



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO EN
EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR Y SU
IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN
EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO
CASO EMPRESA EL BUEN CONDUCTOR
RESPONSABLE S.A.C-PIURA 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTOR:

**DOMINGUEZ HUAMAN LAURA ISABEL
ORCID: 0000-0001-8767-0872**

ASESOR

**ZAPATA BARRENUZUELA TOMAS HERNANDO
ORCID: 0000-0003-2261-2350**

**PIURA – PERÚ
2020**

**LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO
EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR Y SU
IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION
EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO:
CASO EMPRESA EL BUEN CONDUCTOR
RESPONSABLE S.A.C-PIURA 2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Dominguez huaman laura isabel

ORCID:0000-0001-8767-0872

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

Zapata Barrenzuela Tomas Hernando

Orcid: 0000-0003-2261-5629

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de
Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela
Profesional de Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Landa Machero Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-59188

Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

ORCID: 0000-0001-8886-6519

ORCID:0000-0001-8767-0872

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

HOJA DE FIRMAS DE JURADO Y ASESOR

DR. VICTOR MANUEL LANDA MACHERO
PRESIDENTE

DR. VICTOR MANUEL ULLOQUE CARRILLO
JURADO

MGTR. SAAVEDRA CHIROQUE ALEJANDRO ARTURO
MIEMBRO

MGTR. ZAPATA BARRENUZUELA TOMAS HERNANDO
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar primeramente agradeciendo a Dios por haberme regalado vida, salud y haberme dado la sabiduría necesaria, por haberme ayudado a ser una mejor persona, a mis padres por su gran apoyo incondicional.

También agradecer a la universidad Los Ángeles de Chimbote, por permitirme ser parte de esta Universidad y formarnos profesionalmente. A los asesores que me guiaron a lo largo de mi carrera profesional, por sus enseñanzas, orientaciones y paciencia en cada momento que fue necesario para la realización de este proyecto de investigación.

DEDICATORIA

A mis queridos padres Sonia y Francisco, a mi familia quienes siempre fueron los que me apoyaron. Se la dedico a mi querido hijo Smith porque es el mejor regalo que haya podido recibir por parte de Dios, él es mi mayor tesoro y es la fuente más pura de inspiración

Y así mismo a todos mis amigos y aquellas personas que desearon que culminara mi carrera con éxito. A todos los docentes que de una u otra manera han contribuido en mi formación profesional

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: determinar y describir los mecanismos del control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa el Buen Conductor Responsable S.A.C -Piura- 2019. La investigación tuvo una metodología de tipo cuantitativa y descriptivo no experimental usando como técnica la encuesta y entrevistas teniendo como instrumento el cuestionario constituido con 19 preguntas en la cual fue aplicada a la empresa “EL CONDUCTOR RESPONSABLE S.A.C” en lo que se refiere a los objetivos de la investigación establecer la gestión actual de las cuentas por cobrar para verificar los puntos críticos, se pudo encontrar como puntos críticos que en la empresa no brinda capacitación laboral hacia sus trabajadores, también se pudo observar que no existe una supervisión en el área de caja lo que expone a la empresa que sufra hurtos por parte del personal de caja, también se pudo observar que en la entidad no cuenta con la información necesaria de sus clientes respecto al objetivo específico número dos que es proyectar el sistema de control en el área de cuentas por cobrar para perfeccionar la gestión de cobranza se recomendó unas propuestas de mejora con respecto a sus puntos críticos respecto al objetivo específico número tres se determinó que la aplicación de un control mejoraría en la gestión de cobranza llegando a la conclusión que se debe de mejorar dicho sistema de control interno, que en la empresa se debe de establecer normas de cobranza que contengan la información necesaria de sus clientes y la debida capacitación a sus colaboradores.

PALABRAS CLAVES: control interno, cuentas por cobrar, empresa.

ABSTRACT

This research had the general objective: to determine and describe the mechanisms of internal control in the accounts receivable area of the company, the Good Responsible Driver SAC -Piura- 2019. The research had a non-experimental descriptive and quantitative methodology using as technique the survey and interviews using the questionnaire as an instrument consisting of 19 closed questions in which they were applied to the workers of the company "EL CONDUCTOR RESPONSABLE SAC" with regard to the objectives of the investigation to establish the current management of the accounts receivable to verify the critical points, it could be found as critical points that the company does not provide job training for its workers, it was also observed that there is no supervision in the cashier area, which exposes the company to thefts due to part of the cash staff, it was also observed that the entity does not have the information Necessary action of its clients regarding specific objective number two, which is to project the control system in the accounts receivable area to improve collection management. Suggestions for improvement were recommended regarding its critical points regarding specific objective number three. determined that the application of a control would improve collection management, reaching the conclusion that said internal control system should be improved, that the company must establish collection standards that contain the necessary information from its clients and the due information training of its collaborators.

KEY WORDS: internal control, accounts receivable, company.

CONTENIDO

TITULO	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
ASESOR	iii
HOJA DE FIRMAS DE JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN	0
II. REVISION DE LA LITERATURA	5
2.2 Bases Teóricas De La Investigación	13
2.2.1. Bases Teóricas	13
2.2.2. Marco conceptual	15
2.2.3 Bases Jurídicas	30
III. HIPÓTESIS	33
4.1 Diseño de la investigación	34
4.2 población y Muestra	34
4.2.1 Población	34
4.2.3 Muestra	34

4.3 Definición y operacionalización de variables	35
4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	36
4.4.1. Técnica.....	36
4.4.2. Instrumento	36
4.5 Plan de análisis.....	36
4.6 Matriz de consistencia y coherencia	37
4.6.1. Matriz de consistencia	37
4.7 Principios éticos.....	38
V. RESULTADOS	39
5.1 Resultados	39
5.2 Análisis de resultados	39
VI. CONCLUSIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS.....	58
ANEXO 01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	66
ANEXO 02 PRESUPUESTO.....	67
ANEXO 03 CUESTIONARIO.....	68
ANEXO 04 ÍNDICE DE SIMILITUD.....	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N°1... ..	25
GRAFICO N°2... ..	28

ÍNDICE DE TABLAS

RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N°01	39
RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO N° 02... ..	44
RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO N° 03... ..	48

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1.....	29
CUADRO 2.....	30
CUADRO 3.....	31
CUADRO 4	39

I. INTRODUCCIÓN

La “EMPRESA EL BUEN CONDUCTOR RESPONSABLE S.A.C” es una escuela de conductores es un centro que está autorizado de compartir de forma profesional la enseñanza de los conocimientos, comportamientos y aptitudes esenciales para la seguridad de la circulación,

1. La empresa “El BUEN CONDUCTOR RESPONSABLE SAC”, con el objeto de conservar los clientes actuales de la Escuela y de atraer nuevos clientes, recurren al ofrecimiento de créditos de servicios por 15 y hasta 30 días, en los diferentes servicios que ofrecen.
2. esta venta de servicios al crédito, que normalmente ofrecen a empresas; dan como resultado LAS CUENTAS POR COBRAR, en la que previamente se establecen las condiciones de pago, por ejemplo, en los servicios de:
 - a. alquiler de vehículos 4x4
 - b. capacitación de manejo defensivo
 - c. conducción de vehículos 4x4
 - d. cursos de re categorización para la licencia de conducir etc, entre otros

la empresa realiza cursos en su totalidad y la entrega de del Certificado que acredita la capacitación lo entregan, previa verificación del pago del servicio. entre otros, damos el curso en su totalidad, y la entrega Ahora, es bien conocido que todas las facturas por cobrar, no se cobran dentro del periodo de crédito de 15 o 30 días, la demora o prontitud del pago impacta en el capital de la empresa y es aquí en que de alguna forma queremos mejorar las condiciones de crédito y políticas de cobro.

a la problemática de la empresa; que ayude a favorecer la empresa. a que En el presente trabajo se tiene como propósito dar a conocer sobre el desarrollo de los mecanismos del control interno en el área de las por cobrar de las empresas del sector comercio de manera análoga trata de proporcionar un grado de seguridad respecto al logro de los objetivos, esto implica que es importante que existan determinadas medidas, reglas etc. Teniendo en cuenta que se debe contar con un control en cada departamento que ayude y favorezca mediante el procesamiento de los objetivos.

la sociedad alcance sus propósitos de utilidad, rendimiento ayudando a evitar la pérdida de los recursos.

El sistema de control interno está compuesto por un conjunto de procedimientos. Ya que es de suma importancia que todas las organizaciones, empresas cuenten con una técnica de sistemas de controles internos, elaborado de una manera que proteja por completo las necesidades de la empresa.

Es por eso que evaluaremos en el área de cuentas por cobrar estableciendo responsabilidades, procedimientos y políticas de cobro y a la vez planteando soluciones, para el mejoramiento directo del sistema contable de la empresa el buen conductor responsable s.a.c

Por medio de este trabajo se dará a conocer referente al manejo de las cobranzas lo que permite dar a conocer la ausencia de una supervisión constante, eficaz y eficiente. Se propone que la empresa cuente con su personal estable para esta área, con los conocimientos necesarios con el objetivo de aumentar los cobros y reducir la morosidad, trabajando eficazmente siendo de beneficio para la empresa En resultado

para las empresas resulta indispensable este bien concluido ya que de esta manera incrementara el funcionamiento de los procesos aumentando su calidad fiabilidad y seguridad

(Vastabel 2004) al control interno lo define como “un proceso integro dinámico adaptable a los diferentes cambios que se dan en la organización, nos dice que el personal de todo nivel ya sea la gerencia se debe involucrar en el proceso para así poder enfrentar riesgos dando seguridad para los logros de los objetivos trazados. En conclusión, llevar a cabo lo anterior será de mejora para la empresa el buen conductor responsable S.A.C un beneficio, porque al arreglarse las faltas detectadas en el control de las cuentas por cobrar, se dará también restablecerse en las actividades internas

Teniendo como enunciado de problema una interrogante:

- ✓ ¿de qué manera los mecanismos del control interno mejoran la gestión en el control interno en el área de cuentas por cobras caso: “EL BUEN CONDUCTOR RESPONSABLE S.A.C Piura 2019”?

Se tuvo como objetivo general:

- ✓ Determinar y describir los mecanismos del control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa de servicios CASO: EL BUEN CONDUCTOR RESPONSABLE S.A.C

Y teniendo tres objetivos específicos:

- a) Determinar y describir los mecanismos del control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa de comercio “El Buen Conductor Responsable S.A.C”.
- b) Determinar y describir los mecanismos del control en el área de cuentas por cobrar de la empresa de comercio “El Buen Conductor Responsable S.A.C”.

- c) Describir los procesos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa de comercio “El Buen Conductor Responsable S.A.C”

En la siguiente búsqueda persigue las teorías observando muchas ideas, de autores especializados en el área logrando soluciones a la carencia de un control en la entidad, Es por eso que se usa la información acerca del manejo de control. Para alcanzar las metas se dará en curso diferentes procesos de investigación, con los conceptos, permitiendo resolver los problemas de la sociedad.

La siguiente investigación se justifica desde tres puntos de vista:

Desde el punto de vista teórico

El siguiente trabajo de investigación se justifica teóricamente porque permite demostrar que las teorías establecidas sobre el control interno, particularmente en el área de cuentas por cobrar, conseguirá dar solución a los problemas que existen en la empresa “EL BUEN CONDUCTOR RESPONSABLE S.A.C”

Desde el punto de vista práctico:

En toda entidad de cualquier índole nace la necesidad de establecer procedimientos que ayuden asegurar la confiabilidad al distribuir las funciones del personal teniendo como resultado un adecuado registro de las transacciones ejecutadas. Las empresas grandes sus procedimientos, sistemas y controles son muy distintos a las empresas pequeñas de acuerdo con los objetivos de esta investigación, los resultados logran dar respuestas a los problemas de la empresa en respecto a las cuentas por cobrar, a través de este proceso se tendrá la posibilidad de proponer procedimientos a la empresa el buen conductor responsable s.a.c que ayudara a mejorar la liquidez.

Desde el punto de vista académico:

Se justifica académica del presente trabajo de investigación se da en tanto en necesaria para la empresa “El Buen Conductor Responsable S.A.C” de la ciudad de Piura, ya que le permitirá mejorar la gestión de cuentas por cobrar, que le ayudara a incrementar su liquidez y disminuir su cartera morosa, así mismo es de interés para los estudiantes de la carrera de contabilidad porque van a contar con un modelo de investigación para casos iguales

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

(Sabino 2003), “según sabino los antecedentes de una investigación conforman el origen de estudio y se exponen de manera resumida algunos trabajos realizados por otros autores que abordan el mismo objeto de estudio y efectúan un trabajo de investigación similar. Es por ello, que dentro de este estudio se describen brevemente los trabajos de investigación en los cuales sus autores plantean propuestas vinculadas a los sistemas de controles administrativos, estrategias o lineamientos para el mejoramiento operativo de las cuentas por cobrar.

2.1.1 INTERNACIONAL.

En este proyecto se entienden como antecedentes internacionales, a todos los trabajos de investigación elaborados por otros investigadores de cualquier país menos de Perú.

Lázaro (2016) nos dice en su tesis titulada “*Caracterización Del Control Interno Del Área De Cobranza De Las Empresas De Servicios Del Perú: Caso Empresa Tv Cable Virgen De La Puerta.*” Se detectó la necesidad de la empresa TV Cable Virgen de la Puerta, que carece de un adecuado y eficiente sistema de control interno en el área de cobranzas; que su aplicación tienda a optimizar la recaudación, reducir los niveles de morosidad, y logre resultados positivos en el aspecto económico y financiero, mediante un proceso de toma de decisiones de manera oportuna. Por lo tanto, se planteó y se puso en marcha

las siguientes soluciones: Se instaure una Política de compras y de ventas por parte de la empresa, a fin de determinar sus acciones o estrategias a establecer en los procedimientos de control interno y de cobranza. Elaborar un manual de cobranzas para mejorar el control interno en el área de cobranza de la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta de Otuzco, que permita optimizar su recaudación y disminuir la morosidad. Se apertura cuentas en entidades financieras, para facilitar el pago de las cuotas de los clientes por el servicio que reciben y la obtención de una recaudación eficiente que beneficie a la empresa. 23 Mejorar la selección del personal para que brinde un servicio en el área de cobranza; a fin de obtener personal calificado, y la prestación de servicio sea eficiente. De igual manera se planifique, programe y ejecute cursos de capacitación a los trabajadores para lograr un desempeño cada vez mejor. Finalmente, gracias a las soluciones planteadas la empresa consiguió favorecer la implementación y ejecución de un eficiente y óptimo sistema de control interno en el área de cobranza; que su organización logre la recaudación deseada, necesaria para brindar un mejor servicio a sus clientes, mediante la ampliación y modernización de sus equipos de última generación; así como la ampliación de su cartera de clientes y la reducción de los niveles de morosidad. Así mismo que la forma de cobranza se amplié a través de apertura de cuentas en entidades financieras; y que el personal de cobranzas debe ser sometido a un proceso de selección, que finalmente la empresa Tv Virgen de la puerta le permita obtener un grupo calificado de trabajadores en esta área. Organizándose internamente para el logro eficiente en la recaudación y organización en sus actividades comerciales y así pueda cumplir con sus objetivos en un tiempo adecuado y

determinado. La propuesta conllevó a gestionar y hacer el cobro oportuno de las cuotas mensuales, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos por la entidad, evitando el exceso de morosidad; que permitió una óptima recaudación y por consiguiente la reducción de la morosidad”

Murillo (2013) en su tesis titulada “*Auditoria para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del municipio Maracaibo*” concluye que, en cuanto a los controles internos, demuestran carencias de políticas contables, especialmente referente a la determinación de ocurrencia de la probable pérdida para establecer el monto de la provisión de las cuentas incobrables y es medianamente eficiente la gestión asociados con la auditoria para el logro de los objetivos. En lo que recomienda implementar las mejores propuestas para la optimización del proceso

Rodríguez & Ortiz (2010) en su tesis titulada “*Análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar*” universidad de oriente-Venezuela, en cuanto a su investigación concluye: que el control interno de las cuentas por cobrar no es la más eficiente, por la existencia de algunas irregularidades en segregación adecuada de las funciones. Existe una deficiencia en el registro de las transacciones puesto que se le otorgan créditos a clientes con cuentas pendientes de cobros, una sola persona lleva la responsabilidad de cobranza y facturación de las cuentas por cobrar, esta actividad tendría que ser separada para cada función y así asegurar el cumplimiento por parte del trabajador evitando posibles errores y malas decisiones. Lo que determina una separación de funciones.

(Gazcon 2000) nos muestra en su tesis titulada “*evaluación de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el departamento de cobranza de la empresa Autoriente maturin S.A MONAGAS*”. “el tipo de investigación fue de carácter descriptivo y de campo en esta investigación se detectó que la empresa no cuenta con un sistema de información entre los departamentos de cobranzas, servicios y repuestos para la verificación de los límites para el otorgamiento de crédito”

(Lara,2000) nos dice en su investigación titulada *evaluación del control interno administrativa y contable de las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar en la empresa CIMED de Venezuela* fue de un tipo descriptivo y documental. Su propósito fue detectar que la empresa presentaba deficiencias en los mecanismos de control interno utilizado en lo referente en las cuentas por cobrar y por pagar. En la siguiente búsqueda persigue las teorías observando muchas ideas, de autores especializados en el área logrando soluciones a la carencia de un control en la entidad. Es por eso que se usa información acerca del manejo de control para alcanzar las metas se dará en curso diferentes procesos de investigación con los conceptos, permitiendo resolver los problemas de la sociedad

(Rojas2007) nos muestra en su estudio titulado *diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos de electrónicos de la ciudad de Guatemala*. Tesis para obtener el título de contador público y auditor. ciudad de Guatemala universidad san Carlos de Guatemala, concluye que: la aplicación y elaboración de manuales son elementos fundamentales que ayudan a proteger

los recursos de la empresa, garantizando la eficacia y eficiencia en la organización y en las operaciones, ayudando a promover y facilitar la ejecución de las operaciones de la empresa.

(Paiva2011) nos muestra en su tesis titulada *“tesis control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresas cobros del norte s.a, para obtener el grado de maestría universidad autónoma de Nicaragua, Managua”* se concluyó: que el ambiente de control está en un mal funcionamiento lo que provoca que no se logren detectar los errores exponiéndose a actos ilícitos, ya que la misma persona es la que recepción a los pagos y a la misma vez es la que hace los depósitos, los empleados no conocen los objetivos de la empresa . en cuanto a la evaluación de riesgos no cuentan con un procedimiento no contando con un método de supervisión en lo que respecta a caja y no existe un control total. la empresa debe establecer sistemas de operaciones que manejen y controlen con mucho profesionalismo, así mismo debe de designar responsabilidades con funciones distintas

ANTECEDENTES NACIONALES

(Corcuera y Gonzales) nos muestra es su tesis titulada *“diseño de un sistema de control interno para el área de crédito y cobranzas de la cooperativa de servicios múltiples Zofrad ltda”* concluye que *“un Organigrama, el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Políticas y Procedimientos propuesto se adecua mejor a las necesidades de la Cooperativa (...) con los cuales se podrá obtener un mejor control de sus operaciones, proporcionando seguridad razonable a la información financiera y económica reflejada en los Estados Financieros de esta entidad, para la toma de decisiones”*.

(Samaniego2013) nos muestra en su tesis titulada *“incidencias del control interno en lo optimación de la gestión de las micro empresas en el distrito de chaclacayo, tesis para obtar el título de maestría universidad san Martin de porras lima Perú”* .

Concluyo:

- que el ambiente de control tiene mucha influencia al momento de establecer los objetivos y las metas de la entidad,
- al evaluar los riesgos tiene mucha influencia en los resultados de la sociedad, ya que ayuda a minimizar las contingencias.
- Las actividades de control ayudan a obtener mejores resultados teniendo una producción muy eficiente.
- En las empresas se debe de dar una buena comunicación en los trabajadores
- Nos dice que la supervisión no incide en el mejoramiento de procesos

(Bravo Molledo 2010)

*“Examen especial a las Cuentas por Cobrar y su incidencia en el Sistema de Control Interno del Hospital Belén Trujillo 2009”*Universidad Privada Antenor Orrego, concluye: “La deficiencia del Sistema de Control Interno del rubro de Cuentas por Cobrar, se debió al incumplimiento de normas, carencia de supervisión, sin políticas específicas en el tratamiento de deudas con marcada antigüedad, error en la contabilización de montos y saldos, registro de documentos con errores, ausencia de trabajo coordinado entre áreas relacionadas entre otro que conllevo e incidió en generar saldos deudores no cobrados, duplicidad de funciones, prevención en la cobranza, no

sinceramiento de la cartera crediticia mostrando saldos errados, afectación de la liquidez (corto plazo y de la solvencia)”

(Vázquez 2016) nos muestra en su tesis titulada *“gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa consemert s.a.c distrito de huanchaco 2016”* Se logró detectar que la empresa necesitaba contar con un sistema de gestión de cobranza. Por medio de un análisis se pudo ver que su nivel de ventas al crédito tiene una influencia en el riesgo de liquidez de la sociedad. Llevando a que la empresa no pueda afrontar sus obligaciones. Por eso motivo es que se dio las siguientes alternativas como soluciones:

- ✓ Tomar en cuenta las políticas de créditos efectivos
- ✓ Realizar estudios y seguimientos a los clientes
- ✓ La empresa debe de reforzar los procesos al momento de la cobranza agilizando el cobro y poder así contar con liquidez, logrando cubrir las obligaciones de pago que posee la empresa

Se pudo concluir que la empresa tiene que capacitar a su personal asignando sus funciones de una manera clara, eso llevara a lograr tener mejores resultados al momento de realizar los cobros con sus clientes.

(Iparraguirre 2016) nos dice en su tesis titulada *“El riesgo tributario que genera un deficiente sistema de control interno de las cuentas por cobrar al exterior en la empresa Fundo los paltos S.A.C de Chimbote”* “sustento su tesis en la universidad nacional de Trujillo para lograr obtener su grado de magister en tributación, la cual elaboro una investigación tipo descriptivo, diseño experimental, tomándose como muestra a 15 trabajadores de la entidad. Para la recolección de datos se hicieron huso de cuestionarios y

encuestas, teniendo como objetivo determinar que un deficiente sistema de control interno genera riesgos tributarios en la entidad se logró determinar que existen riesgos tributarios en la empresa Fundo los Palos SAC, se determinó que existe riesgos tributarios en la empresa ocasionados por la falta de un control interno eficiente, situación que impide la efectividad en las cobranzas, en consecuencia que permita el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales, así como otras obligaciones corrientes, es decir la mayoría de los pagos de tributos se han efectuado fuera de plazo, lo que generó el cargo de intereses moratorios a la empresa tanto del fisco como de terceros en el año 2012; concluyendo que el control interno en las cuentas por cobrar del exterior es deficiente. Es por ello que recomendó mejorar el control interno a fin de evitar riesgos tributarios y financieros, elaborar un manual de funciones con normativas de control internas, además implementar un plan de monitorio que permita visualizar el nivel de recuperación y cumplimiento de la cartera de cobro”

(Marin 2016) nos dice en su tesis titulada *“caracterización del control interno administrativo de las empresas comerciales, para alcanzar el grado de contador público de la universidad católica los ángeles de Chimbote”* Teniendo como objetivo detallar sus características, siendo una investigación descriptiva no experimental siendo la encuesta y entrevistas las técnicas obteniendo como respuesta que la empresa no contaba con técnicas de estrategias que ayuden a que la empresa obtengan reportes claros y oportunos.

ANTECEDENTES LOCALES

(**Guerra 2015**) nos muestra en su tesis titulada “ *el control interno y su incidencia en el mercado central de Piura*” tesis para obtener el grado de contadora pública de la universidad nacional de Piura”

Teniendo como objetivo primordial analizar las incidencias del control interno en el sector empresarial de las micro y pequeñas empresas del mercado de Piura , siendo una investigación analítica teniendo como muestra cincuenta puestos del mercado central de Piura con un diseño no experimental se pudo lograr obtener que más de la mitad de puestos no cuentan con sistemas ni con mecanismos de control .

(**Gonza 2016**) nos muestra en su trabajo titulado “*los mecanismos del control interno administrativo del área de almacén de la empresa sector comercio rubro ferretero*” trabajo para poder obtener el título profesional de contador público de la universidad católica los ángeles de Chimbote teniendo como objetivo analizar los mecanismos de control de la empresa del sector comercio teniendo un estudio descriptivo, siendo cincuenta y uno empresas la muestra llegándose ala conclusión que la mayor parte de de almacenes en estudio si aplican los mecanismos de control.

2.2 Bases Teóricas De La Investigación

2.2.1. Bases Teóricas

Teorías del control interno

La definición del control interno, se publicó en el año 1949, fue creado con la finalidad de brindar solución a los inconvenientes de una empresa

Newton (1976), nos dice que “el control interno es el conjunto de normas, elementos y procedimientos destinados a lograr a través de una efectividad, planificación, ejecución y control del ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la investigación”.

Holmes (1994) alega lo siguiente sobre el control interno “una función de la gerencia que tiene como objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evita desembolsos indebidos y ofrece seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”.

Meléndez (2016) nos hace saber sobre el control interno donde se basa en la teoría de que es una herramienta de gestión, la cual está conformada por procedimientos, métodos y por un plan de organización, que se ejecutan en una entidad de manera continua realizado por gerencia, dirección y personal

Contraloría (2017), nos dice que: “es el conjunto de actividades, acciones y procedimientos que las autoridades desarrollan y el personal a cargo, todo esto con el fin de prevenir posibles riesgos que afecten a la organización”

Después de todas estas teorías se puede decir que el control interno son las disposiciones o medidas que el personal debe de cumplir (responsabilidades y funciones) abarcando el conjunto de manuales y políticas que el trabajador debe de tener en cuenta a momento de ejecutar su tarea o labor.

Según, áreas (2006:106), las bases teóricas abarcan el desarrollo extenso de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o exponer el problema planteado. Toda organización es creada para cumplir ciertos objetivos y para ello es indispensable la existencia de terminadas reglas, medidas disposiciones etc que asegure de manera razonable

(se toma en cuenta el no aseguramiento de un cumplimiento de fusiones de manera satisfactoria a un 100%) Toda organización debe contar con áreas, departamentos cada cual con determinados propósitos en consecuencia para cada área o departamento.

Es importante decir que el control interno es una forma de prevenir y también es de gran ayuda en las diferentes instancias de la gestión empresarial. Los controles internos forman parte de los planes de la empresa teniendo medidas que ayudan a salvaguardar sus activos, promoviendo la eficiencia, siendo importantes ya que nos brindan información y seguridad al momento que se toman las decisiones.

Las empresas que trabajan con una tecnología avanzada tienen la ventaja de ser más competentes ya que se da una rápida detección de desajustes y fallos.

2.2.2. Marco conceptual

Definición del control interno

Se entiende por control interno a todo lo que se debe crear para cumplir sus objetivos; Tomando en cuenta que cada área o jefatura debe contar con sus controles, es por ello que es indispensable para la organización que los controles para cada cual no se superpongan más bien proporcionen al cumplimiento del éxito de los objetivos de las otras áreas, que los controles sean creados en relación al objetivo en general de la empresa y es por ello que debe estar interrelacionado entre sí. Es cierto que en estos últimos tiempos las empresas prestan más atención a sus controles internos ya que gracias a eso ayuda a prevenir los fraudes y las manipulaciones de sus procesos.

Mantilla (2005) define al control interno como un proceso que realiza la junta de directores, administradores y otro personal de la empresa, que está diseñado para aportar confianza en que los objetivos de las siguientes categorías se están efectuando:

- ✓ Eficiencia y efectividad en sus operaciones: se enfoca en los objetivos básicos que tiene la empresa ayudando a salvaguardar sus recursos.
- ✓ Cumplimiento de las leyes: esto se refiere a que los empleados deben seguir y obedecer las leyes y regulaciones de la empresa.
- ✓ Fiabilidad de la información: tiene relación con la preparación de los estados financieros (fiabiles) incluyendo los estados financieros de ganancias obtenidas.

Perdono (2004) nos dice que “el control interno es un plan organizativo de la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados que debe adoptar toda empresa, ya sea 21 pública, privada o mixta, para poder contar con información fiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia tanto de sus operaciones como de la adhesión a su política administrativa”

Elementos Del Control Interno

Para llevar un buen manejo de la empresa se debe de tomar en cuenta los siguientes elementos, para poder así llevar a cabo todo lo previsto, a continuación, se detallan los siguientes elementos:

- **Plan de organización:** en este elemento consta de un organigrama, cuyo tamaño es de acuerdo a la realidad de la empresa. A si mismo comprende de responsabilidades y funciones que se deben asignar a cada puesto o cargo del organigrama.

- **Sistemas de procedimientos y autorización:** al trabajador se le debe de brindar una adicional información como son los documentos de gestión como son: manual de políticas, de procedimientos y directivas. Indicándose la secuencia de la actividad.
- **Personal idóneo e hábil:** tomándose en cuenta que los controles lo ejecutan las personas, se debe tener cuidado al momento de elegir el personal, por la cual permita minimizar el riesgo a la empresa en ocasiones deshonestas, de ambiente hostil, etc.

Objetivos Del Control Interno

Perdono (2004) “para el logro de un buen sistema de control interno se requiere de objetivos, con que la empresa debe contribuir para un buen funcionamiento”; para el autor son las siguientes:

- Prevenir fraudes
- Descubrir las malversaciones y los robos
- Obtener información financiera oportuna y confiable
- Localizar los errores financieros, contables y administrativos
- Salvaguardar y proteger los bienes y activos de la empresa
- Promover la eficiencia del personal

De acuerdo a la publicación del informe COSO denominado COSO I, en el año 1992, se establece que, el control interno está diseñado con el objetivo de brindar un nivel de seguridad razonable en lo que corresponde a la elaboración de los siguientes objetivos

- **Eficiencia en las operaciones:** Lo que se crea como control está orientado a que el personal sea efectivo y eficiente para lo cual se proporciona los medios

suficientes (implementos, equipos etc) y en óptimas condiciones, el ambiente de trabajo debe de ser la apropiada. También es importante la oportuna capacitación para poder tener una mejor racionalización de recursos.

- **Información financiera segura, oportuna y fiable:** los controles de contabilidad tienen que estar orientados a que la información económica y financiera generen el mínimo plazo para eso se debe de contar con el personal, que esté debidamente capacitado en el cual acceda ingresar información al sistema en tiempo real.
- **Cumplimiento de las leyes:** es muy importante que dentro de la empresa se establezcan responsabilidades a los empleados, además el empleador debe de actuar con honestidad, ya que existe una sanción por el incumplimiento de las obligaciones.

Cuando la empresa cumple con todos los objetivos mencionados es por qué a realmente a percibido lo que significa el control interno. Toda empresa debe de contar con normas que ayuden a cumplir con los objetivos, dentro de este margen está el control interno en cual necesita de una buena gestión de las operaciones, ya que la implementación por mas buena que sea, si no se aplican todas las normas que este implica será deficiente.

Principios Del Control Interno

Son aquellas normas y disposiciones que se establecen, sirviendo de ayuda para los controles, los principales son:

- **Responsabilidad Delimitada:** a cada trabajador de la empresa se le debe de señalar por escrito sus funciones y su cargo que se asigne; las cuales no se repetirán para otro personal que labore dentro de la empresa.

- **Personal hábil y capacitado:** se debe de optar por el personal que tenga idoneidad moral y buenas actitudes, así mismo la empresa le dará la adecuada capacitación.
- **Separación de funciones:** lo operativo debe de estar separado de lo financiero es decir un empleado no debe de realizar las mismas funciones, tareas que son incompatibles entre sí.
- **Pruebas continuas de exactitud:** son pruebas que se llegan a realizar de manera sorpresiva o inopinada, ya que es sumamente importante ejercer una presión al personal lo cual implica examinar el cumplimiento de sus funciones.
- **Instrucciones por escrito:** se hace con la finalidad de que el personal no evada sus responsabilidades caso contrario la entidad puede iniciar sus procedimientos disciplinarios
- **Rotación de deberes:** los trabajadores deben de gozar del beneficio de las vacaciones para que rinda de una manera eficiente, así mismo a los trabajadores se le debe de realizar una constante capacitación, como también se debe cada cierto periodo cambiar los puestos, ya que esto genera un diferente clima laboral.
- **Evitar el uso de dinero:** este principio se da con la finalidad de reducir los riesgos en el efectivo, el dinero tiene que ser depositado en alguna cuenta bancaria

Tipos de controles

- **Control concurrente:** o también conocido como “el control in situ” favorece mucho a la empresa, ante una buena supervisión de alguna tarea, accede a tomar las correctas medidas.

- **Control previo:** al momento que se autoriza o se visa cualquier documento se tiene que verificar la documentación con la finalidad de probar que dicho documentó cuente con el debido sustento y con los requisitos.
- **Control posterior:** es la acción de control que se hace a la información o documentación que resulto de la ejecución de cierto proceso o actividad, con el fin de determinar si se a ejecutado conformé a lo dispuesto u ordenado

El Control Interno Y Su Importancia:

- es importante porque sirve de gran ayuda a que la empresa logre con a alcanzar sus objetivos, ayudando a prevenir perdidas.
- Ayuda a disminuir los errores de los estados financieros
- Genera un impacto positivo
- Salvaguarda los bienes de la entidad

Ventajas: Con el control interno se generan diversas ventajas

- Ayuda a que la organización cumpla con sus objetivos impidiendo que sucedan perjuicios que afecten a la sociedad.
- Ayuda a disminuir los riesgos de corrupción
- Permite que la información sea verídica y confiable
- Ayuda a promover el desarrollo de sus funciones de una manera claras

Desventajas:

Se puede decir que son mínimas las desventajas que existen, hay que tener en cuenta que para su cumplimiento se debe estudiar y evaluar su ejecución.

Controles Generales:

Existen diversos tipos de controles generales cuyo proceso es muy importante ya que su desarrollo depende de su implementación

Controles Específicos:

Se refiere a los métodos que se dan para poder lograr proteger los activos evaluando su eficiencia y asegurando la exactitud de la información financiera

Eficiencia En Las Operaciones Contables:

Tiene que ser una información fiable oportuna y segura estando en función de la empresa Que es un departamento de contabilidad Los controles para la contabilidad deben estar orientados a que la información financiera y económica pueda generarse en el brevísimo

Los Riesgos:

toda acción humana conlleva un riesgo todo lo que tiene que ver con funciones tiene que estar escrito. Toda organización afronta riesgos a lo que se le conoce como la probable ocurrencia y es la labor de gerencia conjuntamente con los de los especialistas de crear las medidas suficientes para afrontar los riesgos

Riesgos de control:

- Se refiere a la identificación como consecuencia del ejercicio de determinado control o como consecuencia de una auditoria
- Riesgo de detección: se refiere a la posibilidad de no identificarse lo que se necesita incorpora al sistema de control interno por las carencias de prestación

Riesgo inherente: se refiere a la identificación de la consecuencia del riesgo del control

Las Evidencias: Se refiere a los hechos demostrables considerados como irrefutables se les considera como Elementos de prueba o medio de pruebas

existen cuatro tipos de evidencias las físicas, documentales, analíticas y testimoniales.

- **evidencia física:** se refiere a la constatación mediante la observación ocular, visual de determinado bien o sujeto.
- **evidencia documental:** se refiere que lo dicho o observado debe de estar acreditado con sustento documentario ejemplo: la condición de accionista se evidencia y se constata en el libro matricula de acciones, la condición de heredero en la sucesión intestada, lo ingresos se sustentan por medio del comprobante de pago.
- **Evidencia analítica:** Se refiere al sustento de un cálculo o una estimación
- **Evidencia testimonial:** Es lo dicho o la declaración de determinada persona que asegura de haber presenciado o escuchado aspectos relacionados a determinados hechos.

Cuentas por cobrar

Simbolizan el total del crédito que la empresa otorga a sus clientes. Están cuentas representan derechos exigibles que son originados por las ventas.

Morales (2014) nos dice que “Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador. Los registros de documentos por cobrar

generalmente provienen de las cuentas por cobrar del deudor, y por añadidura firma o acepta los documentos (en este caso títulos de crédito) a través de los cuales se ejerce el derecho literal que en ellos se consigna. Los documentos pueden ser letras de cambio, pagarés”

¿Qué son las cuentas por cobrar en una empresa?

Meza (1996) nos dice que “las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa, Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito”

En la actualidad las empresas venden a crédito a 30 o 60 días, con lo que se crea una cuenta por cobrar a los clientes, pero del total de estas cuentas no todas se llegan a cobrar.

Definición:

Cardozo (2006) “afirma que las cuentas por cobrar representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de algunas operaciones a crédito que recogen las variaciones que experimentan los bienes y derechos que conforman parte del activo de una entidad”

Clasificación de las cuentas por cobrar:

Las cuentas por cobrar se clasifican como activos corrientes y son presentados en el estado de situación financiera. Según su origen se pueden clasificar en:

- Cuentas por cobrar comerciales:
Están clasificadas en la cuenta de clientes y tienen su origen en el curso normal de la venta de un servicio o de un producto
- Cuentas por cobrar diversas:
Están compuestas por transacciones diferentes distintas al giro del negocio tales como préstamos a accionistas, préstamos a empleados.

Clasificación de las cuentas por cobrar

Según las “normas de información financiera 2011 las cuentas por cobrar se clasifican”:

**CLASIFICACION
DE CUENTAS POR
COBRAR
SEGÚN NIF C-3**

- ***Clientes***: son cuentas abiertas, que se basan en la confianza y en la solvencia del deudor teniendo como origen las ventas de servicios o mercaderías.
- ***Documentos por cobrar***: son aquellas cuentas que cuentan con su debido respaldo tales como letras de cambio, pagares documentos
- ***Anticipos a proveedores***: son todos los pagos que se efectúan a los proveedores de una manera anticipada ya sea por la compra de mercadería o maquinaria
- ***Intereses por cobrar***: son todos los intereses devengados a favor pendientes de cobro
- ***Impuesto a favor***: representan los saldos a favor, por exceso de pagos de la empresa

Las cinco “C” del crédito

Las 5 condiciones del crédito representan factores de riesgo que deben de ser supervisados al momento de elaborar un análisis de crédito.

- Capacidad de pago
- Conducta
- Capacidad de pago proyectada
- Condiciones macroeconómicas

- Capacidad de endeudamiento

Capacidad de pago:

Su objetivo es analizar detalladamente la capacidad de pago es decir evaluar las habilidades de pago, la capacidad de pago es el monto grande de los ingresos que puedes consignar para la cancela miento de tus deudas.

Las deudas a corto plazo, son cubiertas mediante el uso de los activos corrientes (cuentas por cobrar, efectivo, caja, bancos) y pueden ser calculados:

Activo corriente / pasivo corriente
<ul style="list-style-type: none"> • Su relación debe ser mayor a 1 • Debe de existir un margen adecuado que ayude a cubrir las necesidades de pagos de manera inmediata. • Para atender la capacidad del servició de la deuda • Existen 4 tipos de ratios que miden la capacidad de pago de una entidad

Solvencia:

$$\frac{\text{Total, activo}}{\text{Pasivo no corriente} + \text{pasivo corriente}}$$

Esta ratio calcula la capacidad de pago de una entidad, debe de ser mayor a 1, en el caso si es menor a 1 la entidad no logra a hacer frente con su activo.

Cuando esta ratio muestra mayor resultado positivo, los acreedores de la empresa gozaran de un alto grado de seguridad.

Liquidez:

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

El ratio de liquidez nos dice que es un indicador de capacidad de pago a un corto plazo es decir “a menos de un año, para lo que compara las magnitudes de activo a corto plazo (corriente) y pasivo a corto plazo (corriente)” a un que lo normal debe de ser mayor que a 1 para considerar que no ocurren problemas de pago, al igual que el primer caso del ratio, a mayor resultado positivo mayor es el grado de seguridad.

Tesorería:

$$\frac{\text{Activo corriente – existencias}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Es una forma también de medir la capacidad de la empresa para atender sus compromisos de pago a mayor resultado positivo es mejor.

Disponibilidad:

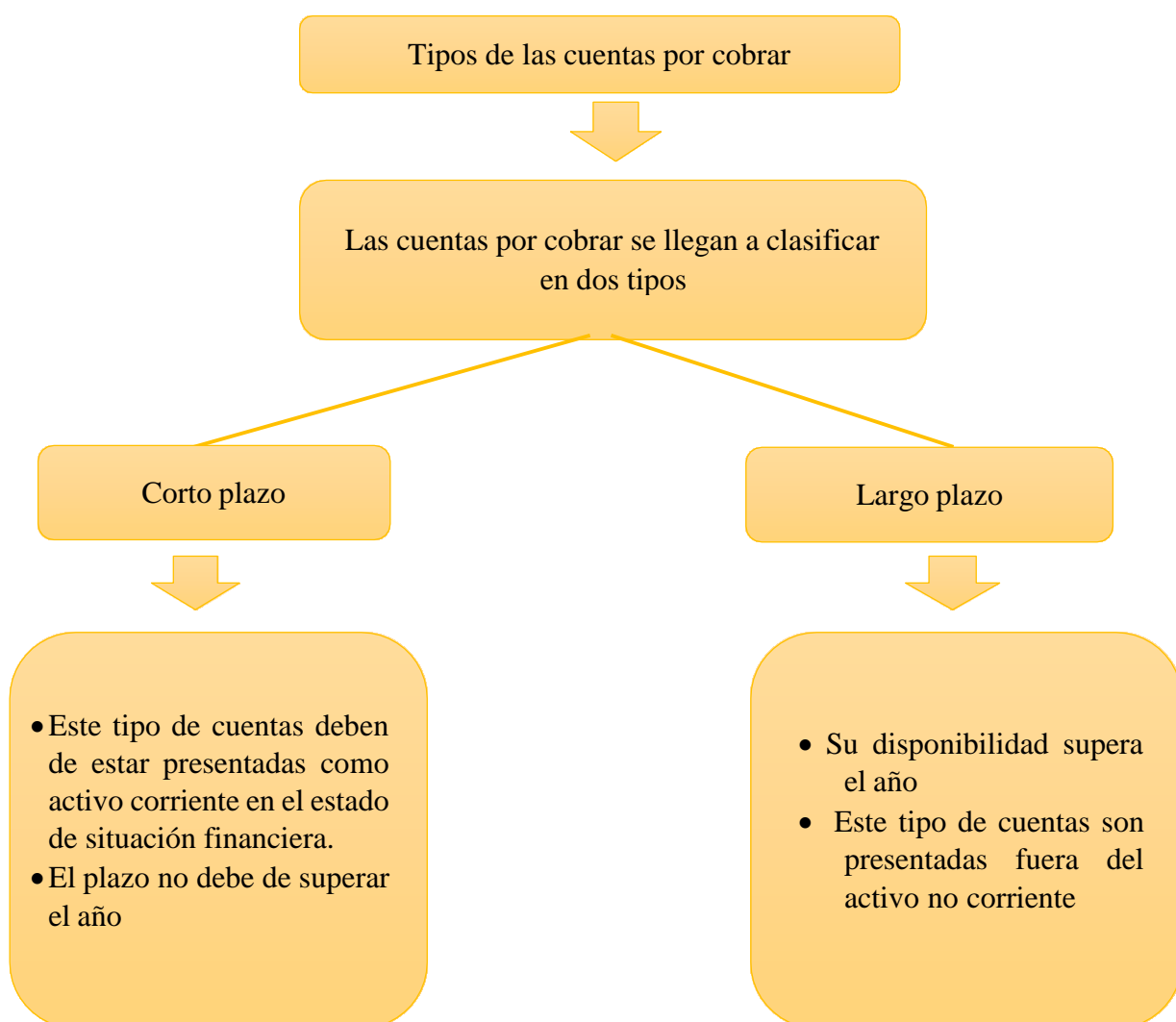
$$\frac{\text{Efectivo y otros activos líquidos equivalentes}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Para terminar esta ratio es una medida de la capacidad de pago de manera inmediata de una entidad, tiene un valor muy pequeño, pero al igual que el resto de las ratios sirven para medir la capacidad de pago.

✓ **Conducta:**

Morales (2014) “El objetivo de evaluar el comportamiento es determinar la calidad moral y la capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo que tiene el deudor, incluyendo evaluar la calidad y la veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones que mantiene con los bancos y con otros acreedores”

Tipos De Las Cuentas Por Cobrar



Fases de la cobranza:

Precaución: Son aquellas acciones que están orientadas a prevenir la falta de pago por parte de los clientes.

Recaudación: son aquellas acciones que se dirigen al recobro de deudas en su primer periodo de deudas, pues la empresa aspira conservar la relación de negocio con el cliente

Recuperación: son acciones que se encargan de recuperar deudas con bastante tiempo de crédito

Extinción: son aquellas acciones que se encargan de asentar contablemente de las cuentas por cobrar, siempre y cuando el cliente cancele su totalidad de su deuda

Importancia de las cuentas por cobrar:

Las cuentas por cobrar, está compuesto por uno de los conceptos más relevantes del activo circulante. Su importancia tiene relación con el giro de negocio.

Ortega(2000) define “que estas cuentas como un empleo de la administración financiera del capital de trabajo, 35 ya que orienta los elementos de una empresa para incrementar su patrimonio y así reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, a través del manejo óptimo de políticas de crédito comercial otorgado a clientes y la política de cobros”

2.2.3 Bases Jurídicas

La empresa el conductor responsable sociedad anónima cerrada teniendo como ruc 20600510666 se dedica a la enseñanza de forma profesional de conocimientos, aptitudes, habilidades y comportamientos a las personas que inspiren obtener el permiso o licencias de conducción. Empadronando en el registro nacional de proveedores para hacer contrataciones con el estado peruano.

“Representantes Legales de El Conductor Responsable Sociedad Anónima Cerrada - el Conductor Responsable S.A.C. Gerente General: Guevara Bruno Eracleo”

Capacitación teórica:

Brindan el conocimiento referente a las normas de tránsito que es fundamental, recordando que la vía publica es un espacio que se utiliza para peatones y vehículos. Las señales horizontales y verticales, son de carácter universal, las señales de tránsito son las mismas, es por ello que es muy importante tener conocimientos, la empresa brinda un servicio amplio con profesionales con experiencia y calificados

Capacitación de prácticas:

La empresa de conductores cuenta con vehículos propios, e instructores de manejo, quienes son las personas encargadas de acompañar a los alumnos en sus prácticas para darle mayor confianza y seguridad.

Maniobrar un vehículo demanda de conocimientos y destreza, que solo se llega a alcanzar con la práctica.

CONDICION DE LA EMPRESA	<ul style="list-style-type: none"> • ACTIVA
FECHA EN LA QUE INICIO SUS ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • 01 DE AGOSTO DEL 2015
UBICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • AV. LIUS ANTONIO AGUIRRE N° 878 (A MEDIA CUADRA DE REGISTROS PUBLICOS) DEPARTAMENTO DE PIURA

Escuela de conducir	Dirección	Resolución	Fecha
---------------------	-----------	------------	-------

El conductor responsable S.A.C	Av. Luis aguiguren 878-piura	Resolución directoral n° 1566-2016 MTC/15	25/10/2016
--------------------------------	------------------------------	---	------------



fachada de la empresa el conductor responsable s.a.c Fuente: imágenes de la web

Misión

Es ser una empresa de prestigio, satisfaciendo las necesidades de las diferentes familias de Piura, el cual su propósito es cumplir con los estándares de calidad: es decir brindar un servicio

Visión:

Captar más clientes, ser los líderes en su rubro, contando con el respaldo de un personal altamente competitivo, profesional en sus labores y poder así lograr satisfacer la necesidad de los clientes.

III. HIPÓTESIS

En la siguiente investigación por ser un tipo descriptivo no formula hipótesis, basándose en la publicación de Galán (2009) donde determino “no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigación de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y solo aquellas que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será no experimental, descriptivo ya que la información fue recolectada sin cambiarse al entorno, sin manipular las variables de la e investigación de estudio.

- Diseño no experimental ya que las variables se observan en su entorno natural sin manipulaciones.
- Descriptivo: como su mismo nombre lo dice porque se describen las partes más importantes de la variable de estudio.
- De corte transversal ya que se recolectaron datos en un tiempo real en la empresa El Buen Conductor Responsable S.A.C
- Deductivo- para poder sacar las conclusiones de la investigación realizada.

4.2 población y Muestra:

4.2.1 Población

La población de la investigación es conformada por trabajadores en el área de caja y usuarios de la empresa.

4.2.3 Muestra

Por ser una investigación bibliográfica, documental y de caso No se aplica colocar muestra

4.3 Definición y operacionalización de variables

VARIABLE COMPLEMENTARIA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN	INDICADOR
		DIMENSIÓN	
CONTROL INTERNO	“control interno, como un proceso ejecutado por el consejo directivo, la administración u otro personal de una Organización, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos relativos a la eficiencia y eficacia de las operaciones, a la confiabilidad de la información (financiera y no financiera) y al cumplimiento de leyes y regulaciones”.	Ambiente de control	<p>¿se realiza control de cuentas por cobrar?</p> <p>¿su área tiene un sistema de control interno</p> <p>¿cree usted que al aplicarse un control interno afectaría a la empresa?</p>
		Evaluación de riesgos	<p>¿ se cuenta con un adecuado programas de cómputo para el control de vencimientos de las deudas por cobrar?</p> <p>¿es verificado el crédito que se otorgado al cliente tenga registrada la factura?</p>

4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica.

La investigación usara la técnica de encuesta, entrevista para la recolección de la información utilizando técnicas de la revisión bibliográficas y documental

- 1- La siguiente investigación utilizara como técnica la encuesta, la observación y las entrevistas
- 2- Para reunir la información se hizo uso de las técnicas de la revisión bibliográficas y documental
- 3- Se aplicó fichas bibliográficas y análisis comparativo para el recojo de información

4.4.2. Instrumento

Los instrumentos están en relación a las técnicas aplicando un cuestionario sirviendo para la recolección de datos

4.5 Plan de análisis.

La presente investigación utiliza el método de análisis descriptivo, permitiendo analizar las variables como control interno en el área de almacén utilizando una computadora y excel obteniendo resultados siendo graficados para una mejor comprensión

4.6 Matriz de consistencia y coherencia

4.6.1. Matriz de consistencia.

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>Los mecanismos del control interno en el área de cuentas por cobrar y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector comercio</p> <p>CASO: EMPRESA EL BUEN CONDUCTOR RESPONSABLE S.A.C- PIURA 2019</p>	<p>¿de qué manera los mecanismos del control interno mejoran la gestión en el control interno en el área de cuentas por cobras</p> <p>caso: EL BUEN CONDUCTOR RESPONSABLE S.A.C?</p>	<p>Demostrar que tener un modelo de sistema de control interno mejorar en la gestión en el área de cuentas por cobrar</p> <p>CASO: EL BUEN CONDUCTOR RESPONSABLE S.A.C</p>	<p>Establecerla gestión actual de las cuenta por cobrar para verificar los puntos críticos de la empresa el buen conductor responsable s.a.c</p> <p>Proyectar el sistema de control interno de cuentas por cobrar para perfeccionar la gestión de cobranza de la empresa el buen conductor responsable s.a.c</p> <p>Determinar si la equipacion del sistema de control interno cuentas por cobrar mejorara la gestión de cobranza de la empresa el buen conductor reponsable s.a.c</p>	<p>Mecanismos del control interno en el área de cuentas por cobrar</p>	<p>Tipo: cualitativo</p> <p>Nivel: descriptivo</p> <p>Diseño: no experimental descriptivo documental y de caso técnica</p>

4.7 Principios éticos

Según (ULADECH,2016) nos dice que “toda investigación científica tiene como base los principios éticos ya que son indispensables para la realización de la investigación, todos estos principios constan de bases, reglas y normas éticas” están son:

- **Protección a las personas:** durante todo el tiempo la investigación vela por la protección de la persona que participan durante todo el proceso. Es por ello que se tiene el máximo cuidado al momento de publicar este proyecto, sin perjudicar la dignidad, identidad y privacidad al no cumplirse se estaría alterando lo que dice este principio.
- **Beneficencia y no maleficencia:** en este principio se llega a velar por el bienestar de las personas que son participes de esta investigación. Se llega a reducir los problemas y ayuda a aumentar sus beneficios.
- **Justicia:** en este principio se ejerce un juicio prudente llegando a tomar precauciones para que en el transcurso de la investigación no surjan algunas injusticias. A si mismo se le brindara el acceso a las personas que quieran conocer acerca de esta información.
- **Integridad científica:** es este principio se preocupa por velar por el bienestar del investigador

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

El presente trabajo de investigación tuvo como meta efectuar un diagnóstico de control interno donde se muestre los componentes y sub componentes de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa, de servicios el buen conductor responsable S.A.C para saber la percepción del gerente y del personal se aplicó un cuestionario de control interno con preguntas abiertas y cerradas

5.2 Análisis de resultados

Respecto al objetivo específico N°01

- Determinar y describir los mecanismos del control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa “el buen conductor responsable S.A.C”

Tabla

AUTOR(ES)	RESULTADOS
CARRASCO Y FARRO (2014)	Los autores nos indican que en el área de cuentas por cobrar de la empresa se aplican controles internos deficientes ya que no existe una supervisión en dicha área, los trabajadores no se les está capacitando para poder enfrentar responsabilidades de manera eficiente, se realiza de manera deficiente la evaluación

	al cliente de manera deficiente, existen políticas de cobranzas, pero no son las más adecuadas.
MALAVE (2015)	El autor nos indica que “la unidad de contabilidad no cuenta con un manual de normas y procedimientos, lo que origina que la empresa no responda a las características de su objeto social, el cual es brindarles un buen servicio a sus clientes; así como también que el personal no conozca sus funciones.”
SALAZAR (2015)	El autor nos dice “que algunas de las áreas no se encontraban cumpliendo con sus tareas, lo cual ocasionó inadecuado respaldo de la documentación. La falta de coordinación entre las áreas de la institución ha causado también errores en los procedimientos que ya por si mismos eran deficientes”
PEREZ & RAMOS (2016)	Los siguientes autores nos indican “que los procesos actuales antes de la implementación del sistema de control determinado que no existe un control interno de las cuentas por cobrar, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, no existen procedimiento y políticas de cobranza; por ese motivo no existen controles de

	carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos”
SAMAME(2016)	Este autor nos indica que “se debe proponer mejoras en los procedimientos en el área de cuentas por cobrar tiene como resultado el buen cumplimiento de los objetivos al momento de las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento de esta área”
ACOSTA CCHUANA & VILLANUEVA (2017)	Los autores mencionan “la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones ya que el Gerente General realiza las cobranzas y no lleva a cabo el seguimiento y análisis de las cuentas por cobrar comerciales y del comportamiento del cliente en el cumplimiento de sus obligaciones. Esto conlleva a la morosidad del cliente afectando directamente a la liquidez de la empresa. Los estados financieros de la empresa no muestran razonablemente el saldo de las cuentas por cobrar comerciales y los resultados de ejercicios anteriores, ya que no se han afectado las provisiones de cobranza dudosa y los castigos de los incobrables”
JARAMILLO (2017)	El autor señala que al carecer de un control interno sólido que permita regular el adecuado proceso de cobranza y pagos, se planteó un plan de implementación de control interno que promueva la

	<p>efectividad en las cuentas por 82 cobrar y pagar a través de la aplicación de políticas y procesos de control interno, tomando como base los componentes establecidos en el informe COSO I.</p>
<p>COLLAGUAZO (2011)</p>	<p>Nos indica que “las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año, en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa”</p>
<p>GUAJARDO (2012)</p>	<p>determina lo siguiente: “Las cuentas por cobrar se originan de las ventas realizadas a crédito a clientes que adquieren servicios o bienes que las compañías ofertan o por préstamos concedidos a tercero incluidos sus empleados. Toda empresa para tener el rubro de cuentas por cobrar debe haber generado anteriormente una producción y para poder tener una producción debe tener activos corrientes”</p>
<p>ALVARADO (2011)</p>	<p>nos dice que “Los objetivos de una compañía son proteger el valor de sus activos existentes y crear</p>

	<p>nuevos activos/valor para el futuro. Pero existen riesgos y se tienen que mitigar, ya que la mayoría de las empresas adoptan los trabajos o procesos empíricos, y sin analizar los riesgos intentan solucionar los problemas o cuellos de botella, generando que los riesgos crezcan sin que se den cuenta en el transcurso del tiempo”</p>
--	--

Respecto al objetivo específico N°02

Determinar y describir los mecanismos del control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa “EL BUEN CONDUCTOR RESPONSABLE S.A.C” – Piura, 2018

Con respecto a los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de recolección de datos se puede ver y analizar la situación real de la empresa; determinándose las debilidades de la empresa (ENTREVISTA AL CONTADOR)

N°	PREGUNTA	RESPUESTA
01	¿para usted que es un control?	En mi opinión, control son procedimientos administrativos, que se usa para manifestar la autenticidad y exactitud de las transacciones.
02	¿Qué es control interno?	Es el estudio y análisis de los sistemas y operaciones de las empresas con la finalidad de decretar si son eficientes al momento de cumplir sus metas.
03	¿la empresa realiza un control de las cuentas por cobrar?	Sí, pero son realizadas de manera empírica ya que no tiene un adecuado procedimiento.

04	¿usted como describe el registro de cuentas por cobrar y los estados financieros en la empresa?	No existe una evaluación adecuada, ni políticas establecidas, suficientes para respaldar algún tipo de crédito, respecto a los estados financieros los saldos de las cuentas por cobrar no se refleja la veracidad de dichas cuentas
05	¿su área consta con algún sistema de control interno?	No porque no existe procedimientos que detallen para hacerse el control del área de cuentas por cobrar
06	¿usted como describe el control interno en su área?	El control interno es de manera empírica ya que no hay procedimientos específicos, por otro los estados financieros no son realizados periódicamente para la evaluación y toma de decisiones.
07	¿cree usted que al aplicarse un control interno afectaría a la empresa?	Si claro que afectaría pero de forma positiva

08	¿usted como describe la política de cobranzas en la empresa?	Con relación a las políticas de cobranza el plazo de cobranza es de 30 a 40 días
09	¿cree usted que es importante que se lleve un control interno dentro de las cuentas por cobrar?	Claro que si es importante, ya ya que el control interno influye significativamente en la eficiencia es por ello que se deben de aplicar políticas de créditos, métodos de evaluación, logrando prevenir las pérdidas que afectan en la liquidez de la empresa
10	¿el área de cuentas por cobrar informa a gerencia referente a las deudas con alta morosidad?	No porque la empresa no cuenta con una base de datos para un adecuado control de los reportes de las deudas.
11	¿La empresa cuenta con un adecuado programa de cómputo para el control de vencimiento de deudas por cobrar?	No. solo cuenta con un macro de datos de ex el
12	¿se hacen capacitaciones, y se evalúan contantemente a los trabajadores del área de crédito y cobranzas?	No se realizan una evaluación al personal y tampoco se hacen capacitaciones al personal del área.

14	¿Se emiten reportes diarios de las cuentas por cobrar?	No
15	¿Las cuentas por cobrar son conciliadas periódicamente?	Si pero solo cuando gerencia lo requiere
16	¿son verificados los créditos que se le otorga al cliente, tenga registrada en la factura?	Si se lleva un control de todas las facturas , que están correctamente facturadas
17	¿usted conoce sobre el castigo de las cuentas que son incobrables?	Si, si tengo conocimiento , son cuentas cuya estimación de incobrabilidad se confirma, son retiradas de la contabilidad
18	¿Qué sistema de control se aplica para las cuentas por cobrar?	Sistema de macro de excel
19	¿se ha llegado a recuperar la baja de cuentas por cobrar?	No

Respecto al objetivo específico N° 03

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa del sector comercio en el Perú y empresa de comercio el buen conductor responsable S.A.C- Piura 2018.

LAS EMPRESAS DE COMERCIO	EL BUEN CONDUCTOR RESPONSABLE S.A.C	RESULTADOS DE LA INVESTIGACION
Mediante los resultados se puede apreciar que la mayor parte de las empresas de comercio señalan que no cuentan con un manual de procedimientos ya que el personal encargado de hacer las cobranzas no lleva a cabo un análisis, ni un seguimiento de las cuentas por cobrar. Además no poseen de un un control interno solido que ayude a regular el correcto proceso de cobranzas. Por otro lado	La Empresa El Buen Conductor Responsable S.A.C., no consta con un sistema de control interno, ya que en la empresa no se aplica manuales, reglamentos ni políticas establecidas para el proceso de sus operaciones, así mismo el trabajador no siempre cumple con los lineamientos que se establecen, lo cual genera negativamente para dicho proceso	COINCIDE

<p>el personal no están siendo capacitados para poder asumir sus responsabilidades de manera eficiente; no existen políticas ni procedimientos de cobranza.</p>		
<p>Por otra parte, la mayoría de empresas en el área de cuentas por cobrar, se emplean controles internos decientes motivo es por la que no existe una adecuada supervisión en las diferentes áreas de la entidad, nos indica que la escasas de coordinación entre las distintas áreas de la empresa ha generado errores en los procedimientos ya que eran deficientes.</p>	<p>La empresa el buen conductor responsable S.A.C. , carece de controles eficientes, existen políticas de cobranza, pero no son las apropiadas.</p>	<p>NO COINCIDE</p>

Análisis de resultados

Respecto al objetivo específico N°01

En las empresa es necesario establecer el control interno para poder obtener mejoras, para poder ser una empresa eficiente, efectiva y transparente en sus gestiones de la empresa, tomándose en cuenta que se apliquen bien, por cuanto es una herramienta e instrumento del control administrativo que ocasiona transparencia en las operaciones, siempre y cuando cumpliendo con las normas leyes y regularizaciones que den facilidad a la gestión administrativa el logro de sus metas y objetivos planteados. A si mismo se dice que el control interno es indispensable para toda empresa ya que ayuda al logro de las metas y objetivo generando una gestión eficiente y eficaz.

Se puede decir, que los trabajos de investigación de los autores que se citan solo se dedican a describir aspectos en relación a lo que se establece de teoría de control interno.

Se dice que el proceso para el control interno de las cuentas por cobrar es de mucha importancia para las entidades, ya que por medio de estos controles se darán con normalidad sus operaciones del día a día, permitiéndole hacer frente sus obligaciones con sus acreedores y trabajadores, de esta manera llegando a lograr la consecución de los objetivos trazados.

Respecto al objetivo específico N°2

Respecto a la pregunta N°01: el contador expreso que control son los procedimientos administrativos que se dan para comprobar la autenticidad y exactitud en las transacciones.

Respecto a la pregunta N°02: el entrevistado manifiesta que el control interno es el análisis de los sistemas y operaciones de la empresa con la finalidad de comprobar si son confiables, eficientes y eficaces al momento de cumplir sus metas trazadas.

Respecto a la pregunta N°03: el entrevistado nos dice que si se efectúan el control interno en el área de cuentas por cobrar, pero se realizan de forma empírica ya que no tiene un adecuado procedimiento

Respecto a la pregunta N°04: el entrevistado declara que en las cuentas por cobrar no existen políticas, tampoco existe una evaluación adecuada que respalde el crédito a los clientes.

Respecto a la pregunta N°05: el entrevistado señala que en el área de cuentas por cobrar no consta con un sistema de control interno ya que no existen procedimientos que detallan la realización de las cuentas por cobrar.

Respecto a la pregunta N°06: el entrevistado señala que el control interno en el área de cuentas por cobrar es de forma empírica, ya que escasea de procedimientos específicos, además los estados financieros no se elaboran periódicamente.

Respecto a la pregunta N°07: el entrevistado señala que al momento de aplicar un control interno en la empresa afectaría de forma positiva favoreciendo la rentabilidad financiera y económica de la empresa

Respecto a la pregunta N°08: el entrevistado nos manifiesta que con respecto a las políticas de cobranza el plazo de crédito es de 30 a 45 días.

Respecto a la pregunta N° 09: sugiere el entrevistado que es necesario que se lleve un control interno dentro de las cuentas por cobrar, ya que es fundamental y influye de forma significativa es por ello que se debe de aplicar políticas de créditos a los

clientes para poder evitar pérdidas que afectan la liquidez de la empresa, roles que nos permitan hacer más efectiva la recuperación de los créditos.

Con respecto a la pregunta N° 10: El entrevistado indica que no informa el área de cuentas por cobrar a la gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes porque no se cuenta con una base de datos para el control adecuado de los reportes de las deudas de los clientes.

Con respecto a la pregunta N° 11: El entrevistado manifiesta que no informa el área de cuentas por pagar a la gerencia acerca de deudas con alta morosidad a los proveedores porque no se cuenta con una base de datos para el control adecuado de los reportes de las deudas de nuestros acreedores.

Con respecto a la pregunta N° 12: El entrevistado indica que no se cuenta con programas de cómputo adecuado para el control de vencimiento de deudas por cobrar y pagar, es decir el área solo maneja un macro de datos en Excel.

Con respecto a la pregunta N° 13: El entrevistado menciona que no se realiza capacitaciones constantes y no se hace una correcta evaluación del personal del área.

Con respecto a la pregunta N° 14: El entrevistado señala que no se emiten reportes diarios de las cuentas por cobrar y pagar a la fecha, es decir sólo se realiza cada vez que nos confirman abonos en nuestra cuenta corriente

Con respecto a la pregunta N° 15: El entrevistado afirma que se concilian periódicamente las cuentas por cobrar y pagar, pero cuando sólo requiere Gerencia y nos confirman depósitos en la cuenta corriente.

Con respecto a la pregunta N° 16: El entrevistado indica que, si se verifica que el crédito otorgado al cliente tenga registrada la factura, vale decir, se lleva un control de todas las facturas (contado/crédito), que estén debidamente facturados.

Con respecto a la pregunta N° 17: El entrevistado señala que conoce sobre el castigo de cuentas incobrables, es decir son cuentas cuya estimación de incobrabilidad se confirma son retiradas de la contabilidad.

Con respecto a la pregunta N° 18: El entrevistado manifiesta que el único sistema de control que se aplica a las cuentas por cobrar es el sistema de macro de Excel.

Con respecto a la pregunta N° 19: El entrevistado indica que no se realizó la recuperación de la baja de cuentas por cobrar porque no habido castigo de cuentas

Respecto al objetivo específico N°03

Según resultados de los autores se puede observar que la mayor parte de empresas señalan que no cuentan con un manual de procedimientos ya que la persona a cargo de hacer las cobranzas no lleva a cabo el análisis ni seguimiento de las cuentas por cobrar, además no poseen de un control interno que ayude a regular el adecuado procedimiento de cobranzas esto da entender que COINCIDEN con la empresa investigada que también carece de un sistema de control interno por motivo de que no se aplican políticas, reglamentos ni manuales establecidos que ayuden al mejoramiento de sus operaciones, además por otra parte el trabajador no se rige a los establecimientos establecidos lo cual genera de una manera negativa. Por otro lado, las empresas de sector comercio, en el área de cuentas por cobrar si aplican controles deficientes por lo que en dichas áreas no hay la presencia de un supervisor a diferencia NO COINCIDE con la empresa investigada

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo específico N°:1

En los resultados de los antecedentes pertinentes revisados se han encontrado trabajos de investigación que en su totalidad la mayoría de las empresas de servicios no cuentan con un área de control interno eficiente y por lo tanto la imperiosa necesidad de suprimir y disminuir significativamente los riesgos detectados, es por ello que necesitan de un área de control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú. Esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar y pagar; el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva; debido a la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto, realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

Respecto al objetivo específico N° 2

Se concluye que, en la Empresa EL BUEN CONDUCTOR RESPONSABLE S.A.C, se ha podido evidenciar que la empresa carece de un adecuado control interno. Debido a la falta de su implementación, las actividades que se realizan dentro de la organización necesitan de una adecuada supervisión. Asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables y, por lo tanto, requiere de una implementación del 98 sistema que asegure el buen desarrollo de las funciones establecidas formalmente. Por último, hacer evaluaciones crediticias al cliente de manera eficiente al momento de otorgarle el crédito.

Respecto al objetivo específico N° 3

De la revisión de la literatura pertinente y de los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se puede inferir que, tanto en las empresas de comercio del Perú como en la Empresa EL BUEN CONDUCTOR RESPONSABLE S.A.C., de la ciudad de Piura , tienen un área deficiente de cuentas por cobrar , es por eso que la empresa no logra cumplir con sus metas y sus propósitos planteados generando riesgos implicado en la consecución de sus objetivos, así también, genera desconfianza ante terceros y ante sus empleados

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones mencionadas se realizan las siguientes recomendaciones

- Es recomendable que la empresa maneje recursos financieros teniendo como guía las normas establecidas por leyes, cumpliéndolas de manera eficiente, con la finalidad de obtener mejores resultados.
- Mejorar el área de control de las cuentas por cobrar establecimiento políticas de cobranza hacia los clientes con la finalidad de que la empresa sea mas eficiente y más rentable.
- Se debe de conservar los registros actualizados de las cuentas por cobrar para poder lograr así una vigilancia y control constante de los saldos de deudores.
- Se recomienda mantener una disciplina y una estructura de la organización para lograr contar con un sistema de comunicación y con un sistema de información

- La empresa debe de informar a sus trabajadores sobre la importancia de los controles internos específicamente en el área de cuentas por cobrar para obtener excelentes resultados
- Se recomienda que la empresa maneje su cartera de clientes, y que cumplan con los requerimientos que se establecen, de esta forma poder hacer en seguimiento correspondiente a cada cliente
- Se recomienda organizar y planificar las actividades en el área de cobranza, delegando sus responsabilidades al personal, para lograr realizar una buena gestión de cobros alcanzando las metas establecidas.
- “Es importante tomar en cuenta que la capacitación es de gran importancia por tal motivo, se recomienda realizar cursos de adiestramiento para mejora de las gestiones en el área, así como involucrar al dueño en cada una de estas actividades para concientizar de la gran importancia que tiene esta partida en la organización.
- Así mismo se sugiere implementar políticas de motivación e incentivo hacia los empleados para aumentar su productividad hacia el logro de los objetivos, haciendo que se identifique con la misión y visión de la organización”.

REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS

Vastabel 2004) definición del control interno

(Sabino 2003), concepto de los antecedentes de una investigación

(Rojas2007) nos muestra en su estudio *“titulado diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos de electrónicos de la ciudad de Guatemala. Tesis para obtener el título de contador público y auditor. ciudad de Guatemala universidad san Carlos de Guatemala”*

(Paiva2011) nos muestra en su tesis titulada *“tesis control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresas cobros del norte s.a, para obtener el grado de maestría universidad autónoma de Nicaragua, Managua”*

(Corcuera y Gonzales) nos muestra es su tesis titulada *“diseño de un sistema de control interno para el área de crédito y cobranzas de la cooperativa de servicios múltiples Zofrad ltda”*

(Samaniego2013) nos muestra en su tesis titulada *“incidencias del control interno en lo optimación de la gestión de las micro empresas en el distrito de chaclacayo, tesis para obter el título de maestría universidad san Martin de porras lima Perú”* .

(Vázquez 2016) nos muestra en su tesis titulada *“gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa consemert s.a.c distrito de huanchaco 2016”*

Galán, M. (2009). Las hipótesis en la investigación. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

ULADECH. (25 de Enero de 2016). CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN. Obtenido de Universidad Católica Los ángeles de Chimbote: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-deetica-para-la-investigacion-v001.pdf>

LARA, (2000) Evaluación del control interno administrativo de las Cuentas por cobrar y Cuentas por pagar de la empresa CIMED de Venezuela, S.A. Marzo 2000.**MEDINA, Miguel y ESTÉVEZ, María Cristina.** Diccionario de Términos Contables y Administrativos. Editorial Panapo. Caracas, 1998.

Melendez, J. (2016). CONTROL INTERNO. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- **GUAJARDO, G. (2012)** Contabilidad para no contadores. México: Programas Educativos S.A

Meza Vargas, C. (1996). Contabilidad. Análisis de cuentas. San José, Costa Rica: EUNED.

Cardozo Cuenca, H. (2006). Auditoría del sector solidario. Aplicación de normas internacionales. Bogotá: ECOE Ediciones.

Collaguazo león, j. (2011) recuperación de cartera de crédito vencida y estructuración de un sistema para el buen manejo de las cuentas por cobrar en la cooperativa de ahorro y crédito CACPE-ZAMORA. Obtenido de universidad técnica particular de Loja

- **GUAJARDO, G. (2012)** Contabilidad para no contadores. México: Programas Educativos S.A.

Jaramillo Castillo, L. A. (2017). Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC. Recuperado el 15 de Setiembre de 2018, de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/753/T%C3%8DTULO%20_%20JaramilloCastillo_LedyAgustina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez Guevarra, T., & Ramos Garrido, M. (2016). “Implementación de un Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa BAGSERVIS SAC, en Trujillo, en el año 2016.”. Recuperado el 30 de Setiembre de 2018, de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20Guevara%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1>

Morales, C. J. A., & Morales, C. A. (2014). Crédito y cobranza. México, D.F., MX: Larousse - Grupo Editorial Patria. Recuperado de <http://www.ebrary.com>

Lazaro Guzman, Y. I. (2016). Caracterización del Control Interno en el Área de cobranza en las empresas de servicio del Perú: Caso Empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco. Trujillo-Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/443/CONTROL_INTERNO_LA_ZARO_GUZMAN_YUDITH_IVETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Iparraguirre, M. (2016). El riesgo tributario que genera un deficiente sistema de control interno de las cuentas por cobrar al exterior en la empresa Fundo los paltos S.A.C de Chimbote. Tesis para obtener el grado de Magister en Tributación. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4610>. Extraído el 27 de mayo del 2017.

ORTEGA, María (2016) Evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. de la de Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2015 (Tesis Titulado de Ingeniería de Contabilidad y Auditoría). Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Facultad de Administración de Empresas.

Morales, A., & Morales, J. (2014, pp. 89-90.). Crédito y cobranza. Mexico: Patria.

Murillo (2013) en su tesis titulada “*Auditoria para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del municipio Maracaibo*”

Rodríguez & Ortiz (2010) en su tesis titulada “Análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar” universidad de oriente-Venezuela

Gazcon (2000) nos muestra en su tesis titulada “evaluación de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el departamento de cobranza de la empresa Autoriente maturin S.A MONAGAS”. “

Meza (1996) nos dice que “las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa,

astabel 2004) definición del control interno

(Sabino 2003), concepto de los antecedentes de una investigación

(Rojas2007) nos muestra en su estudio *“titulado diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos de electrónicos de la ciudad de Guatemala. Tesis para obtener el título de contador público y auditor. ciudad de Guatemala universidad san Carlos de Guatemala”*

(Paiva2011) nos muestra en su tesis titulada *“tesis control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresas cobros del norte s.a, para obtener el grado de maestría universidad autónoma de Nicaragua, Managua”*

(Corcuera y Gonzales) nos muestra es su tesis titulada *“diseño de un sistema de control interno para el área de crédito y cobranzas de la cooperativa de servicios múltiples Zofrad ltda”*

(Samaniego2013) nos muestra en su tesis titulada *“incidencias del control interno en lo optimación de la gestión de las micro empresas en el distrito de chaclacayo, tesis para obter el título de maestría universidad san Martin de porras lima Perú”* .

(Vázquez 2016) nos muestra en su tesis titulada *“gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa consemert s.a.c distrito de huanchaco 2016”*

Galán, M. (2009). Las hipótesis en la investigación. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

ULADECH. (25 de Enero de 2016). CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN. Obtenido de Universidad Católica Los ángeles de Chimbote:

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-deetica-para-la-investigacion-v001.pdf>

LARA, (2000) Evaluación del control interno administrativo de las Cuentas por cobrar y Cuentas por pagar de la empresa CIMED de Venezuela, S.A. Marzo 2000. **MEDINA, Miguel y ESTÉVEZ, María Cristina.** Diccionario de Términos Contables y Administrativos. Editorial Panapo. Caracas, 1998.

Melendez, J. (2016). CONTROL INTERNO. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- **GUAJARDO, G. (2012)** Contabilidad para no contadores. México: Programas Educativos S.A

Meza Vargas, C. (1996). Contabilidad. Análisis de cuentas. San José, Costa Rica: EUNED.

Cardozo Cuenca, H. (2006). Auditoría del sector solidario. Aplicación de normas internacionales. Bogotá: ECOE Ediciones.

Collaguazo león, j. (2011) recuperación de cartera de crédito vencida y estructuración de un sistema para el buen manejo de las cuentas por cobrar en la cooperativa de ahorro y crédito CACPE-ZAMORA. Obtenido de universidad técnica particular de Loja

- **GUAJARDO, G. (2012)** Contabilidad para no contadores. México: Programas Educativos S.A.

Jaramillo Castillo, L. A. (2017). Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC. Recuperado el 15 de Setiembre de 2018, de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/753/T%C3%8DTULO%20_%20JaramilloCastillo_LedyAgustina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez Guevarra, T., & Ramos Garrido, M. (2016). “Implementación de un Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa BAGSERVIS SAC, en Trujillo, en el año 2016.”. Recuperado el 30 de Setiembre de 2018, de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20Guevara%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1>

Morales, C. J. A., & Morales, C. A. (2014). Crédito y cobranza. México, D.F., MX: Larousse - Grupo Editorial Patria. Recuperado de <http://www.ebrary.com>

Lazaro Guzman, Y. I. (2016). Caracterización del Control Interno en el Área de cobranza en las empresas de servicio del Perú: Caso Empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco. Trujillo-Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/443/CONTROL_INTERNO_LA_ZARO_GUZMAN_YUDITH_IVETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Iparraguirre, M. (2016). El riesgo tributario que genera un deficiente sistema de control interno de las cuentas por cobrar al exterior en la empresa Fundo los paltos S.A.C de Chimbote. Tesis para obtener el grado de Magister en Tributación. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4610>. Extraído el 27 de mayo del 2017.

ORTEGA, María (2016) Evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. de la de Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2015 (Tesis Titulado de Ingeniería de Contabilidad y Auditoría). Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Facultad de Administración de Empresas.

Morales, A., & Morales, J. (2014, pp. 89-90.). Crédito y cobranza. Mexico: Patria.

Murillo (2013) en su tesis titulada *“Auditoria para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del municipio Maracaibo”*

Rodríguez & Ortiz (2010) en su tesis titulada “Análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar” universidad de oriente-Venezuela

Gazcon (2000) nos muestra en su tesis titulada “evaluación de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el departamento de cobranza de la empresa Autoriente maturin S.A MONAGAS”.

Meza (1996) nos dice que “las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa,

ANEXOS

ANEXO 01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018 Y 2019								Año 2019 y Año 2020							
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						x										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						x										
8	Recolección de datos							x									
9	Presentación de resultados								X								
10	Análisis e Interpretación de los resultados									x	x						
11	Redacción del informe preliminar											x	x				
13	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													X			
14	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														x		
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															x	
16	Redacción de artículo científico																x

ANEXO 02 PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
<input type="checkbox"/> Impresiones	0.30	50	15.00
<input type="checkbox"/> Fotocopias	0.10	50	5.00
<input type="checkbox"/> Empastado	15.00	1	15.00
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)			
<input type="checkbox"/> Lapiceros	1.00	3	3.000
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	5.00	15	75.00
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			218.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
<input type="checkbox"/> Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
<input type="checkbox"/> Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			1052.00

ANEXO 03 CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTEBLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFECIONAL DE CONTABILIDAD
EVALUACION DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CUENTAS POR
COBRAR CASO: EL BUEN CONDUCTOR RESPONSABLE S.A.C PIURA 2018.

1. ¿Qué es control?

.....
.....
.....

2. ¿Qué es control interno?

.....
.....
.....

3. ¿la empresa realiza un control de las cuentas por cobrar?

.....
.....
.....

4. ¿usted como describe el registro de cuentas por cobrar y los estados financieros en la empresa?

.....
.....
.....

5. ¿su área consta con algún sistema de control interno?

.....
.....
.....

6. ¿usted como describe el control interno en su área?

.....
.....
.....

7. ¿cree usted que al aplicarse un control interno afectaría a la empresa?

.....
.....
.....

8. ¿usted como describe la política de cobranzas en la empresa?

.....
.....
.....

9. ¿cree usted que es importante que se lleve un control interno dentro de las cuentas por cobrar?

.....
.....
.....

10. ¿el área de cuentas por cobrar informa a gerencia referente a las deudas con alta morosidad?

.....
.....
.....

11. ¿La empresa cuenta con un adecuado programa de cómputo para el control de vencimiento de deudas por cobrar?

.....
.....
.....

12. ¿se hacen capacitaciones, y se evalúan contantemente a los trabajadores del área de crédito y cobranzas?

.....
.....
.....

13. ¿se hacen capacitaciones, y se evalúan contantemente a los trabajadores del área de crédito y cobranzas?

.....
.....
.....

14. ¿Se emiten reportes diarios de las cuentas por cobrar?

.....
.....
.....

15. ¿Las cuentas por cobrar son conciliadas periódicamente?

.....
.....
.....

16. ¿son verificados los créditos que se le otorga al cliente, tenga registrada en la factura?

.....
.....
.....

17. ¿usted conoce sobre el castigo de las cuentas que son incobrables?

.....
.....
.....

18. ¿Qué sistema de control se aplica para las cuentas por cobrar?

.....
.....
.....

19. ¿se ha llegado a recuperar la baja de cuentas por cobrar?

.....
.....
.....

ANEXO 04 ÍNDICE DE SIMILITUD

ARTICULO CIENTIFICO

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: LAURA ISABEL DOMINGUEZ HUAM.
Título del ejercicio: Informe final - Revisión Turn...
Título de la entrega: ARTICULO CIENTIFICO
Nombre del archivo: 71698_LAURA_ISABEL_DOMINGU...
Tamaño del archivo: 1.57M
Total páginas: 53
Total de palabras: 8,498
Total de caracteres: 43,676
Fecha de entrega: 17-may-2020 10:35a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1326259756



Derechos de autor 2020 Turnitin. Todos los derechos reservados.

la relación de algunos clientes a quienes otorgamos crédito en servicios:

<u>CLIENTE</u>	<u>RUC</u>
• Tramarsa Flota S.A.	20603939281
• Trabajos Marítimos S.A.	20101395031
• Petróleos del Perú S.A.	20100128218
• Inversiones y Serv. Felicita SRL	20526092911
• Komatsu Mitsu Maquinarias S.A.	20302241593
• Dirección Regional de Educación	20167183515
• Mamut Peru AC	20492922448
• Publicidad Exterior Precisión EIRL	20526609396
• Kerui Petroleum Equipment SAC	20543493946
• SUNAT SAC	20131312955
• Traileros EIRL	20600723988

NOTA: Si al 31.12.2019, no se reflejan importes de facturas o cuentas por cobrar, se debe al cobro por prontitud en ese periodo tributario, de los créditos otorgados.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA : La Escuela cuenta con un Manual de Organización y funciones, aprobado en Junta General por los socios de la Escuela que determina las funciones y responsabilidades de cada uno de los trabajadores.

