Ácida	$\frac{(\text{Activo corriente} - \text{Inventarios})}{\text{Pasivo corriente}}$	(Morales Castro & Alcocer Martínez, 2014) “Capacidad que tiene la empresa de pagar con activos de inmediata realización las obligaciones de corto plazo. Índice de solvencia inmediata” (p. 189)
Ratio prueba defensiva	$\frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo corriente}}$	(Aching Guzmán, 2005) “Nos indica la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta (p. 17)

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 2**

*Ratios de Actividad*

Ratio	Fórmula	Interpretación
Rotación de las cuentas por cobrar	$\frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	(Morales Castro & Alcocer Martínez, 2014) “Para determinar la cantidad de veces que rota las cuentas por cobrar en un determinado periodo” (p. 191)
Periodo Promedio de cobranzas	$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas netas}}$	(Morales Castro & Alcocer Martínez, 2014) “Para demostrar el tiempo que demora convertirse en efectivo” (p. 191)

**Fuente:** Elaboración propia.

### 2.3. Términos básicos

**1. Análisis de cartera:** (Sinisterra V., Polanco I., & Henao G., 2011) conceptualiza al análisis de cartera como la “Determinación de máxima rotación por cliente, método de cobro, procedimiento de cobro coactivo”. (p. 324)

**2. Activo corriente:** (Pereira Soler & Grandes Carci, 2016) indican que el activo corriente “es un conjunto formado por caja y otros activos que se supone se transformarán en la caja, se venderá o se consumirán durante el ciclo operativo de la empresa o en un plazo inferior a un año” (p. 31)

**3. Análisis Vertical:** (Ochoa Setzer & Cruz Guimbarda, 2021) conceptualiza “Se analizan los datos de un solo ejercicio [...] también puede hacerse un análisis comparativo entre diferentes periodos”. (p. 230).

**4. Capital de trabajo:** (Sinisterra V., Polanco I., & Henao G., 2011) manifiesta que el capital de trabajo “Muestra la cantidad de dinero que dispone una empresa de cubrir sus gastos operacionales. (p. 312)

**5. Control interno:** (Pavón Sierra, Villa Andrade, Rueda Manzano, & Lomas, 2019) mencionan que el control interno es un “conjunto de métodos generados la mayoría por la gerencia administrativa que tienen por finalidad prevenir posibles riesgos en un período y obtener una seguridad prudente sobre la eficacia y eficiencia de los procedimientos de una organización” (p. 860)

**6. Cuentas contables:** (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2018) menciona que “es donde se registra los aumentos o disminuciones de cada concepto contable afectado por una transacción comercial [...] cada sistema contable tiene una cuenta específica para cada clase de activo, pasivo, capital ingreso y gasto” (p. 76)

**7. Cuentas Incobrables:** (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2018) argumentan que “el importe de las cuentas que no se cobran se reconocen como incobrables y se registra como un gasto por cuentas incobrables” (p.315)

**8. Cuentas por cobrar:** (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2018) exponen que “las cuentas por cobrar son al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una organización los cuales generan un beneficio, a futuro forman parte de la clasificación del activo corriente” (p. 310)

**9. Empresa de servicio:** (Sinisterra V., Polanco I., & Henao G., 2011) Se dedica a vender un producto no tangible, como la prestación de un servicio o la venta de una capacidad profesional. (p. 11)

**10. Estado de resultados:** (Romero López, 2017) define al estado de resultado como “estado financiero básico que muestra todas las operaciones devengadas, relativas a

los ingresos, enfrentado con sus costos y gastos correspondientes y, como resultado la utilidad o pérdidas netas y el resultado integral de la entidad en un periodo contable” (p. 206)

**11. Estado de situación financiera:** (Aguilar Lámbarry, 2017) indica que en el estado de situación financiera

Muestra información relativa a una fecha determinada acerca de los recursos y obligaciones financieras de la entidad de manera ordenada (activo de acuerdo con su orden de disponibilidad y que revela sus restricciones; el pasivo atiende a su grado de exigibilidad y revela sus riesgos financieros, así como el capital o patrimonio contables a la fecha (p. 43)

**12. Estados financieros:** (Romero López, 2017) menciona que los estados financieros “son instrumentos mediante los cuales se comunica la información financiera que necesite el usuario general para fundamentar y tomar decisiones”. (p. 54)

**13. Liquidez:** (Romero López, 2017) argumenta que “disponibilidad de efectivo en un futuro próximo, para hacer frente a sus obligaciones financieras” (p. 176)

**14. Pasivo corriente:** (Pereira Soler & Grandes Carci, 2016) menciona que los pasivos corrientes son “son obligaciones económicas (deudas) que tiene la empresa con sus proveedores de recursos generalmente dominados acreedores” (p. 31)

**15. Patrimonio** (Pereira Soler & Grandes Carci, 2016) menciona que patrimonio “es una fuente de financiamiento que una empresa utiliza para la adquisición de activos con los fondos propios. Estos pueden proceder de los fondos aportados directamente por los accionistas o de los beneficios sin distribuir” (p. 31)

**16. Razones financieras:** (Ochoa Setzer & Cruz Guimbarda, 2021) conceptualiza las razones financieras como “medidas aritméticas que establecen una relación entre una o más partidas de los estados financieros”. (p. 240)

**17. Razón Corriente:** (Sinisterra V., Polanco I., & Henao G., 2011) argumenta que la razón corriente “Mide el respaldo de la empresa para cubrir oportunamente sus compromisos de corto plazo”. (p. 310).

**18. Razón Ácida:** (Sinisterra V., Polanco I., & Henao G., 2011) indica que la razón ácida “Mide la capacidad inmediata de la empresa para cubrir sus obligaciones corrientes, es decir, la disponibilidad de activos líquidos que tiene para hacer frente a sus pasivos más exigibles”. (p. 311)

**19. Rentabilidad:** (Puente Riofrío & Andrade Domínguez, 2016) argumenta “Los índices de rentabilidad tienen como finalidad medir el rendimiento de los recursos invertidos por la empresa” (p. 76)

**20. Ventas:** (Colet Areán & Polío Morón, 2014) menciona que las ventas “son un conjunto de acciones dedicadas exclusivamente a identificar y conocer clientes para presentarles el producto y para realizar el posterior seguimiento” (p. 106)



### **CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA**

En el presente capítulo se detallará la metodología utilizada para poder alcanzar nuestros objetivos planteados de manera ordenada y sistemática, desarrollando técnicas, como indica el autor (Hernandez Sampieri & Mendoza Torres, 2018) describe a la metodología como “...conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (p. 04).

En el presente trabajo de investigación se aplicó el método cuantitativo, se examinó los datos de forma numérica ya que los resultados obtenidos nos sirvieron como fundamento de la investigación.

(Corona Lisboa, 2016) en su artículo: Apuntes sobre métodos de investigación, señala lo siguiente:

Método cuantitativo, (...) minuciosa medición de sus variables, sobre la base de objetivos bien definidos y delimitados. Además, este puede manipular en algunos casos sus variables, dependiendo de la naturaleza del estudio. Luego de la obtención de los datos y/o resultados de la investigación, a los mismos se les aplican distintos tratamientos estadísticos para la determinación de diferencias estadísticamente significativas entre las variables medidas (p.88).

#### **3.1. Tipo de Investigación**

El presente trabajo de investigación reúne la metodología de una investigación aplicada, como se indica en el siguiente texto:

La investigación aplicada, (...) este tipo de investigación se caracteriza porque toma en cuenta los fines prácticos del conocimiento. El propósito de este tipo de investigación es el desarrollo de un conocimiento técnico que tenga una aplicación inmediata para solucionar una situación determinada” (Escudero Sánchez & Cortez Suárez, 2018) (p. 19)

Así mismo, tiene un alcance de investigación correlacional ya que las dos variables de estudio encontradas se relacionan entre sí a través del tema central. Según el autor (Hernandez Sampieri & Mendoza Torres, 2018) nos indica que la investigación correlacional “Tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular” (p. 145)

### **3.2. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es de tipo “**no experimental, transversal**”, (Hernández-Sampieri & Mendoza Terrones, 2018) lo define como:

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se trata de estudios en los que no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se efectúa en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. (p. 174)

En este tipo de diseño las variables no son controladas de manera directa, solo son analizadas a través de la problemática mencionada.

### **3.3. Población y Muestra**

(Arias Gómez, Villasís Keever, & Miranda Novales, 2016) Conceptualiza “la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados”. (p. 202).

(Hernández-Sampieri & Mendoza Terrones, 2018) Menciona que la “muestra es un subgrupo de la población o universo sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes y deberá ser representativa de dicha población”. (p. 236)

Para el presente trabajo de investigación, la población está conformado por el personal de las áreas de comercial, finanzas, administración, contabilidad y Tesorería de la empresa Agenciaperu Producciones, que se encuentra conformado por 7 personas en el año 2019.

**Tabla 3**

*Distribución de la población*

<b>Área</b>	<b>Población</b>
Administración y Finanzas	2
Contabilidad	2
Tesorería	1
Comercial	2
<b>Total</b>	<b>7</b>

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

La muestra censal lo conforman la misma cantidad de personas ya que están vinculadas al área de facturación (cuentas por cobrar comerciales).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

(Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018), nos indican que las técnicas “Son acciones para recolectar, procesar y analizar información, pero es pertinente mencionar que son las fuentes de información” (p. 106), tomando como referencia lo indicado por el autor y teniendo en cuenta nuestra investigación sobre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y su efecto en la liquidez de Agenciaperu Producciones, Independencia, 2019 utilizaremos las siguientes técnicas:

#### **3.4.1. Técnica:**

##### **3.4.1.1. Encuesta**

(Arenal Laza, 2019), en su libro Investigación y recogida de información de mercados: UF1780, argumenta que:

La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de la encuesta

se puede conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos, clientes, etc. [...] En la encuesta se realiza una serie de preguntas sobre uno o varios temas [...] (p. 43)

#### **3.4.1.2. Análisis documental:**

El autor (Escudero, 2004), mencionó que el análisis documental “se trata de revisar aquella información estadística y de opinión contenida en informes, anuarios estadísticos, estudios ya realizados sobre el territorio y textos que abordan aspectos de la realidad local que vayamos a investigar.”

Los documentos proporcionados por las áreas involucradas fueron analizados minuciosamente, esta acción me permitió conocer, comprender y extraer datos relevantes para el desarrollo de la investigación.

#### **3.4.1.3. Entrevista:**

Se procedió a entrevistar al trabajador del área de tesorería para poder obtener información acerca del proceso de las cobranzas y el control interno que existe en cada una de ellas.

Esta técnica de la entrevista se utiliza con el objetivo de obtener información sobre un problema determinado, para aclarar dudas y nos ayude a complementar nuestra información, tal como lo menciona (Monje Álvarez, 2011) en su guía didáctica Metodología de la investigación

Cuantitativa y cualitativa:

Métodos y técnicas cualitativas de investigación [...] la entrevista es un método diseñado para obtener respuestas verbales [...] en una entrevista se emplea un cuestionario con el objeto de asegurarse que

a todos los encuestados se les hace las preguntas de manera estandarizada, esto es de igual modo y en el mismo orden. (p. 134)

### **3.4.2. Instrumento:**

#### **3.4.2.1. Cuestionario**

Se elaboró un cuestionario que consta de 14 preguntas, el cuestionario se aplicó al personal que trabaja directamente con el área de ventas y facturación.

#### **3.4.2.2. Análisis documental**

Se realizó la revisión y análisis de la siguiente documentación:

Estados financieros 2019.

Este análisis nos permitió obtener datos relevantes relacionados al manejo de las cuentas por cobrar.

#### **3.4.2.3. Guía de entrevista**

Se entrevistó al trabajador del área de tesorería para poder obtener información acerca del proceso de las cobranzas y el control interno que existe en cada una de ellas.

Esta técnica se utiliza con el objetivo de tener información sobre un problema determinado.

### **3.5. Procedimiento**

Se desarrollaron las siguientes actividades:

- Estudio de la problemática de la empresa relacionado a las cuentas por cobrar comerciales.
- Determinar nuestras variables dependientes e independientes del estudio.
- Búsqueda, revisión y análisis de la documentación relacionada al tema propuesto.
- Planteamiento de la problemática.
- Determinar objetivos generales y específicos.
- Demostración de la hipótesis planteada en el presente estudio.

- Desarrollo de la metodología de investigación.
- Elaboración y aplicación del cuestionario.
- Elaboración y aplicación de la guía de entrevista cerrada, aplicado al encargado de tesorería que a su vez es el encargado de facturación y cobranza.
- Elaboración, validación y aplicación del Cuestionario “Procedimiento de cobranza”.

#### **Para el análisis de datos**

- Se consolidaron los resultados en base a la información recolectada.
- Se analizó el estado actual de la cuenta Cuentas por cobrar comerciales.
- Se evaluó el estado actual de la liquidez de la empresa Agenciaperu Producciones, utilizando ratios de liquidez.
- Se realizó la interpretación de los resultados obtenidos.
- Se elaboró las conclusiones y los resultados.

## **CAPÍTULO 4. RESULTADOS**

Los resultados se analizaron a través de tres técnicas e instrumentos de recolección de datos: uno de ellos fue un cuestionario para la obtención de información del proceso de la cobranza de las cuentas comerciales, el análisis documentario de los estados financieros y el análisis de las cuentas por cobrar comerciales; también se utilizó una entrevista al encargado de facturación; los documentos que se analizaron fueron brindados por el área de contabilidad y finanzas de la empresa Agenciaperu Producciones, dicha información corresponden al año 2019, se hizo un análisis comparativo - ratios de liquidez.

### **4.1. Técnica Encuesta**

#### **Cuestionario**

Para la realización del presente trabajo de investigación se aplicó un cuestionario a las personas que se encuentran directamente relacionadas en el proceso de ventas, el cuestionario fue tomado a 7 colaboradores: Gerente de ventas, administrador de ventas, vendedoras, jefe de administración y finanzas, y tesorero (persona encargada de la facturación y cobranza).

Las preguntas del cuestionario estuvieron enfocadas a las acciones relacionadas directamente al proceso de venta, facturación y cobranzas, para que de esta manera se pueda identificar cuán importante es aplicar el control interno en las cuentas por cobrar comerciales. Cada respuesta del cuestionario se evaluó de acuerdo con las siguientes alternativas:

1. Sí.
2. No.
3. No sé.

**Variable:** Control Interno

**Indicador:** Ambiente de control

**Tabla 4**

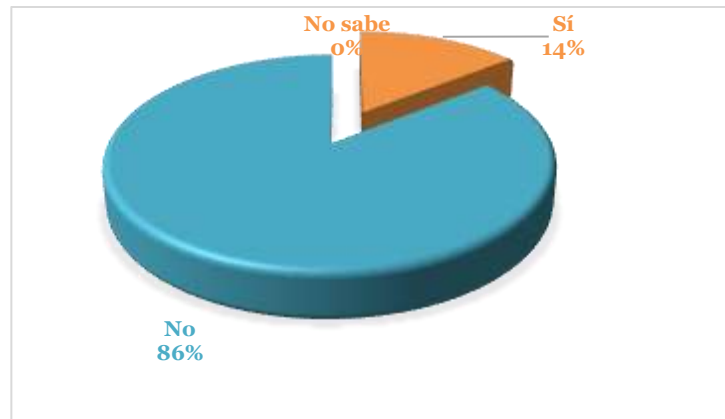
*Preg. N° 01 ¿La empresa tiene políticas de control en el área de cobranzas?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	14%
No	6	86%
No sabe	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 4**

*¿La empresa tiene políticas de control en el área de cobranzas?*



**Fuente:** Elaboración propia

### **Análisis e Interpretación**

En la figura 4, nos muestra que 86% indica que en el área de cobranza no cuenta con políticas de control, mientras el 14% menciona que sí cuentan con políticas de control, y un 0% no sabe.

Podemos concluir que del total de los encuestados manifiestan que el área de cobranza no cuenta con políticas de control.



**Tabla 5**

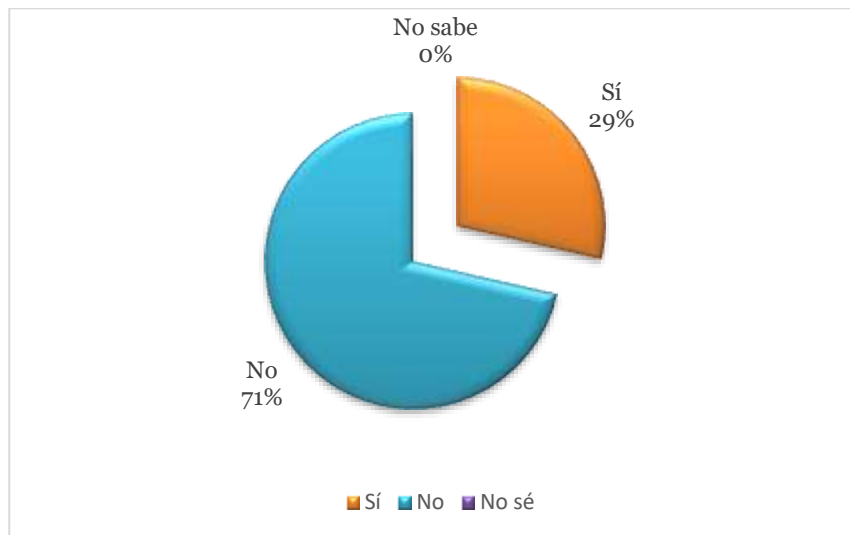
*Preg. N° 2 ¿La empresa difunde las políticas de control?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	2	29%
No	5	71%
No sabe	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 5**

*¿La empresa difunde las políticas de control?*



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:**

En la figura 5, nos muestra que 71% de los encuestados indican que la empresa NO difunde las políticas de control interno, mientras el 29% menciona que sí se difunde las políticas de control y el 0% no sabe.

Podemos concluir, indicando que los encuestados mencionan que la empresa no difunde las políticas de control, si no existe una correcta comunicación se genera una pobre gestión.

**Tabla 6**

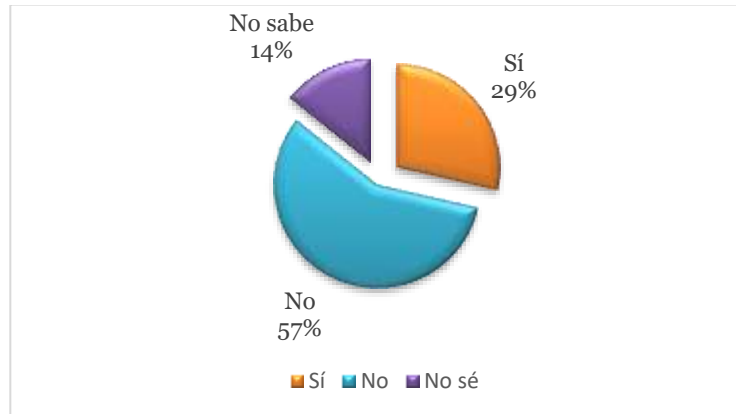
*Preg. N° 03 ¿El área cobranzas realiza las actividades necesarias para la cobranza de facturas?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	29%
No	4	57%
No sabe	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 6**

*¿El área de cobranzas realiza las actividades necesarias para la cobranza de facturas?*



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación**

En la figura 6, nos muestra que 57% de los encuestados indican que NO se realizan las actividades necesarias en las cobranzas de las facturas; el 29% de los encuestados indican que sí se realizan las actividades y el 14% indican que no saben.

Podemos concluir, que los encuestados indican que no se realizan las actividades necesarias al momento de las cobranzas, es implementar procedimientos adecuados.

**Indicador: Actividades de control**

**Tabla 7**

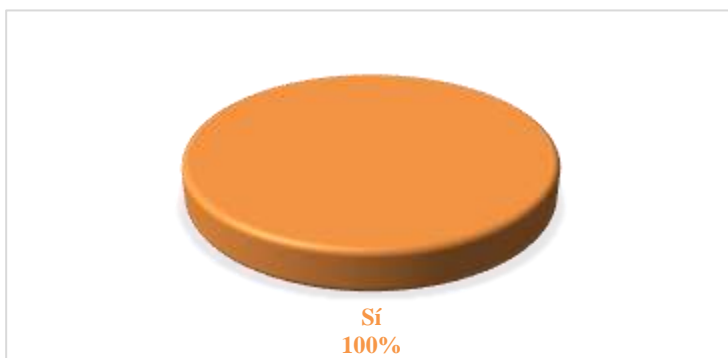
*Preg. N° 04 ¿Cree usted que se debe de implementar políticas de control interno en el área de cobranzas?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	7	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 7**

*¿Cree usted que se debe de implementar políticas de control interno en el área de cobranzas?*



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:**

En la figura 7, nos muestra que el 100% de los encuestados indican que sí se deben de implementar políticas de control interno en el área de cobranzas.

Podemos concluir que todos lo empleados concuerdan que se debe de implementar políticas de control interno en el área de cobranzas.

**Tabla 8**

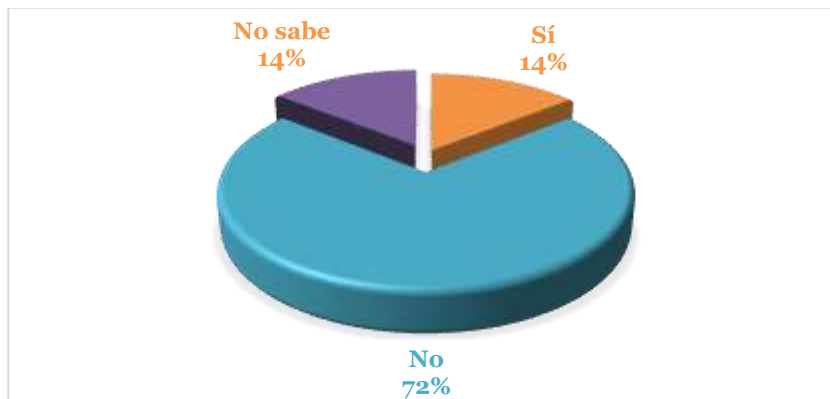
*Preg. N°05 ¿Cree usted que el área de cobranzas reporta oportunamente a los clientes morosos?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	14%
No	5	71%
No sabe	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 8**

*¿ Cree usted que el área de cobranzas reporta oportunamente a los clientes morosos?*



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:**

En la figura 8, nos muestra que el 72% de los encuestados indican que el área de cobranzas no informa oportunamente a los clientes morosos; el 14% indica que sí informan el status de los clientes y el 14% restante indica que no saben.

Podemos concluir, los encuestados mencionan que no se informa oportunamente los clientes morosos, me puede indicar que esto se debe a la faltan de políticas en el área de cobranzas.

**Tabla 9**

*Preg. N° 06 ¿Cree usted que existe una evaluación constante del status de las cuentas por cobrar?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	1	14%
No	6	86%
No sabe	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 9**

*¿Cree usted que existe una evaluación constante del status de las cuentas por cobrar?*



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:**

En la figura 9, nos muestra que el 86% de los encuestados indican que NO existe evaluación constante de las cuentas por cobrar, el 14% creen que sí se realiza las evaluaciones.

Podemos concluir, los encuestados mencionan que no se realizan las evaluaciones (análisis) de las cuentas por cobrar, esto lleva que no se tiene un control adecuado de las cuentas por cobrar comerciales.

**Indicador: Supervisión y seguimiento**

**Tabla 10**

*Preg. N° 07 ¿Cree usted que se realizan los filtros de evaluación cuando ingresan nuevos clientes?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	2	29%
No	5	71%
No sabe	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 10**

*¿Cree usted que se realizan los filtros de evaluación cuando ingresan nuevos clientes?*



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:**

En la figura 10, nos muestra que el 71% de los encuestados indican que NO se realizan los filtros de evaluación para nuevos clientes, el 29% creen que sí se realiza los filtros necesarios y un 0% no sabe.

Podemos concluir, los encuestados concuerdan que no se realizan filtros de evaluación (historial comercial) para el ingreso de nuevos clientes, realizar una correcta evaluación se puede evitar inconvenientes futuros.

**Tabla 11**

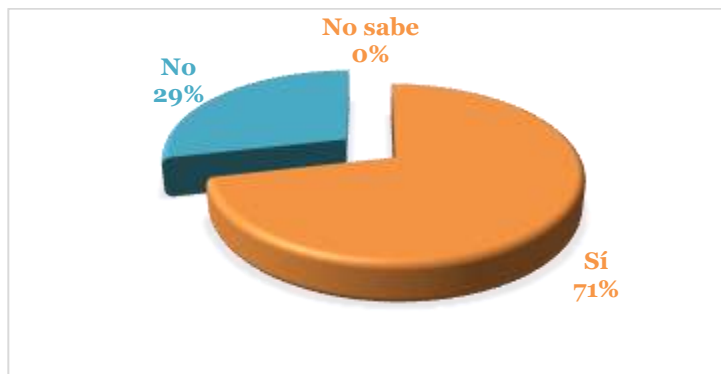
*Preg. N°08 ¿Las ventas al crédito tiene más de 90 días de vencidos?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	71%
No	2	29%
No sabe	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 11**

*¿Las ventas al crédito tiene más de 90 días de vencidos?*



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En la figura 11, nos muestra que el 71% indica que existe ventas al crédito con más de 90 días vencidos, el 29% indica que no, y el 0% no sabe.

Podemos concluir, los encuestados concuerdan en la empresa existe ventas al crédito con más de 90 días de vencidos, esto se debe a una falta de políticas y procedimientos adecuados, la acumulación de las facturas a la larga en lugar de generar ingresos, puede generar gastos.

**Tabla 12**

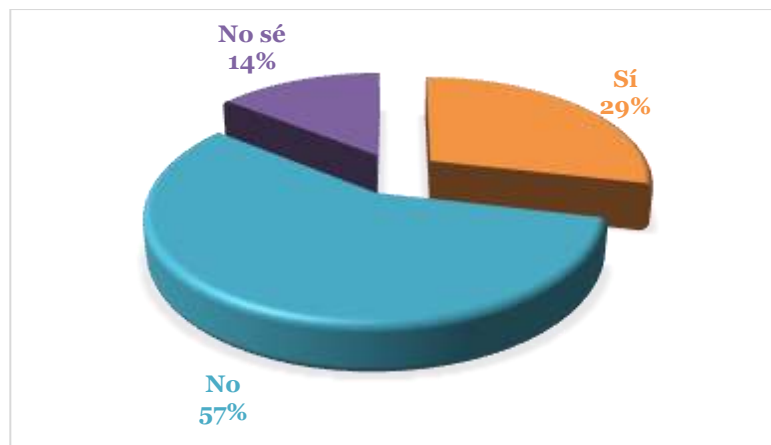
*Preg. N°09 ¿Existe una adecuada programación para realizar las cobranzas?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	29%
No	4	57%
No sé	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 12**

*¿Existe una adecuada programación para realizar las cobranzas?*



**Fuente:** Elaboración propia



**Análisis e Interpretación:**

En la figura 12, nos muestra que el 57% de los encuestados indican que NO existe una adecuada programación de cobranzas, el 29% creen que sí existe una programación adecuada y un 14% no sabe.

Podemos concluir, los encuestados indican que no se tiene una adecuada programación de cobranzas, esto puede ser por factores internos en el área de cobranzas.

**Variable:** Liquidez

**Indicador:** Ratios de liquidez

**Tabla 13**

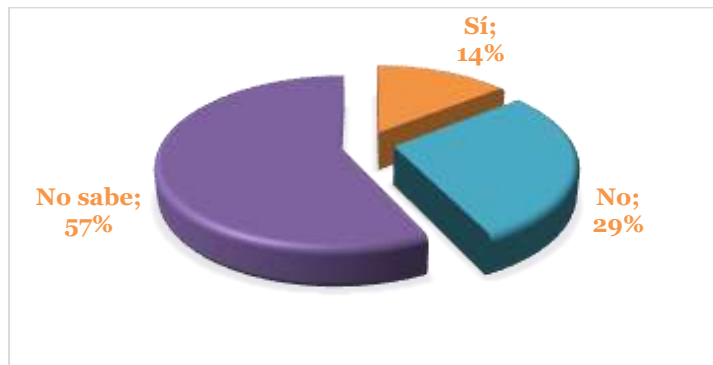
*Preg. N°10 ¿Cree usted que la empresa realiza análisis de ratios financieros?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	14%
No	2	29%
No sabe	4	57%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 13**

*¿Cree usted que la empresa realiza análisis de ratios financieros?*



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:**

En la figura 13, nos muestra que 57% nos sabe que si se realiza el análisis de ratios financieros, el 29% creen que no se realiza el análisis de ratios financieros y el 14% indica que sí se realizan los análisis de ratios.

Podemos concluir, los encuestados indican no saber si se realizan los cálculos o análisis utilizando los ratios financieras, la falta de información puede ser un factor en el desconocimiento por parte de los colaboradores.

**Tabla 14**

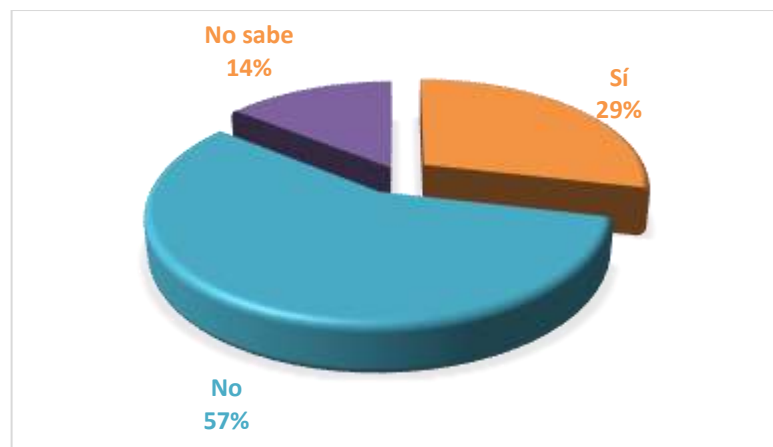
*Preg. N°11 ¿Cree usted que la empresa tiene la liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones inmediatas?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	2	29%
No	4	57%
No sabe	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 14**

*¿Cree usted que la empresa tiene la liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones inmediatas?*



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:**

En la figura 14, nos muestra que el 57% de los encuestados indica que la empresa no tiene la liquidez suficiente, el 20% dice que sí tiene la liquidez suficiente, y el 14% no sabe.

Podemos concluir, los encuestados indican que la empresa no tiene la liquidez suficiente para cubrir sus obligaciones inmediatas, eso puede generar un riesgo para que la empresa pueda continuar con sus operaciones.

**Tabla 15**

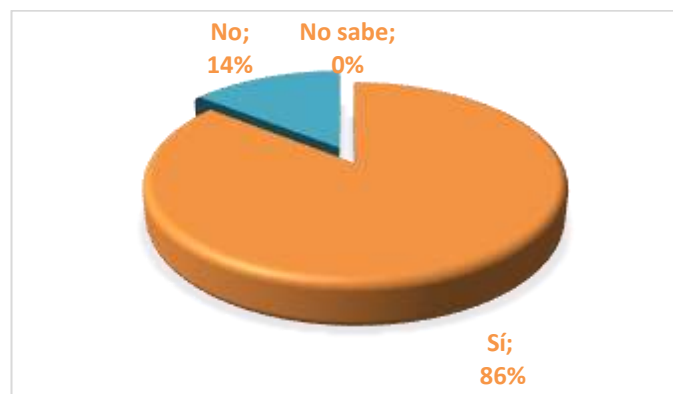
*Preg. N°12 ¿Cree usted que la empresa tiene problemas de liquidez?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	86%
No	1	14%
No sabe	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 15**

*¿Cree usted que la empresa tiene problemas de liquidez?*



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:**

En la figura 15, nos muestra que el 86% de los encuestados indica que la empresa sí tienen problemas de liquidez, el 14% dice que no tienen problemas de liquidez, 0% no sabe.

Podemos concluir, la mayoría de los encuestados considera que la empresa tiene problemas de liquidez, este tipo de problemas afectan a la operatividad de la empresa ya que no puede responder a sus obligaciones a corto plazo.

**Tabla 16**

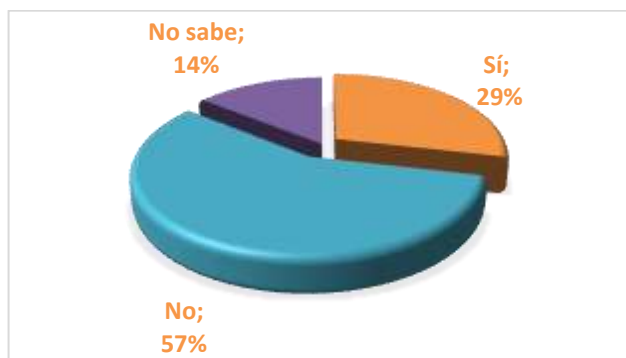
*Preg. N°13 ¿Cree usted que la empresa cuenta con un buen capital de trabajo?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	29%
No	4	57%
No sabe	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 16**

*¿Cree usted que la empresa cuenta con un buen capital de trabajo?*



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:**

En la figura 16, nos muestra que el 57% no sabe si la empresa cuenta con el capital suficiente, el 29% indica que sí y el 14% no saben

Podemos concluir, que los encuestados indican que la empresa no tiene un capital de trabajo adecuado para su operatividad.

**Tabla 17**

*Preg. N°14 ¿Cree usted que la rotación de las cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	57%
No	1	14%
No sabe	2	29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 17**

*¿Cree usted que la rotación de las cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa?*



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:**

En la figura 17, nos muestra que el 57% sí cree que la liquidez está relacionada con la rotación de las cuentas por cobrar, el 14% indica que no existe una relación y un 29% no sabe.

Podemos concluir, que los encuestados indican que la liquidez de la empresa se ve relacionado con la rotación de las cuentas por cobrar, se debe de establecer una rotación de cuentas por cobrar viables para tener una liquidez estable y responda a las necesidades de la empresa.

#### **4.2. Técnica de Análisis de los documentos**

Se realizó el análisis financiero de la empresa en la que se basa Inuestro trabajo de investigación, con el estado de situación Financiera de los años 2018 y 2019 (el estado de situación financiera del año 2018 sirvió de base para las comparaciones) utilizando los ratios financieros para medir la magnitud y la capacidad de la empresa; también, se analizó el status de las cuentas por cobrar comerciales, además se calculó los ratios de actividad.

##### ***4.2.1. Análisis de estados financieros***

**Figura 18**

*Análisis vertical del Estado de situación Financiera*

AGENCIAPERU PRODUCCIONES						
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019						
( Expresado en Soles )						
	2019	%	2018	%	Var. ABS	%
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
Caja y Bancos	2,428,343.94	9.2%	2,059,366.04	7.8%	368,977.90	18%
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	1,217,375.39	4.6%	968,964.95	3.7%	248,410.44	26%
Ctas.Cobrar Comerciales - Relacionadas	2,565,545.76	9.7%	3,218,279.65	12.3%	-652,733.89	-20%
Cuentas por Cobrar Acc. y Personal	25,948.15	0.1%	94,578.14	0.4%	-68,629.99	-73%
Cuentas por Cobrar Div. Terceros	300,418.16	1.1%	252,619.79	1.0%	47,798.37	19%
Serv. y otros Contratos por Anticip.	110,753.55	0.4%	36,879.54	0.1%	73,874.01	200%
Otras Cargas Diferidas	6,165,560.05	23.4%	5,648,493.06	21.5%	517,066.99	9%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>12,813,945.00</b>	<b>48.6%</b>	<b>12,279,181.17</b>	<b>46.8%</b>	<b>534,763.83</b>	<b>4%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>						
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	7,445,910.83	28.2%	7,260,225.43	27.7%	185,685.40	3%
Depreciación Acumulada	-2,736,663.85	-10.4%	-2,049,705.85	-7.8%	-686,958.00	34%
Intangibles	9,720,676.39	36.9%	9,593,261.50	36.5%	127,414.89	1%
Amortización Acumulada	-880,618.90	-3.3%	-830,723.30	-3.2%	-49,895.60	6%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>13,549,304.47</b>	<b>51.4%</b>	<b>13,973,057.78</b>	<b>53.2%</b>	<b>-423,753.31</b>	<b>-3%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>26,363,249.47</b>	<b>100.0%</b>	<b>26,252,238.95</b>	<b>100.0%</b>	<b>111,010.52</b>	<b>0%</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>						
Tributos por Pagar	714,097.58	2.7%	669,619.00	2.6%	44,478.58	7%
Remuneraciones por Pagar	399,310.03	1.5%	333,962.61	1.3%	65,347.42	20%
Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	3,854,326.42	14.6%	3,217,349.42	12.3%	636,977.00	20%
Ctas.por Pagar Comer. - Relacionadas	4,007,362.51	15.2%	3,440,408.90	13.1%	566,953.61	16%
Ctas.por Pagar a Acc, Direc y Gerent.	6,800,888.78	25.8%	52,858,608.22	201.3%	-46,057,719.44	-87%
Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	689,934.38	2.6%	410,244.23	1.6%	279,690.15	68%
Ingresos Diferidos	514,127.85	2.0%	284,221.32	1.1%	229,906.53	81%
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>16,980,047.55</b>	<b>64.4%</b>	<b>61,214,413.70</b>	<b>233.2%</b>	<b>-44,234,366.15</b>	<b>-72%</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>						
Cuentas por Pagar Diversas - Relacionadas	1,160,772.57	4.4%	3,806,161.46	14.5%	-2,645,388.89	-70%
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,160,772.57</b>	<b>4.4%</b>	<b>3,806,161.46</b>	<b>14.5%</b>	<b>-2,645,388.89</b>	<b>-70%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>18,140,820.12</b>	<b>68.8%</b>	<b>65,020,575.16</b>	<b>247.7%</b>	<b>-46,879,755.04</b>	<b>-72%</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital	71,797,412.29	272.3%	23,896,789.09	91.0%	47,900,623.20	200%
Resultados Acumulados	-62,665,125.30	-237.7%	-57,885,842.53	-220.5%	-4,779,282.77	8%
Res. del Ejercicio	-909,857.64	-3.5%	-4,779,282.77	-18.2%	3,869,425.13	-81%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>8,222,429.35</b>	<b>31.2%</b>	<b>-38,768,336.21</b>	<b>-147.7%</b>	<b>46,990,765.56</b>	<b>-121%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>26,363,249.47</b>	<b>100.0%</b>	<b>26,252,238.95</b>	<b>100.0%</b>	<b>111,010.52</b>	<b>0%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

## **Interpretación análisis vertical Estado de situación Financiera**

### **Activo corriente**

**Caja y Bancos:** En el año 2018, se observa que el rubro de caja y bancos conforma el 7.8% del total de los activos; en el año 2019 el rubro de caja y bancos constituye el 9.2% del total de los activos; en la comparación entre ambos periodos podemos observar que el rubro de caja y bancos del año 2018 al 2019 incremento en S/. 368,977.90 lo que constituye un aumento del 18%.

**Cuentas por cobrar comerciales:** en el 2018, constituye un 3.7% de los activos y las otras cuentas por cobrar constituyen el 13.6% del total de activos; en el 2019, las cuentas por cobrar comerciales constituyen 4.6% del total de los activos y las otras cuentas por cobrar constituyen un 11% del total de los activos. En comparación entre ambos periodos observamos que las cuentas por cobrar comerciales para el año 2019 aumentaron un total de S/. 248,410.44, creciendo un 26% en comparación al año 2018, mientras que las otras cuentas por cobrar disminuyeron para el 2019 un total de S/. 673, 565.51, disminuyendo 74% en comparación al año 2018.

### **Pasivo corriente**

**Cuentas por pagar comerciales:** En el 2018, constituyen un 12.3% del total de los pasivos, en el año 2019 constituyen un 14.6% de los pasivos, los otros rubros de cuentas por pagar en el año 2018 constituyen un 216% de los pasivos, en el año 2019 constituyen un 43.6% de los pasivos. En comparación entre ambos periodos observamos que las cuentas por pagar comerciales aumentaron al 2019 un total de S/. 636,977, creciendo un 20% en comparación al año 2018, los otros rubros de las cuentas por pagar bajaron para el año 2019 en un total S/. 45,211.68, disminuyendo un 2% en comparación al año 2018.



Después de analizar los activos y pasivos se deduce que entre los periodos 2018 y 2019, hubo un incremento en caja y bancos, pero también se observa un incremento en las cuentas por cobrar comerciales y sus obligaciones comerciales, podemos deducir que al aumentar las cuentas de cobrar comerciales la liquidez de la empresa disminuye y no puede responder de manera inmediata sus obligaciones de corto plazo. Podemos inferir que el aumento en la cuenta por cobrar comerciales ocurre porque no se están aplicando políticas de cobranza, se está tomando más tiempo para el cobro de las facturas comerciales, afectando de esta manera la liquidez de la empresa en estudio.

El análisis realizado al Estado de situación Financiera es importante porque de esta manera podemos evaluar la situación económica y el manejo de sus obligaciones comerciales, si no se toman las decisiones adecuadas en un futuro la empresa se puede ver afectada de manera negativa.

**Figura 19**

*Análisis Vertical del Estado de Resultado*

**Fuente:** Elaboración propia

AGENCIAPERU PRODUCCIONES						
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES						
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019						
( Expresado en Soles)						
INGRESO OPERATIVO	2019	%	2018	%	Diferencia	%
Ventas Netas	12,909,712.93	100.0%	9,771,271.10	100.00%	3,138,441.83	32.12%
Costo de Ventas	-		-		-	
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>12,909,712.93</b>	<b>100.0%</b>	<b>9,771,271.10</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,138,441.83</b>	<b>32.12%</b>
<b>GASTOS DE OPERACION</b>						
Cargas y servicios de personal	-4,314,735.35	-33.4%	-4,331,221.45	-44.33%	16,486.10	-0.38%
Servicios prestados por terceros	-6,461,331.06	-50.1%	-7,177,994.65	-73.46%	716,663.59	-9.98%
Alquileres	-2,103,523.39	-16.3%	-1,739,497.14	-17.80%	-364,026.25	20.93%
Tributos	-56,079.63	-0.4%	-19,498.28	-0.20%	-36,581.35	187.61%
Gastos de Gestión	-257,814.55	-2.0%	-246,761.07	-2.53%	-11,053.48	4.48%
Depreciacion	-736,853.60	-5.7%	-710,165.23	-7.27%	-26,688.37	3.76%
<b>TOTAL GASTO OPERATIVO</b>	<b>-13,930,337.58</b>	<b>-107.9%</b>	<b>-14,225,137.82</b>	<b>-145.58%</b>	<b>294,800.24</b>	<b>-2.07%</b>
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>-1,020,624.65</b>	<b>-7.9%</b>	<b>-4,453,866.72</b>	<b>-45.58%</b>	<b>3,433,242.07</b>	<b>-77.08%</b>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>						
Ingresos Financieros	2.13		-		2.13	0%
Ingresos Varios	-16,999.18	-0.1%	724,184.63	7.41%	-741,183.81	-102.35%
Cargas Financieras	-42,710.85	-0.3%	-10,557.24	-0.11%	-32,153.61	304.56%
Gastos Varios	-260,024.40	-2.0%	-404,807.38	-4.14%	144,782.98	-35.77%
Diferencia en cambio	430,499.31	3.3%	-634,236.06	-6.49%	1,064,735.37	-167.88%
<b>TOTAL INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>110,767.01</b>	<b>0.9%</b>	<b>-325,416.05</b>	<b>-3.33%</b>	<b>436,183.06</b>	<b>-134.04%</b>
<b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA</b>	<b>-909,857.64</b>	<b>-7.0%</b>	<b>-4,779,282.77</b>	<b>-48.91%</b>	<b>3,869,425.13</b>	<b>-80.96%</b>

## **Interpretación Análisis vertical Estado de resultado**

### **Ventas**

El estado de resultado nos muestra que el año 2019 hubo un incremento en sus ventas por un total de S/. 3,138,441.83, de soles teniendo un crecimiento del 32.12% con respecto al año 2018. En el rubro de gastos operativos o el que indica incremento el cual en el año 2019 refleja una disminución de S/. 294,800.21 soles, que el cual nos indica una disminución del 2.07% con respecto al año 2018.

También podemos observar que la empresa para el año 2019 presenta una pérdida por S/. 909,857.64 soles, esto se debe al aumento de las ventas y la disminución de los gastos operativos.

Después de realizar el análisis al estado de resultado, podemos deducir la empresa debe de seguir aumentando sus ventas, pero los gastos operativos no deben de aumentar drásticamente, para ello deben de implementar nuevos procedimientos o estrategias.

#### 4.2.2. Análisis Ratios de Liquidez

**Tabla 18**

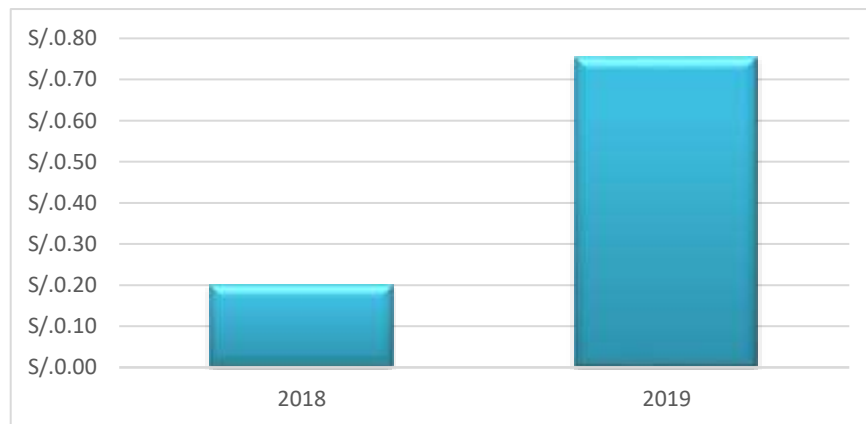
*Análisis de razón corriente*

Razón corriente	=	$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	=	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>2018</b></td> <td style="text-align: center;"><b>2019</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">S/.0.20</td> <td style="text-align: center;">S/.0.75</td> </tr> </table>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	S/.0.20	S/.0.75
<b>2018</b>	<b>2019</b>							
S/.0.20	S/.0.75							

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 20**

*Razón Corriente*



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Podemos deducir que en el año 2018, por cada sol de deuda la empresa cuenta con S/. 0.20 para cubrir sus gastos, mientras que el año 2019 aumentó su capacidad de pago, por cada sol de deuda la empresa cuenta con S/. 0.75, para cubrir sus deudas. Observamos que del 2018 al 2019 a pesar del aumento del S/ 0.55 la empresa no puede cubrir sus obligaciones.

**Tabla 19**

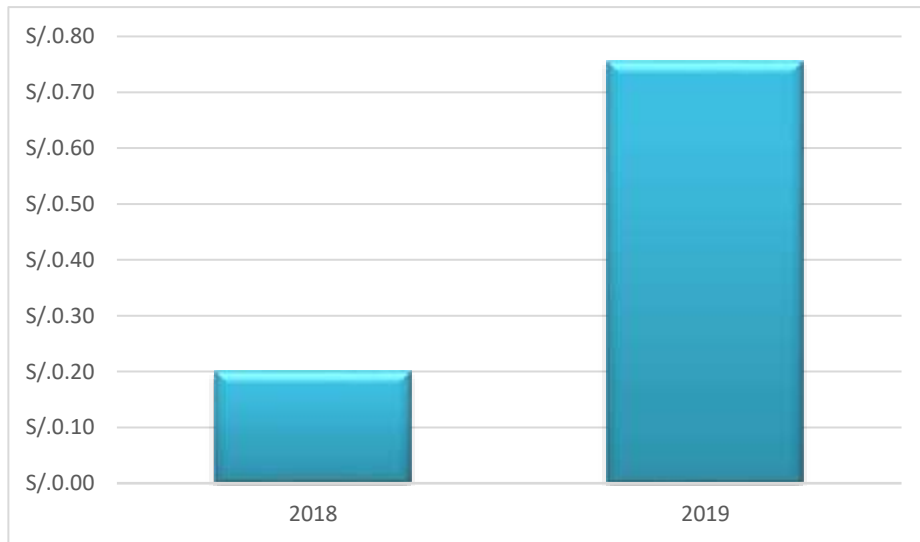
*Análisis Prueba Ácida*

Prueba Ácida	=	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo corriente}}$	=	<b>2018</b>	<b>2019</b>
				S/.0.20	S/.0.75

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 21**

*Análisis Prueba Ácida*



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El análisis de prueba ácida nos permite medir la disponibilidad inmediata del activo, se observa que el año 2018 por cada sol de deuda la empresa cuenta con S/. 0.20 para hacer frente a sus deudas, todo lo contrario, sucede en el año 2019, por cada sol de deuda la empresa cuenta con S/. 0.75 para cubrir sus obligaciones. La empresa es una organización

prestadora de servicios, por ello no cuenta con inventarios, el ratio de liquidez corriente y prueba ácida tienen los mismos resultados.

**Tabla 20**  
*Capital de Trabajo*

			<b>2019</b>	<b>2018</b>
Capital de Trabajo	=	ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE	=	12,813,945.00 -48,935,232.53

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El análisis del capital de trabajo nos ayuda a identificar si la empresa tiene la capacidad para hacer frente a sus actividades de operacionales, cubrir sus obligaciones comerciales y cumplir sus obligaciones a corto plazo; como se observa en el año 2019 la empresa cuenta con capital de trabajo adecuado para poder cumplir con sus obligaciones. Mientras que en el periodo 2018 sucedió todo lo contrario, la empresa no tenía la capacidad para cubrir sus obligaciones operacionales. Podemos deducir que la empresa en determinados rubros aplica los procedimientos adecuados que ayudan con la eficiencia de producir liquidez.

**Tabla 21**  
*Ratio prueba defensiva*

			<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	
Ratio prueba defensiva	=	$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{pasivo corriente}}$	=	$\frac{S/2,059,366.04}{61,214,413.70}$	$\frac{S/2,428,343.94}{16,980,047.55}$	=	0.03 0.14

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El análisis de liquidez absoluta permite determinar si la empresa cumple con sus obligaciones a corto plazo, como se observa el año 2018 la empresa presentó problemas de

liquidez. Mientras que en el periodo 2019 incrementó en un 0.11 con respecto al año 2018, pero a pesar del incremento no es lo suficiente para poder cubrir obligaciones, por lo que la empresa presenta problemas de liquidez.

### 4.2.3. Ratios de Actividad

**Tabla 22**

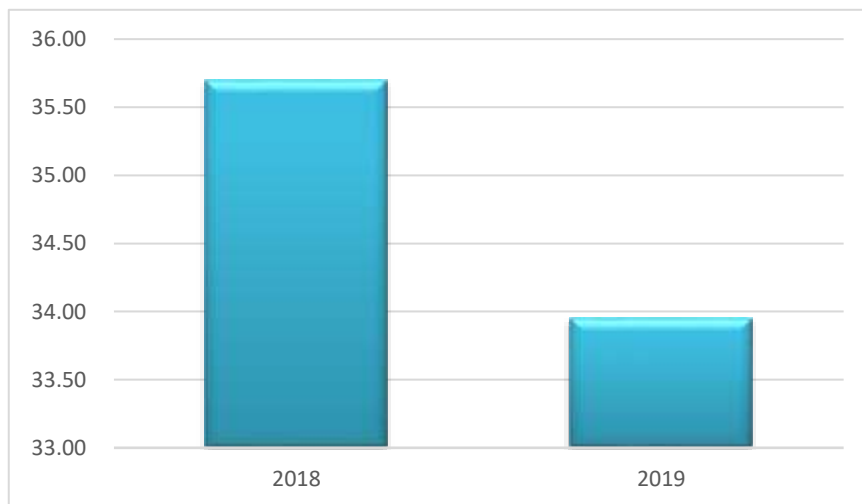
*Periodo de Cobranza*

Periodo de Cobranza	= $\frac{\text{CUENTAS POR COBRAR} \times \text{DIAS EN EL AÑO}}{\text{VENTAS ANUALES}}$	2018	2019	días
		35.70	33.95	
Cuentas por cobrar =		968,964.95	1,217,375.39	
Días del año =		360	360	
Ventas Anuales =		9,771,271.10	12,909,712.93	

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 22**

*Periodo de cobranza*



**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación

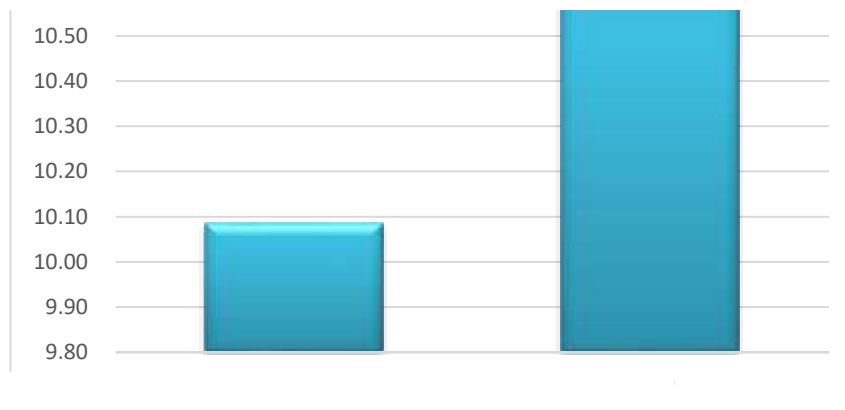
El ratio de Periodo de cobranza nos permite indicar el periodo que tarda en convertirse en efectivo el crédito otorgado a los clientes (cuentas por cobrar comerciales). Podemos indicar que lEn el año 2018, la empresa demoró 36 días en convertir sus créditos en efectivo, mientras que el año 2019 el periodo que demoró la empresa en convertir sus créditos en efectivo, fue de 34 días.

Teniendo en cuenta que las facturas se deben de cobrar en 30 días, se puede observar que el periodo de cobranza es mayor en el 2018, para el periodo 2019 solo se redujo en dos días, podemos deducir que la empresa viene implementando políticas que no se están cumpliendo efectivamente.

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 21**  
**Tabla 23**

*Rotación de las cuentas por cobrar*



**Figura 23**

*Rotación de las cuentas por cobrar*



ROTACION DE LAS CTAS. POR COBRAR =	=	VENTAS ANUALES	=	2018	2019	veces
				10.08	10.60	
		Cuentas por cobrar =		968,964.95	1,217,375.39	
		Ventas Anuales =		9,771,271.10	12,909,712.93	

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El análisis de rotación de las cuentas por cobrar nos indica la cantidad de veces en el que se hace el cobro de los créditos otorgados durante un periodo (año). En el año 2018 las cuentas por cobrar comerciales rotaron un máximo de 10 veces al año, en el año 2019 la cantidad de veces que rotaron las cuentas por cobrar comerciales fue de 10,6 veces.

Podemos deducir en un periodo de un año solo 10,6 veces se llegan a cobrar los créditos otorgados, el cuál puede afectar la la liquidez de la empresa.

#### 4.2.4. Análisis de las cuentas por cobrar comerciales

**Tabla 25**

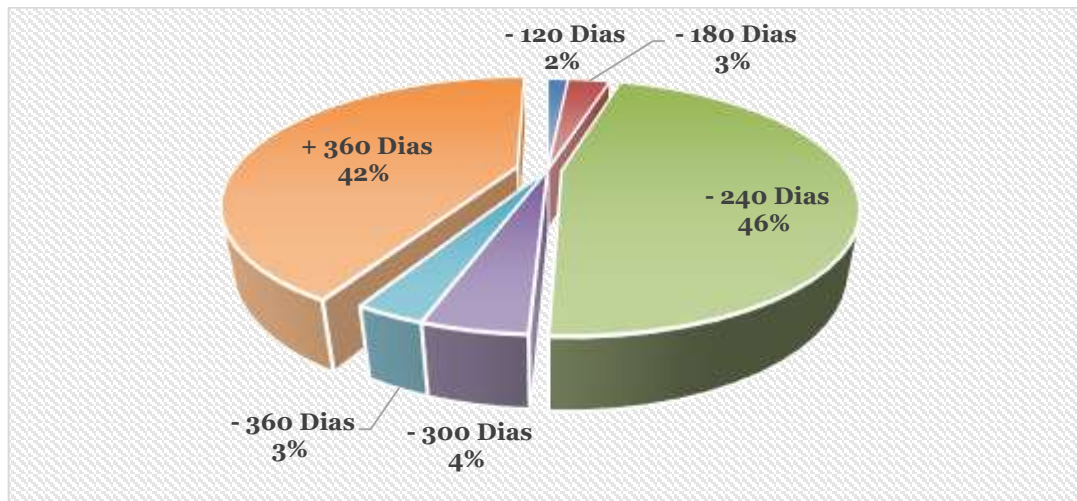
*Detalle de las cuentas por cobrar comerciales vencidas*

Días de vencidos	Facturas vencidas	%	Monto vencido
- 120 días	1	1%	9,864.80
- 180 días	2	3%	31,852.92
- 240 días	31	46%	950,452.07
- 300 días	3	4%	30,624.08
- 360 días	2	3%	21,245.66
+ 360 días	28	42%	173,335.86
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>1,217,375.39</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 240**

*Detalle de facturas comerciales vencidas*



**Fuente:** Elaboración propia

#### **Análisis e Interpretación:**

En la figura 23, nos muestra que el 42% de las cuentas por cobrar comerciales tienen más de 360 días de vencidas, 46% de las facturas emitidas tienen menos de 240 días de vencidas, el 4% de las facturas emitidas tienen menos de 300 días de vencidas, el 3% de

las facturas tienen menos de 360 días de vencidas y otro 3% tiene menos de 180 días de vencidas, y un 1% de las facturas comerciales tiene menos de 120 días de vencidas.

Podemos concluir, que losSe puede deducir, que la empresa refleja un porcentaje elevado de cuentas por cobrar comerciales pendientes de convertirse en efectivo, muchas de ellas ya tienen más de 200 días de vencidas, incluso el 42% de las facturas comerciales emitidas tienen más de 360 días de vencimiento, afectando de esta manera la liquidez de la empresa.

También se puede deducir nos que la empresa tiene facturas pendientes de cobro como se muestra en la tabla N° 24, S/. 173,335.86, tienen más de 360 días de vencidas, S/. 950,452.07 tienen menos de 240 días de vencidas, S/. 31,852.92 menos de 180 días, S/. 30,624.08 menos de 300 días, S/. 21,245.66 menos de 360 días, y S/9,864.80 menos de 120 días.

Podemos concluir, que losSe puede inferir, que la empresa tiene S/. 1,175,657.67 pendiente de cobro, con más de 200 días de vencidos, el monto indicado se puede convertir en un costo en lugar de un ingreso, afectando la liquidez de la empresa para poder responder sus obligaciones a corto plazo.

#### **4.2.5. Técnica de entrevista**

La entrevista fue realizada al Tesorero – Persona encargada de la facturación y cobranzas.

El objetivo de la entrevista es conocer si se cuenta con un sistema de control interno en las cuentas por cobrar.

##### **1.- ¿La empresa cuenta con una política de control interno en el área de facturación - cobranzas?**

- Sinceramente, no se cuenta con políticas ni procedimientos implementados en el área de facturación – cobranzas.

##### **2.- ¿Conoces la importancia del control interno de las cuentas por cobrar comerciales?**

- Claro, tener implementado un correcto control beneficia a la empresa, no se puede trabajar con ninguna las pautas necesarias para cumplir con objetivo.

##### **3.- ¿Realizas otras funciones diferentes a la actividad de facturación y cobranzas?**

- Sí, realizo funciones inherentes a un tesorero: pago a proveedores, análisis de las cuentas por pagar, emisión de cheques, elaboración de flujos de caja diaria y otras funciones determinadas por el jefe de Administración y Finanzas.

##### **4.- ¿Sabes si la empresa tiene algún manual o libro en donde se tenga determinado el FODA, los objetivos empresariales, las funciones de cada colaborador, sus políticas?**

- De los 5 años que llevo trabajando no escuché si tienen ese tipo de documentos.

**5.- La empresa poco a poco se encuentra creciendo y del mismo modo crecen las otras actividades que realizas ¿crees que se debe de implementar o tener un personal que se dedique al tema de facturación y cobranzas?**

- Es correcto, poco a poco la empresa está creciendo, antes era fácil manejar mis actividades de tesorería y las actividades de facturación, tenía el control adecuado, pero hoy en día es complicado, se necesita una persona que pueda dedicar tiempo y manejar correctamente el manejo de facturación y cobranzas.

**6.- ¿Cuentas con algún procedimiento para la facturación y para las cobranzas?**

- Procedimientos descrito como parte de mis funciones, no; solo los años y la práctica, sé que actividades debo de realizar y cuando realizar.

**7.- Según tu opinión ¿crees que existe deficiencia cuando se realizan las cobranzas?**

- Por falta de tiempo no se puede realizar las cobranzas, solo una o dos veces a la semana dedico unas horas para realizar llamadas a los clientes.

**8.- ¿Sólo tú realizas las cobranzas u otras personas también se involucran?**

- Si no tengo respuesta por parte del cliente (no contestan llamadas, correos) solicito a la vendedora que se comunique con su cliente, en algunos casos los vendedores tienen un contacto más directo.

**9.- ¿Cuándo facturas a clientes con un historial de morosidad, comunicas al área de ventas?**

- Cuando tengo esos casos informo oportunamente, pero a pesar de informar solicitan que se emita la factura correspondiente.

**10.- ¿Puedes describir qué procedimientos realizas en el área de cobranzas?**

- Bueno, emito el comprobante de pago (las ventas al crédito son a 30 días, salvo las facturas emitidas al estado), una vez a la semana dedico unas horas a evaluar el estado de las facturas, llamando a clientes, escribiendo correos.

**11.- ¿Cuál es el estado de los clientes morosos, ya fueron castigados contablemente?**

- Las cuentas por cobrar de morosos ya fueron informados a gerencia para que indique que acciones se tomarán, muchos de ellos según negociaciones entre el cliente y gerencia seguirán figurando como pendiente de cobrar.

**12.- ¿Realizas una evaluación o análisis al rubro de cuentas por cobrar comerciales? ¿Cada cuánto tiempo?**

- Sí, pero el análisis lo realizó cada 3 o 4 meses.

Gracias.

## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

### **Contrastación de la hipótesis General:**

Después de realizar el análisis de los ratios de liquidez de la empresa Agenciaperu Producciones S.A.C., se da por aceptada la hipótesis general, en la cual se establece que: “El control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019.

De los resultados obtenidos en las tablas N° 22 y 23 de las páginas 70 y 71 respectivamente, se observa que la empresa no tiene un control interno de las cuentas por cobrar comerciales, así muestra un periodo de cobranza lento y esto se debe a la poca rotación del mismo, el ciclo lento de las cobranzas se ve reflejado en la tabla N° 19 y 21 de las páginas 68 y 69, donde se refleja que la empresa no cuenta con la suficiente liquidez para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Según lo obtenido, se relaciona con lo expuesto por (Pérez González & Ponce Chalen , 2019), (Moncada Pérez & Sosa Mechato, 2019), (Gómez Rivera, 2017), el control interno es un proceso secuencial y ordenado que facilita la planeación de la organización y la ejecución del proceso, y deben estar orientados en la protección de la organización, al no contar con un control interno adecuado carecen de organización adecuada, carecen de procedimientos y políticas inherentes para el desarrollo de la organización. Por otro lado, también concuerdo con (Lino Tumbaco, 2018) y (Chila Vera, 2019), el control interno de las cuentas por cobrar es de suma importancia para el desarrollo de las actividades de las empresas; teniendo en cuenta que un buen plan de acción, donde se contemplen los procedimientos y políticas de las cobranzas de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa, incidirá de manera positiva en la liquidez para una adecuada toma decisiones.

En las páginas 75, 76 y 77, en la entrevista realizada al colaborador responsable del manejo de las cuentas por cobrar comerciales, indica que la empresa no cuenta con un control interno adecuado de cuentas por cobrar, no se realizan los seguimientos y evaluaciones respectivas, la empresa carece de procedimientos y políticas adecuadas, este tipo de deficiencia afecta a la empresa en su liquidez, coincido con lo expuesto por (Arana Mera, 2017), las cuentas por cobrar comerciales son de gran importancia ya que afecta de manera positiva o negativa a la liquidez de las empresas.

### **Contrastación de la Hipótesis Específica:**

1. Con respecto a la primera hipótesis específica “La falta de información sobre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019”

Doy por aceptada la Hipótesis, como se puede visualizar en la entrevista realizada al colaborador responsable de las cuentas por cobrar (pregunta N° 4) de la página 75, en tabla N° 5 de la página 49, se determina que los colaboradores desconocen que la empresa cuenta con controles internos, no existe una comunicación oportuna, y entre las áreas de cobranzas y ventas la comunicación también es escasa, como se muestra en la tabla N° 8 de la página 52, al no tener una comunicación idónea, al final la información que se presenta no es confiable afectando a la liquidez de la empresa. Como indica (Chichanda Vera , 2019), toda política, procedimiento, organizaciones deben ser difundidos para el desarrollo adecuado de las actividades, se debe de informar oportunamente los procesos y procedimientos que se tienen que realizar en cada actividad, (Saker, 2019), implementando un correcto sistema de control en el área de cobranzas generará cambios positivos en la empresa.



2. Con respecto a la segunda hipótesis “La política de control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019”. Como se muestra en los resultados de la tabla N° 4, 6 y 12 de las páginas 48, 50 y 56 respectivamente, se observa que la empresa carece de una política de control interno y procedimientos adecuados en el área de cobranzas, concuerdo con los autores (Martelo Gonzalez, Hernandez Guerrero, & Blanco Barriosnuevo, 2019), (Peralta Huamán & Neyra Carrillo, 2019) los que afirman que es importante la implementación de políticas de control interno con el fin de ayudar a la empresa a alcanzar los objetivos de rendimiento y rentabilidad, con las políticas establecidas la empresa puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general. Las políticas de control interno de las cuentas por cobrar comerciales ayudarían a mejorar la liquidez de la empresa.

Estableciendo las políticas y controles adecuados, la empresa puede manejar adecuadamente la cartera de clientes, y evitar que incurra en morosidad con más de 90 días de vencidos, como se puede visualizar en la tabla N° 24 de la página 72, que a la larga el vencimiento solo puede generar costos y no ingresos, como se observa en la tabla N° 25 de la página 73. Como mencionan (Vargas Mendoza, Maldonado Alvarado, & Ayay Castañeda, 2017), la empresa debe implementar estrategias de políticas de ventas y cobranzas para un adecuado manejo de las cuentas por cobrar comerciales.

## CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

- Con respecto al objetivo general, después de haber realizado los análisis respectivos y evaluando la liquidez de la empresa, se concluye que la empresa Agenciaperu Producciones carece de controles internos de las cuentas por cobrar comerciales, como se puede observar las cuentas comerciales aumentaron de S/. 248,410.44 entre el año 2018 – 2019, afectando la liquidez de la empresa para poder asumir sus obligaciones a corto plazo, ya que solo cuenta con S/. 0.75 por cada sol de deuda.
- Según el objetivo específico uno, debido a la falta de información sobre el control interno se concluye que Agenciaperu Producciones no cuenta con un canal de información donde se especifique las medidas y controles adecuados en las áreas respectivas, la calidad de la información presentada no es confiable ni exacta, existe una escasa comunicación entre la empresa y sus colaboradores.
- Con respecto al objetivo específico dos, se concluye que la empresa carece de políticas, procedimientos y procesos de control interno en las cuentas por cobrar comerciales, no existe un seguimiento, evaluación, no tiene un plan de contingencia ante la negatividad de un cliente, no se realizan los registros adecuados y establecidos por el órgano controlador. La falta de políticas puede generar en la empresa pérdidas ocasionadas por las cuentas incobrables.

## CAPÍTULO 7. TRABAJOS CITADOS

- Aching Guzmán, C. (2005). *Guía Rápida Ratios Financieros y Matemáticas de la mercadotecnia*. Lima: PROCIENCIA Y CULTURA S.A.
- Aguilar Lámbarry, H. (2017). *Prácticas de contabilidad* (Primera ed.). México: Patria S.A.
- Arana Mera, J. (2017). La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa corporación GREEN VALLEY S.A.C. – Trujillo 2017. *tesis pregrado*. Universidad Privada del norte, Trujillo - Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/13515>
- Arenal Laza, C. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados: UF1780*. La Rioja: Tutor Formación.
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M., & Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Ayala Cárdenas, S., & Fino Serrano, G. (2015). *CONTABILIDAD BÁSICA GENERAL: Un enfoque administrativo y de control interno*. Bogota - Colombia: Corporación Universitaria Republican.
- Beltrán Reyna, F. d. (2017). La política de venta al crédito y su incidencia en la situación económico - Financiera de la empresa sericios de llantas Beba Distrito de Trujillo año 2015. *La política de venta al crédito y su incidencia en la situación económico - Financiera de la empresa sericios de llantas Beba Distrito de Trujillo año 2015*. Universidad Privada de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8032>
- Bosque, R., & Ruiz, D. (2016). El control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A. *Tesis de Grado*. Instituto Universitario Aeronautico, Córdoba - Argentina. Obtenido de <https://rdu.iaa.edu.ar/handle/123456789/503>
- Cantos Ochoa, M. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Telos*, 422-448.
- Castillo Gómez, P., & Bastidas, R. (2017). Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S.A. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-8.
- Chamba Vivero, S. (1 de Septiembre de 2017). Las ventas a crédito y su impacto en la liquidez. *Tesis de grado*. Universidad Laica Vicente Bocafulerte de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.

- Obtenido de Biblioteca de la Universidad de San Carlos:  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1701/1/T-ULVR-1517.pdf>
- Chichanda Vera , G. (2019). Propuesta de Procedimientos de control Interno de las cuentas por Cobrar para la Empresa Artefacta del grupo de empresas UNICOMER S.A. *Trabajo de grado*. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de tecnología, Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2561>
- Chila Vera, F. E. (2019). Cuentas por Cobrar y Liquidez en la Empresa Criaderos de Camarones Victoria, Cricavisa S.A, Cantón Santa Elena, Año 2018. *Cuentas por Cobrar y Liquidez en la Empresa Criaderos de Camarones Victoria, Cricavisa S.A, Cantón Santa Elena, Año 2018*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5185>
- Colet Areán, R., & Polío Morón, J. (2014). *Procesos de venta*. Madrid.
- Contraloría Genral de República . (2016). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima- Perú. Obtenido de [https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTE RNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTE RNO_2016.pdf)
- Corona Lisboa, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur*, 87-88.
- Escudero Sánchez, C., & Cortez Suárez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* (Primera ed.). Ecuador: UTMACH.
- Escudero, J. (2004). *Análisis de la Realidad Local, Técnicas y Métodos de Investigación desde la Animación sociocultural*. Madrid: Narcea S.A de Ediciones.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes: Análisis del Informe COSO I, II y III con base en los siglos transaccionales* (Tercdera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fajardo Bello, A. D. (2017). Control interno y liquidez en las empresas del sector de fabricación de sustancias químicas en el distrito de Lurín, 2016. *Tesis pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14662/Fajardo\\_BAD.p df?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14662/Fajardo_BAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fiestas Curo, B. (2018). Evaluación del Proceso de Facturación para Determinar el Impacto en las Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Transportes Pakatnamu SAC, 2017.

- Evaluación del Proceso de Facturación para Determinar el Impacto en las Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Transportes Pakatnamu SAC, 2017.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo - Perú. Obtenido de <http://purl.org/pe-repo/renati/type#tesis>
- Flores Salazar, L., & Guevara Montoya, M. (2017). Análisis del sistema de control interno basado en el Modelo COSO en la empresa Maíz Olguita S.A.C. *Análisis del sistema de control interno basado en el Modelo COSO en la empresa Maíz Olguita S.A.C.* Universidad Perunana Unión, Tarapoto - Perú. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/943/Luz%20Esther\\_tesis\\_Bachelor\\_chiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/943/Luz%20Esther_tesis_Bachelor_chiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Gaona Rentería, K. (2016). Análisis de la Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez y Rentabilidad de Solca Núcleo De Loja Período Comprendido Entre 2008-2014. *Tesis de pregrado.* Universidad Nacional de Loja, Loja - Ecuador.
- Gómez Rivera, D. A. (2017). Control Interno de los Inventarios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa CENTRAL DE BELLEZA SAC, Distrito Miraflores. *Control Interno de los Inventarios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa CENTRAL DE BELLEZA SAC, Distrito Miraflores.* Universidad Autónoma del Perú, Lima - Perú.
- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. (2018). *Contabilidad Financiera* (7ma ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hernández Barros, R. (2015). Los riesgos de las entidades aseguradoras en el marco del Enterprise Risk Management (ERM) y el control interno. *Innovar*, 61-70.
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México: McGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Terrones, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera Freire, A., Betancourt Gonza, V., Herrera Freire, A., Vega Rodriguez, S., & Vivanco Granda, E. (2016). Razones Financieras de Liquidez en la Gestión Empresarial para toma de decisiones. *Facultad de Ciencias Contables*, 151-160.

- Herrera Peña, J. N., Serrano Carrión, P. A., Señalín Morales, L. O., & Vega Jaramillo, F. Y. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Espacios*, 1-30.
- Lino Tumbaco, J. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa comercializadora ecuatoriana de calzado, COMECSA S.A., Cantón La Libertad, año 2017. *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa comercializadora ecuatoriana de calzado, COMECSA S.A., Cantón La Libertad, año 2017*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4529>
- Lizarzaburu, E., Beltrán López, R., & Gómez, G. (2016). *Ratios Financieros: Guía de Uso* (Primera ed.). México: Beltrán López Robert.
- Llanos Lozano, N. Y. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Grupo Reserza S.A.C 2018. *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Grupo Reserza S.A.C 2018*. Universidad Peruana de Ciencias e Informática, Lima - Perú. Obtenido de <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/226>
- Mantilla B, S. (2018). *Auditoría del Control del Control Interno* (4 ed.). Bogotá: Mantilla SA.
- Martelo Gonzalez, B., Hernandez Guerrero, M., & Blanco Barriosnuevo, W. (2019). Control Interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el Sector Bananero. *Grado*. Universidad Cooperativa de Colombia, Santa María - Colombia.
- Mazariegos Sánchez, A., Águila González, J., Pérez Poumián, M., & Cruz Castillo, R. (2013). El control interno de una Organización Productora de café certificado, en Chiapas, Mexico. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 460-470.
- Melendez Torres, J. (2016). *Control Interno*. (católica, Ed.) Chimbote: ULADECH. Obtenido de [http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH\\_CATOLICA/6](http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/6)
- Mendoza Zamora, W., García Ponce, T., Delgado Chávez, M., & Barreiro Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 206 - 240.
- Moncada Pérez, R., & Sosa Mechato, T. (2019). Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II para la mejora de la gestión, en la EPS GRAU S.A. en la ciudad de Piura, 2019. *Tesis de pregrado*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5002>

- Monje Álvarez, C. (2011). *Metodología de la investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Monroy Mejía, M., & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodológica de la Investigación*. México: Grupo Editorial Éxodo.
- Morales Castro, A., & Alcocer Martínez, F. (2014). *Administración Financiera*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de Morales Castro, A. y Alcocer Martínez, F. R. (2014). *Administración financiera*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/39395?page=189>
- Münch Galindo, L. (2018). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. (Tercera ed.). México: Person Educación.
- Navarro Stefanell, F., & Ramos Barrios, L. M. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad & Desarrollo*, 245-267. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.19052/ed.3473>.
- Nuela Sisalema, J. A. (2016). La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de Calzado Gamó's de la ciudad de Ambato. *La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de Calzado Gamó's de la ciudad de Ambato*. Universidad técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22546>
- Núñez Álvarez, L. (2016). *Finanzas I: contabilidad, planeación y administración financiera*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores públicos.
- Ochoa Setzer, G., & Cruz Guimbarada, L. (2021). *Administración Financiera - Correlacionada con las NIF*. México: McGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Pavón Sierra, D., Villa Andrade, L., Rueda Manzano, M., & Lomas, E. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. *Venezolana de Gerencia*, 860-873.
- Peralta Huamán, F., & Neyra Carrillo, E. (2019). Control Interno para mejorar la liquidez en el área de caja de la empresa Ladrillos Inka Forte Sac Lambayeque 2017. *Tesis para Título Profesional*. Universidad Señor de Sipan, Pimental. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5920>
- Pereira Soler, F., & Grandes Carci, M. (2016). *Book Details Section* (Primera ed.). España: Universidad de Navarra S.A (EUNSA).

- Pérez González , L., & Ponce Chalen , V. (2019). Control Interno Contable y la Liquidez en la Cooperativa de Transporte en Taxi 11 de Diciembre, Provincia De Santa Elena, Año 2017. *Tesis pregrado*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4997>
- Puente Riofrío, M., & Andrade Domínguez, F. (2016). Relación entre la diversificación de productos y la rentabilidad empresarial. *Revista Ciencia Unem*, 73-80.
- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana*.
- Romero Espinoza, N. M. (2017). Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa Produarroz S.A. *Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa Produarroz S.A.* Universidad de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16462>
- Romero López, Á. (2017). *Principios de contabilidad Incluye la NIF pa Pymes* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Saker, N. P. (2019). Gestión interna de la estructura de cobros y pagos de la firma Man-Ser S.R.L a partir del trimestre julio-octubre de 2019. *Gestión interna de la estructura de cobros y pagos de la firma Man-Ser S.R.L a partir del trimestre julio-octubre de 2019*. Universidad Siglo 21, Argentina.
- Sinisterra V., G., Polanco I., L., & Henao G., H. (2011). *Contabilidad de Información para las organizaciones* (Sexta ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Stephen. A, R., Randolph W, W., & Bradford D., J. (2018). *Fundamentos de finanzas corporativas*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Vargas Mendoza, K., Maldonado Alvarado, M., & Ayay Castañeda, M. (2017). Factores que generan la morosidad de la cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Industrias Windsor SAC del grupo Calimod 2016. *Factores que generan la morosidad de la cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Industrias Windsor SAC del grupo Calimod 2016*. Universidad Peruana de las Américas, Lima - Perú. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/390>



## **CAPÍTULO 8. ANEXOS**

### Anexo N° 01 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN		
			VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<b>GENERAL</b>					
¿De qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta en la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019?	Determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta en la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019	El control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta en la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019.		- Actividades de control.	<p><b>a) Tipo de investigación</b> El trabajo de investigación reúne las características de una investigación aplicada.</p> <p><b>b) Diseño de la investigación</b> El diseño de la investigación es de tipo “no experimental, transversal”</p> <p><b>c) Metodología</b> El presente trabajo de investigación se desarrolló a través del método cuantitativo, se examinó los datos de forma numérica ya que los resultados obtenidos nos sirvieron como fundamento de la investigación.</p> <p><b>d) Población</b> La empresa Agenciaperu Producciones S.A.C</p> <p><b>e) Muestra</b> 07 personas</p> <p><b>f) Técnicas e instrumentos de observación.</b> <b>Técnicas:</b> Observación, Análisis documental y Entrevista <b>Instrumento:</b> Guía de observación, Análisis documental y Cuestionario</p>
<b>ESPECÍFICOS</b>				- Actividades de control.	
¿De qué manera la falta de información sobre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019?	Determinar de qué manera la falta de información sobre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019	La falta de información del control interno para las cuentas por cobrar comerciales afecta en la liquidez de Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019.	<b>Variable Independiente</b>  Control interno	- Seguimiento y supervisión.	
¿De qué manera la política de control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta en la liquidez de e Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019?	Determinar de qué manera la política de control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta en la liquidez de e Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019.	La política de control interno de las cuentas por cobrar comerciales afecta en la liquidez de e Agenciaperu Producciones S.A.C, Independencia, 2019.		- Medición de liquidez.	
			<b>Variable Dependiente</b>  Liquidez	- Rotación de cuentas por cobrar.	

--	--	--	--	--	--

### Anexo N° 02 Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable Independiente:</b> Control Interno	Control interno como una herramienta basada en procedimientos capaces de individualizar los diferentes factores de riesgo, que facilitan reconocer sus múltiples causas, inmersas en las actividades desarrolladas diariamente; en este punto, el control interno facilita la planeación, la organización y la ejecución de procesos orientados a proteger a la organización de las variadas situaciones de vulnerabilidad inherentes a la actividad que ejecuta ( Navarro Stefanell & Ramos Barrios, 2016)	Ambiente control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de control Interno.</li> <li>- Comunicación Interna.</li> <li>- Actividades y responsabilidades del personal.</li> </ul>
		Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos de control interno.</li> <li>- Manual de procedimientos.</li> <li>- Evaluación de información.</li> </ul>
		Supervisión y seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control previo.</li> <li>- Control posterior.</li> <li>- Comunicación.</li> </ul>
<b>Variable Dependiente:</b> Liquidez	Liquidez de los activos depende de que tan corrientes o que tan circulantes son, o sea, que tan rápido se pueden convertir en efectivo. Los activos corrientes son lo mismo que Activos circulantes, disponibles o líquidos ( Ayala Cárdenas & Fino Serrano, 2015)	Ratios de liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razón corriente.</li> <li>- Prueba ácida.</li> <li>- Capital de trabajo.</li> </ul>
		Ratios de Actividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rotación de las cuentas por cobrar.</li> <li>- Periodo Promedio de cobranzas.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración Propia.

### Anexo N° 03 Cuestionario

El presente cuestionario tiene el objetivo de buscar información relacionadas con el control interno en el área de cobranzas.

En ese sentido se le pide responder con la mayor objetividad posible. Marque con un X la alternativa que crea correcta.

N°	Indicadores de control	Si	No	No Sabe
	Indicador: Ambiente control			
1	¿La empresa tiene políticas de control en el área de cobranzas?			
2	¿La empresa difunde las políticas de control?			
3	¿El área cobranzas realiza las actividades necesarias para la cobranza de facturas?			
	<b>Indicador: Actividades de control</b>			
4	¿Se debe de implementar políticas de control interno en el área de cobranzas?			
5	¿El área de cobranzas reporta oportunamente a los clientes morosos?			
6	¿Existe una evaluación constante del status de las cuentas por cobrar?			
	<b>Indicador: Supervisión y seguimiento</b>			
7	¿Se realizan los filtros de evaluación cuando ingresan nuevos clientes?			
8	¿Las ventas al crédito tiene más de 90 días de vencidos?			
9	¿Existe una adecuada programación de cobranzas?			
	<b>Indicadores Liquidez</b>			
	<b>Indicador: Ratios de liquidez</b>			
10	¿La empresa realiza análisis de ratios financieros?			
11	¿La empresa tiene la liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo?			
12	¿La empresa presenta problemas de liquidez?			
13	¿Cree usted que la empresa cuenta con suficiente capital de trabajo?			
14	¿Cree usted que la rotación de las cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa?			

### **Anexo N° 4 Encuesta**

La presente entrevista tiene por objetivo obtener información sobre el control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa

Agradezco tu participación y colaboración.

**1.- ¿La empresa cuenta con una política de control interno en el área de cobranza?**

---

**2.- ¿Conoces la importación del control interno de las cuentas por cobrar comerciales?**

---

**3.- ¿Realizas otras funciones diferentes a la actividad de facturación y cobranzas?**

---

**4.- ¿Sabes si la empresa tiene algún manual o libro en donde se tenga determinada el FODA, los objetivos empresariales, las funciones de cada colaborador, sus políticas?**

---

**5.- La empresa poco a poco se encuentra creciendo y del mismo modo crecen las otras actividades que realizas ¿crees que se debe de implementar o tener un personal que se dedique al tema de facturación y cobranzas?**

---

**6.- ¿Cuentas con algún procedimiento para la facturación y para las cobranzas?**

---

**7.- Según tu opinión ¿crees que existe deficiencia cuando se realizan las cobranzas?**

---

**8.- ¿Solo tú realizas las cobranzas, u otras personas también se involucran?**

---

**9.- ¿Cuándo facturas a clientes con un historial de morosidad, comunicas al área de ventas?**

---

**10.- ¿Puedes describir qué procedimientos realizas en el área de cobranzas?**

---

**11.- ¿Cuál es el estado de los clientes morosos, ya fueron castigados contablemente?**

---

**12.- ¿Realizas una evaluación o análisis al rubro de cuentas por cobrar comerciales?  
¿cada cuánto tiempo?**

---

Gracias.