



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
CUENTAS POR COBRAR DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE
DEL PERÚ: CASO EMPRESA TRANSPORTES
TIANCO E.I.R.L. TRUJILLO, 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA

FLORES IPARRAGUIRRE, NOEMI AZUCENA

ASESORA

ALVARADO LAVADO, HAYDEE ROXANA

**TRUJILLO – PERÚ
2018**

1. TÍTULO

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR
COBRAR DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
TRANSPORTE DEL PERÚ: CASO EMPRESA TRANSPORTES TIANCO
E.I.R.L. TRUJILLO, 2018.**

2. JURADO EVALUADOR

Dr. Luis Alberto Torres García
Presidente

Dr. Marino Celedonio Reyes Ponte
Miembro

Mgtr. Jhimy Franklin Uriol Gonzales
Miembro

Mgtr. Haydee Roxana Alvarado Lavado
Asesora

3. AGRADECIMIENTO

A DIOS, quién bendice cada paso que doy, brindándome fortaleza y amor todos los días.

A la profesora de tesis: Haydee Roxana Alvarado Lavado, por su orientación y por los conocimientos brindados para terminar con éxito el presente informe de tesis.

4. DEDICATORIA

A mi familia, quienes con su amor y apoyo emocional fortalecieron mi decisión de continuar con la carrera profesional de Contabilidad.

5. RESUMEN

El presente informe de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú y de la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018. El resultado de esta investigación permitirá a las empresas de transporte a mejorar sus controles internos de sus cuentas por cobrar. La investigación fue de diseño no experimental descriptivo, porque no se ha manipulado la variable, se limitó a describir las características de la variable tal y como está en su contexto. Para llevarla a cabo se escogió como muestra a la empresa Transportes Tianco E.I.R.L., al cual se aplicó un cuestionario de 23 preguntas dirigidas al gerente general, contador y asistente administrativo, utilizando la técnica de la entrevista; obteniéndose los siguientes resultados: La empresa TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L no cuenta con un área de control interno ni con un área contable interna, no se han implementado procedimientos para las cuentas por cobrar, siendo el control interno dentro de la empresa deficiente.

Finalmente se concluye que la empresa no cuenta con un control interno establecido de acuerdo a las necesidades de la misma, se propone: Llevar una contabilidad interna en la empresa e implementar procedimientos para las cuentas por cobrar.

Palabras claves: Control interno, cuentas por cobrar, empresa de transportes.

6. ABSTRACT

The general purpose of this research report was to: Determine and describe the characteristics of the internal control of accounts receivable from micro and small companies in the transportation sector in Peru and the company Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018. The result of this investigation will allow transport companies to improve their internal controls of their accounts receivable. The investigation was of non-experimental descriptive design, because the variable has not been manipulated, it was limited to describing the characteristics of the variable as it is in its context. To carry it out, the Transportes Tianco E.I.R.L., was chosen as a sample, to which a questionnaire of 23 questions was applied to the general manager, accountant and administrative assistant, using the interview technique; obtaining the following results: The company TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L does not have an internal control area or an internal accounting area, procedures for accounts receivable have not been implemented, with internal control within the company being deficient.

Finally it is concluded that the company does not have an internal control established according to the needs of the same, it is proposed: Keep an internal accounting in the company and implement procedures for accounts receivable

Keywords: Internal control, accounts receivable, transport company.

7. CONTENIDO

1. TÍTULO	i
2. JURADO EVALUADOR	ii
3. AGRADECIMIENTO	iii
4. DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN.....	v
6. ABSTRACT	vi
7. CONTENIDO	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. REVISIÓN DE LITERATURA	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.1.1. Antecedentes Internacionales	12
2.1.2. Antecedentes Nacionales	13
2.1.3. Antecedentes Locales.....	20
2.2. Bases Teóricas De La Investigación.....	23
2.2.1. Marco Teórico	23
2.2.1.1. Definición de MYPE	23
2.2.1.2. Clasificación de las empresas.....	24
2.2.1.3. Definición de control.....	27
2.2.1.4. Control interno.....	27
2.2.1.5. Objetivos del control interno	30
2.2.1.6. Sistema de control interno	32
2.2.1.7. Componentes del control interno.	32
2.2.1.8. Principales modelos del control interno.....	41
2.2.1.9. Análisis del ciclo de ingresos	42
2.2.1.10Cuentas por cobrar	47
2.2.1.11. El crédito	47
2.2.1.12. El departamento de crédito y cobranza.....	50
2.2.1.13. Administración de la cobranza.....	53
2.2.1.14Las ratios	56
2.2.1.15.Datos informativos de la empresa	57
2.2.2. Marco conceptual	58
III. HIPÓTESIS	60

IV. METODOLOGÍA	61
4.1. Tipo de investigación	61
4.2. Nivel de investigación.....	61
4.3. Diseño de la investigación.....	62
4.4. Población y muestra.....	62
4.5. Definición y operacionalización de variables.....	63
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	64
4.7. Plan de análisis	64
4.8. Matriz de consistencia	65
V. RESULTADOS.....	67
5.1. Presentación de resultados	67
5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 01	67
5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 02	73
5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 03	77
5.1.4. Respecto al objetivo específico N° 04	79
5.2. Análisis de los resultados	80
5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 01	80
5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 02	81
5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 03	87
5.2.4. Respecto al objetivo específico N° 04	87
VI. CONCLUSIONES.....	89
6.1. CONCLUSIONES:	89
6.2. RECOMENDACIONES:.....	90
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS.....	93

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación titulado **“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DEL PERÚ: CASO EMPRESA TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L. TRUJILLO, 2018”**.

Tiene como finalidad dar a conocer las características del control interno de las cuentas por cobrar dentro de la empresa en mención para detectar errores, irregularidades y fraudes con el fin de que la información sea fidedigna para la toma de decisiones por parte de la empresa.

A nivel mundial existen modelos principales de control interno como: COSO con origen en EE. UU, CoCo (Criteria of Control Board) con origen en Canadá, ACC (Australian Control Criteria) con origen Australiano, y finalmente Cadbury con origen en Reino Unido. **(LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA)**

El modelo de control interno más sobresaliente y grandemente aceptado a nivel internacional es el modelo COSO (Committee of Sporing Organizations of the Treadway). **(LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA)**

En el Perú se ha elaborado el Marco conceptual de control interno que es de gran importancia pues sitúa al control interno como herramienta de gestión orientada a prevenir los riesgos en los procesos de las entidades con vistas a promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en la gestión de la entidad. Siendo prioritario contar con este documento para consulta básica. **(LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA)**

En La Libertad, las empresas del sector privado emplean estándares de control interno que rigen a nivel mundial, entre ellos se encuentran los modelos COSO, COCO, etc. Para promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en la gestión de su empresa, definen las políticas y diseñan los procedimientos de control que deben implantarse, así como ordenan y vigilan que estas se ajusten a las necesidades de la entidad, permitiéndole realizar adecuadamente su objeto

social y alcanzar sus objetivos. En la mayoría de los casos tienen éxito y en otras fracasan debido al mal control de los mismos.

El control interno es un elemento primordial para la permanencia de la empresa en este negocio empresarial tan competitivo. Muchas empresas carecen de un control interno, especialmente en las cuentas por cobrar; tal es el caso en la empresa TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L. Esta carencia trae consigo problemas de liquidez a causa del no control al vencimiento de las facturas (ventas) que son al crédito. Estos pagos al no ser cubierto en las fechas acordadas, ocasionan que no se disponga de liquidez para cumplir con las obligaciones a corto plazo.

Es indispensable que la gerencia conozca la importancia del control interno en sus cuentas por cobrar para poder administrar con eficacia y eficiencia su empresa, la implementación de procedimientos de control interno contribuirá de manera positiva, reduciéndose los pagos a destiempo a sus trabajadores, a sus proveedores y especialmente a los bancos con sistema Leasing.

Por lo anteriormente expresado el enunciado del problema es el siguiente:

¿Cuáles son las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú y de la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú y de la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú, 2018.
2. Describir las características del control interno de cuentas por cobrar de la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018.

3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú y de la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018.
4. Después de haber realizado un análisis comparativo del objetivo N° 03 se propone llevar una contabilidad interna e implementar procedimientos para las cuentas por cobrar en la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018.

El estudio se justifica porque permite describir las características del control interno de las cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú y de la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018; es decir la investigación nos permite explicar cómo se está realizando el control de las cuentas por cobrar y los procedimientos aplicados por parte de la empresa en mención.

En tal sentido servirá para que los propietarios de la empresa y el personal que labora dentro de ella vean al control interno de las cuentas por cobrar como una herramienta de gestión orientada a promover la eficiencia, y eficacia en sus operaciones todas encaminadas hacia el logro de metas y objetivos.

Finalmente, el estudio va dirigido a los estudiantes de la carrera profesional de contabilidad y administración como información complementaria a su formación profesional; a los propietarios de las MYPEs para la implementación correcta de un control para las cuentas por cobrar dentro su empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Se revisaron diversas investigaciones sobre el control interno de cuentas por cobrar, destacando las siguientes investigaciones.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Goyo y Oliveros (2014) realizaron una investigación sobre **“Lineamientos de Control en las Cuentas por Cobrar de la empresa Dimo, C.A.” Carabobo-Venezuela**. Teniendo como **objetivo general** proponer lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.; y para ello se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- a. Conocer las funciones de cada uno de los integrantes del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.
- b. Describir el sistema de control interno por el cual opera el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.

Los investigadores señalan en sus **resultados** que el 75% del personal del área cuentas por cobrar no conoce de manera formal sus funciones, el 100% del personal encuestado manifiesta que no se aplican lineamientos de control en las cuentas por cobrar, el 100% de los encuestados manifestaron que la organización no ha establecido políticas para el otorgamiento de créditos; el 75% de los encuestados indica que los créditos no son evaluados bajo políticas, normas y procedimientos establecidos y el 50% de los encuestados

del área de cuentas por cobrar no realiza análisis de saldos con frecuencia.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Huiman (2016) realizó una investigación sobre “**Implementación de un sistema de Control Interno eficiente y eficaz a las Cuentas por Cobrar de la Mype rubro transporte Huiman E.I.R.L. La Victoria 2015**” Lima-Perú; cuyo **objetivo general** fue determinar la incidencia del control interno en la optimización de las cuentas por cobrar en las Mypes del distrito de La Victoria.

El autor señala en sus **resultados** que la Mype Huiman EIRL en el ambiente de control, no cuenta con un sistema de control implementado formalmente, carece de un plan estratégico y de un manual de funciones, su personal no está capacitado, y no cuenta con un plan de capacitación; en relación a la evaluación del riesgo, la empresa cuenta con objetivos definidos, pero no ha identificado los riesgos internos y externos; en relación a las actividades de control, la empresa no cuenta con procedimientos operacionales ni ha implementado controles; en relación a la información y comunicación, no se proporciona la información correcta al personal que le permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades, no se han establecido canales de comunicación; y finalmente en el aspecto supervisión y seguimiento, no se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema de información contable con los conteos físicos, no se

realiza un seguimiento a sus planes de mejoramiento, por falta de un control interno no existe recomendaciones de los auditores internos como medio para fortalecer los controles internos en la empresa, no se evalúa periódicamente al personal para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos.

Gallardo, Vidal y Vera (2015) realizaron una investigación sobre **“Sistema de Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar de la empresa GCA S.A.C.” Callao-Lima**; cuyo **objetivo general** fue establecer una estructura de control interno sólido en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA S.A.C.; y para ello se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- a. Determinar las políticas y procedimientos del sistema de control interno para mejorar la gestión y administración en las cuentas por cobrar reflejadas en los resultados financieros de la empresa GCA S.A.C.
- b. Establecer medidas específicas de control para evaluar el grado de afectación que tiene la cuenta efectivo y equivalente de efectivo.

Los autores señalan en sus **resultados** que el 83.3% carecen de conocimientos en temas relacionados con el ambiente de control en la empresa; se aprecia que el 100% de los encuestados afirman que no se difunden las políticas aprobadas inmediatamente; el 100% de los encuestados afirma que no

existe un control para las facturas canceladas, es decir, los clientes abonan a la cuenta bancaria de la empresa, sin embargo, el personal no realiza el seguimiento y control respectivo en su debida oportunidad, generando que no se cuenten con reportes actualizados; el 83.33% respondieron que no existe control interno en el área de cuentas por cobrar; el 75% indica que no se cuenta con una gestión adecuada para el área de cuentas por cobrar.

Martell y Vergara (2016) realizaron una investigación sobre **“Realidad situacional del Control Interno como base para el diseño de un sistema de organización contable de la empresa HLMS Contratistas Generales SCRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2016”** Cajamarca; cuyo **objetivo general** fue analizar la realidad situacional del control interno como base para el diseño de un sistema de organización contable de la empresa HLMS Contratistas Generales SCRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2016; y para ello se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- a. Describir la realidad actual del ambiente de control interno en la empresa HLMS Contratistas Generales SCRL en el año 2016.

- b. Describir la realidad actual de las actividades de control en la empresa HLMS Contratistas Generales SCRL en el año 2016.

Los investigadores obtuvieron los siguientes **resultados**: El control interno que se lleva en la empresa HLMS contratistas Generales SRL es insuficiente, puesto que existe control pero no un control que sea satisfactorio para la empresa, desde el punto de vista en que las acciones adoptadas por los gerentes/administradores, para evaluar y monitorear las operaciones de la empresa no son suficientes; por lo que esto impide un tanto de efectividad y eficiencia en las operaciones y la calidad del servicio que se brinda al cliente, con esto también se puede decir que no se está protegiendo de manera satisfactoria los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidades o acto ilegal que podría suscitarse en la empresa.

La realidad actual del ambiente de control interno de la empresa HLMS Contratistas Generales SRL; se ha podido demostrar que es insuficiente.

Las actividades de control interno de la empresa HLMS Contratistas Generales SRL es insuficiente para poder lograr un control interno satisfactorio; se puede decir que con respecto a los procedimientos de autorización y aprobación, acceso de recursos o archivos, evaluación de desempeño y documentación

de procesos, actividades y tareas son incipientes ya que no se encuentra establecido de manera oficial; así mismo se pudo identificar que las actividades como la segregación de funciones, las verificaciones y conciliaciones, la rendición de cuentas, la revisión de procesos, actividades y tareas, controles para las tecnologías de información y comunicaciones son insuficientes.

La supervisión en la empresa HLMS Contratistas Generales SRL es insuficiente debido a que el compromiso de mejoramiento es incipiente y las actividades de prevención y monitoreo y seguimiento de resultados es insuficiente; debido a que este componente mucho depende de las actividades de control ya que este permite el monitoreo de actividades diarias desarrolladas en la empresa.

Carrasco y Farro (2014) realizaron una investigación sobre **“Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012” Chiclayo;** cuyo **objetivo general** fue evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión en el área; y para ello se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- a. Conocer el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012.
- b. Evaluar el componente de ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012.

Los investigadores señalan en sus **resultados** obtenidos lo siguiente: En el aspecto ambiente de control, el 100% de los encuestados afirman que no cuentan con el personal idóneo que tenga destrezas y el conocimiento esencial para desempeñarse de manera eficiente en esta área, del total de encuestados el 100% afirma que no existe una supervisión sobre el cumplimiento de funciones y objetivos establecidos; así como también el 100% afirma que no existe una planificación y dirección de las operaciones de control con las cuales se puedan hacer cumplir las responsabilidades y deberes de los colaboradores y el 100% de los encuestados afirman que no existe capacitación ni evaluación constante a los trabajadores.

En relación a la evaluación del riesgo; el 50% de encuestados afirma que se evalúa la condición del cliente antes de otorgarle el crédito, por otro lado el 100% manifiesta que no se investiga la situación la situación financiera del cliente antes de otorgarle

el crédito, así mismo el 100% comunica que la empresa no cuenta con programas de cómputo que pueda facilitar la revisión de vencimiento de deudas de clientes, debido a esto el 100% comunica que no se revisan las cuentas de clientes con alta morosidad.

Sobre las actividades de control, el 50% de los encuestados manifiestan que se remiten reportes diarios de cuentas por cobrar, mientras que el otro 50% afirma que no se hacen con frecuencia, el 100% de los encuestados comunican que se llevan registros individuales auxiliares de las cuentas por cobrar, pero no se concilian periódicamente, en relación a las revisiones periódicas de créditos tenemos que el 100% afirman que no existen tales revisiones, el 100% de los encuestados opina que no tiene bien definidos otros procedimientos de seguimiento de cuentas por cobrar, y todo esto debido a que el personal no tiene clara sus responsabilidades y funciones para hacer que se cumplan con un nivel más óptimo.

En la fase de información y comunicación, se obtiene que el 50% de encuestados informan que existe comunicación afectiva sobre coordinaciones para la realización de tareas, sin embargo, el otro 50% manifiesta que no, asimismo el 50% manifiesta que no conocen las políticas y procedimientos para el logro de objetivos, mientras que el 50% manifiesta que la gerencia les comunica los cambios adoptados, pero esporádicamente

Y finalmente en el aspecto del monitoreo el 50% informa que existe verificación en cuanto a procesos del control interno y el otro 50% manifiesta que el control no es llevado con eficiencia, así mismo el 100% de encuestados afirma que desconocen acerca de como se lleva el control interno dentro de una empresa.

2.1.3. Antecedentes Locales

Burgos y Suarez (2016) realizaron una investigación sobre “**El sistema de Control Interno contable y su influencia en la gestión financiera de la empresa Inversiones Christh.Al S.A.C.**” **Trujillo, 2015**; cuyo **objetivo general** fue determinar que el sistema de control interno contable influye positivamente en la gestión financiera de la empresa Inversiones Christh.Al S.A.C. distrito de Trujillo, año 2015; y para ello se planteó el siguiente objetivo específico:

- a. Diagnosticar el actual sistema de control interno contable para identificar los problemas potenciales de la empresa inversiones Christh.Al S.A.C.

Después de aplicar una guía de observación se obtuvo los siguientes **resultados** según los componentes del informe COSO: el nivel de eficiencia en el actual sistema de control interno de la empresa es calificado como buena en un 6%, como

regular un 44% y malo o deficiente un 50%, que afectan negativamente en la gestión financiera de la empresa.

En el instrumento de la hoja de registro de datos se evidencio la ausencia de Manual de Organización y Funciones, personal sin capacitación contable, deficiencias en la documentación contable del rubro de efectivo y equivalentes de efectivo, registro contable erróneo de ingresos.

Según la guía de cuestionario; para el personal de ventas el actual sistema de operaciones de ventas no es el apropiado en un 67%; el 100% del personal afirma que no existe una persona autorizada para la aprobación de la venta al crédito; el 83% de los trabajadores dice que no existen políticas definidas en cuanto a los plazos de venta al crédito, para el 67% de los trabajadores no existe un control de cobros a clientes mediante depósitos en cta. cte.

Pérez y Ramos (2016) realizaron una investigación sobre **“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”**; cuyo **objetivo general** fue analizar la incidencia de la implementación del sistema de control interno en la liquidez de Bagservis SAC, y para ello se planteó el siguiente objetivo específico:

- a. Evaluar el impacto del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez.

Los investigadores señalan en sus **resultados** lo siguiente:

En el periodo de abril a junio del 2016 se logró recuperar la mayor parte de la cartera vencida, mediante la aplicación de nuevas acciones de control implementadas.

La razón circulante al 30/06/2016 es de 0.70, el cual aumentado al cierre de 31/03/2016. Aun las deudas sobrepasan las disponibilidades de pago, y por lo tanto la empresa tiene problemas de liquidez, pues la que posee es insuficiente para afrontar sus obligaciones, ya que aproximadamente el 90% de sus ventas son al crédito.

El indicador de razón rápida se comporta de forma desfavorable al 30/06/2016, donde la empresa contó 0.47, para cubrir las obligaciones inmediatas, lo que evidencia que el inventario constituyo un elemento de peso dentro de su activo circulante, en comparación al 31/03/2016, que se comportó de manera favorable.

En ambos trimestres, el capital de trabajo es negativo, debido a un considerable incremento del pasivo corriente, como consecuencia de obligaciones financieras, impuesto a la renta y obligaciones comerciales.

El porcentaje de la influencia de las cuentas por cobrar en la estructura del capital de trabajo es negativo en ambos periodos, debido al incremento de las obligaciones financieras y comerciales a corto plazo.

El indicador días de ventas en cuentas por cobrar nos señala al 30/06/2016, que las cuentas por cobrar están circulando 29 días, es decir, nos indica el tiempo promedio que tarda en convertirse en efectivo.

Al 30/06/2016 la rotación de las cuentas por cobrar ha aumentado a 3 veces (29 días) durante el primer trimestre, en comparación al 31/03/2016 que la rotación de las cuentas por cobrar fue de 1 veces.

Al 30 de junio del 2016, el índice de morosidad ha disminuido positivamente en comparación con el periodo 31 de marzo del 2016.

2.2. Bases Teóricas De La Investigación

2.2.1. Marco Teórico

2.2.1.1. Definición de MYPE

El Decreto Supremo N° 007 (2008) en su artículo 4° de La Ley MYPE, establece el concepto de Micro y pequeña empresa: La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial

contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Cuando en esta ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las micro y pequeñas empresas.

2.2.1.2. Clasificación de las empresas

“Por el origen de la inversión, puede ser de carácter privado, de economía mixta, industrial y comercial del estado, estatal o pública, multinacional, consorcio, asociación, etc. De origen nacional, extranjeras o mixtas.”

(Estupiñan, 2015, p. 8)

“Por su objeto social, pueden ser con ánimo de lucro (Sociedades comerciales, de economía mixta, empresas industriales y comerciales del estado) y sin ánimo de lucro (Asociaciones, fundaciones, cooperativas, estatal o pública)”. (Estupiñan, 2015, p. 8)

“Por los productos que producen y/o comercializan, pueden ser comerciales, manufactureras o mixtas, de servicios (Hoteles, restaurantes, vigilancia, transporte, comunicaciones, actividades inmobiliarias, enseñanza, comunitarias, sociales, personales, etc.), agropecuarias,

ganaderas, de caza, silvicultura, minera, etc.” (Estupiñan, 2015, p. 8)

“*Por el tamaño*, pueden ser grandes, medianas, pequeñas o microempresas.” (Estupiñan, 2015, p. 9)

E. Zeballos (2014) en su libro “Contabilidad Gerencial” describe a las empresas según su tamaño:

- Microempresa: Si posee de 1 a 10 trabajadores. (p.9)
- Pequeña empresa: Si tiene de 11 a 50 trabajadores.
(p.9)
- Mediana empresa: Si tiene de 51 a 250 trabajadores.
(p.9)
- Grande empresa: Si tiene más de 250 trabajadores.
(p.9)

Niveles de ventas anuales:

SUNAT (S/F) establece que las MYPES se diferencian por sus ventas anuales como se detalla:

- Son microempresas cuando sus ventas anuales es hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

- Son pequeñas empresas cuando sus ventas anuales son hasta el monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

Por el *tipo de sociedad*, las *Anónimas*, sociedad de capital formada por acciones (abierta o cerrada), con mínimo de 5 acciones, su responsabilidad va hasta el monto de las acciones. *Limitada* mínimo 2 aportantes, socio capitalista y socio industrial (trabajo o conocimiento), responsabilidad hasta el monto de sus aportes. *Colectiva*, sociedad de personas con responsabilidad ilimitada (Cuando no realice actos de comercio es civil). *En comandita*, con un mínimo de socios (gestores y comanditarios); cuando los aportes se hacen en acciones, se denomina *en comandita por acciones*. (Estupiñan, 2015, p. 9)

... es numeroso existiendo límites para cada clase. Estupiñan (2015) expresa que “existen empresas formadas por personas naturales que ejecutan actos de comercio, algunas legalizadas bajo la figura de *Empresa Unipersonal*, la cual tiene obligaciones y derechos similares a las sociedades comerciales”. (p. 10)

Por sectores económicos, se identifican como las del sector real (Manufactureras o industriales y comerciales) sector financiero (Bancos, corporaciones financieras, compañías

de financiamiento comercial, de leasing, de factoring, fiduciarias y de seguros), sector educativo (colegios, universidades, institutos de educación formal e informal, sector solidario, etc.)

(Estupiñan, 2015, p. 10)

2.2.1.3. Definición de control

“El diccionario de la Real Academia define el control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir.” (La Contraloría General de la República, 2014, p. 10)

A nivel académico, respecto de los estudios del ciclo gerencial y sus funciones, el control se define como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos.” (La Contraloría General de la República, 2014, p. 10)

2.2.1.4. Control interno

Definición

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

Efectividad y eficiencia de las operaciones, eficiencia y confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

(Estupiñan, 2015, p.27)

El control interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

(La Contraloría General de la República, 2014, p.11)

Directiva N° 013 (2016) “Implementación del sistema de Control Interno en las Entidades del Estado” en su apartado 62 define a control interno como un proceso continuo dinámico e integral de gestión, efectuado por el titular, funcionarios y servidores de la entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y dar seguridad razonable de que se alcancen los objetivos institucionales. De esta manera se contribuye a prevenir irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas.

(p. 4)

La definición de control interno refleja algunos conceptos elementales que se deben conocer: Proceso, personas, seguridad razonable y objetivos. (Blanco, 2012)

El control interno es un proceso:

Los procesos en los negocios, que son conducidos dentro de, o a través de organizaciones individuales o funciones, son manejados por medio de procesos de planeación, ejecución y supervisión gerencial básicos. El control interno es una parte de estos procesos y está integrado con ellos, permitiendo así funcionar y supervisar su comportamiento y continuada pertinencia. Esta es una herramienta usada por la gerencia, no un sustituto de ella.

(Blanco, 2012, p. 195)

El control interno involucra a personas:

El control interno es efectuado en una entidad, por la junta de directores, gerencia y otro personal. Es cumplido por las personas de una organización, por lo que ellos hacen o dicen. Personas que establecen los objetivos de la entidad y ponen los mecanismos de control en su lugar.

(Blanco, 2012, p. 196)

El personal de una organización incluye la junta de directores, la gerencia y otro personal. Aunque los directores pueden ser vistos en primer lugar como provisosores de

custodia, ellos también proveen dirección y aprueban ciertas transacciones y políticas. Como tal la junta directiva es un importante elemento de control interno.

(Blanco, 2012, p. 196)

El control interno provee seguridad razonable:

No basta con tener un control interno bien elaborado ni que lo que se ha planificado se esté ejecutando, puesto que ello no asegura que los objetivos planteados por la empresa se consigan en un 100%, dado que las limitaciones propias en todo sistema de control interno van a estar siempre presentes. Tales limitaciones pueden ser: El costo y beneficio de dicho acto, el error o equivocación en la toma de decisiones, pactos o conspiraciones entre dos o más personas con el propósito de perjudicar a la empresa.

Objetivos

Todas las empresas u organizaciones tanto del sector público como privado cuentan con una misión y visión, para alcanzarlos definen objetivos generales y específicos.

El objetivo primordial de cualquiera empresa u organización es conseguir el respeto y la confianza del público.

2.2.1.5. Objetivos del control interno

Según Estupiñan (2015) los objetivos básicos son:

1. Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución. (p. 19)
2. Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos. (p. 19)
3. Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas. (p. 19)
4. Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (p. 19)

Directiva N° 013 (2016) “Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado” en su apartado 63 establece cuatro objetivos los cuales se adaptan en la mayoría de los casos a las empresas privadas:

- a. Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta. (p. 4)
- b. Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal como mecanismo de lucha contra la corrupción. (p. 4)
- c. Efectuar una rendición de cuentas oportuna con información válida y confiable. (p. 4)

- d. Adaptarse a los cambios del entorno y lograr efectos sustantivos sobre los resultados de la entidad mediante la mejora continua. (p. 4)

2.2.1.6. Sistema de control interno

Directiva N° 013 (2016) “Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado” en su apartado 6.4. define al sistema de control interno como: Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del estado; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por la Ley N° 28716 y la norma técnica que emite la Contraloría sobre la materia.

(p. 5)

2.2.1.7. Componentes del control interno.

Blanco (2012) expresa que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes son:

a. El ambiente de control

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con

respecto al control de sus actividades. (Estupiñan, 2015, p. 29)

CUADRO 01
EL AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control o control circundante es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:
<ul style="list-style-type: none">• Se estructuran las actividades del negocio.• Se asigna autoridad y responsabilidad.• Se organiza y desarrolla la gente.• Se comparten y comunican los valores y creencias.• El personal toma conciencia de la importancia del control.

Fuente: (Estupiñan, 2015, p.30)

El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, provee disciplina y estructura. (Blanco, 2012, p. 198)

Elementos:

- ***Comunicación, integridad y valores éticos.*** La efectividad de los controles no puede estar por encima de la integridad y los valores éticos de la gente que los crea, administra y supervisa. La integridad y los valores éticos son los elementos esenciales del ambiente de control e influyen en el diseño, administración, y supervisión y seguimiento de los otros componentes. La integridad y el comportamiento ético son producto de los estándares éticos y de comportamiento de la entidad, de la manera como se

comunican, y de la manera como se hace obligatorio su cumplimiento en la práctica. Incluye las acciones que realiza la administración para eliminar o reducir incentivos y tentaciones que pueden hacer que el personal se vincule a actos deshonestos, ilegales, o no éticos. También incluye la comunicación, al personal, de los valores de la entidad y de los estándares de comportamiento mediante declaraciones de política y códigos de conducta y mediante el ejemplo.

(Blanco, 2012, p.198-199)

- ***Compromiso por la competencia.*** La competencia son el conocimiento y las habilidades necesarios para realizar las tareas que definen el trabajo del individuo. El compromiso por la competencia incluye la consideración que hace la administración sobre los niveles de competencia requeridos por los trabajos particulares y la manera como esos niveles se convierten en las habilidades y el conocimiento requerido.

(Blanco, 2012, p. 199)

- ***Responsables.*** La conciencia de control que tiene una entidad está influenciada de manera importante por quienes están a cargo del gobierno. Los tributos de quienes están a cargo del gobierno incluyen independencia de la administración, su experiencia y posición, la extensión de

su participación y escrutinio de las actividades, lo apropiado de sus acciones, la información que reciben, el grado en el cual se originan preguntas complejas y son resueltas junto con la administración, y su interacción con los auditores internos y externos.

(Blanco, 2012, p. 199)

- **Estructura organizacional.** Toda entidad provee la estructura conceptual dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan, y revisan sus actividades por el logro de los objetivos amplios de la entidad. El establecimiento de una estructura organizacional importante incluye considerar las áreas claves de autoridad y responsabilidad y las líneas apropiadas de presentación de informes. Una entidad desarrolla una estructura organizacional de acuerdo con sus necesidades. Lo apropiado de la estructura organizacional de una entidad depende, en parte, del tamaño y naturaleza de sus actividades.

(Blanco, 2012)

- **Asignación de autoridad y responsabilidad.** Este elemento incluye la manera como se asignan la autoridad y responsabilidad por las actividades de operación y la manera como se establecen las jerarquías de relación y autorización. También incluye las políticas relacionadas con las prácticas de negocio apropiadas, el conocimiento y

la experiencia del personal clave, y los recursos provistos para llevar a cabo las exigencias. Por otra parte, abarca políticas y comunicaciones dirigidas para asegurar que todo el personal entiende los objetivos de la entidad, conoce cómo sus acciones individuales se interrelacionan y contribuyen a esos objetivos, y reconoce cómo y por qué será responsable.

(Blanco, 2012)

- ***Políticas y prácticas de recursos humanos.*** Las políticas y prácticas de recursos humanos se relacionan con contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, consejería, promoción, compensación, y acciones remediales. Por ejemplos, los estándares para contratar los individuos más calificados- con énfasis en trasfondo educativo, experiencia de trabajo anterior, logros pasados, y evidencia de integridad y comportamiento ético- demuestran el compromiso de una entidad para con gente competente y meritosa. Las políticas de entrenamiento que comunican los roles y las responsabilidades prospectivos e incluyen practicas tales como escuelas de entrenamiento y seminarios ilustran los niveles esperados de desempeño y comportamiento. Las promociones disecionadas por evaluaciones periódicas del desempeño demuestran el

compromiso de la entidad por el avance del personal calificado hacia los niveles más altos de responsabilidad.

(Blanco, 2012, p. 200)

b. Valoración de riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

(Estupiñan, 2015, p.31)

El proceso de valoración de riesgos de la entidad es su proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ello se derivan. Para propósitos de la presentación de informes financieros, el proceso de valoración de riesgos de la entidad incluye la manera como la administración identifica los riesgos importantes para la preparación de estados financieros que da origen a una presentación razonable, en todos los aspectos importantes de acuerdo con las políticas y procedimientos utilizados para la contabilidad y presentación de informes financieros, estima su importancia, valora la probabilidad de su ocurrencia, y

decide las acciones consiguientes para administrarlos.

(...)

(Blanco, 2012, p. 200-201)

Los riesgos importantes para la presentación de informes financieros incluyen eventos y circunstancias externas e internas que pueden ocurrir y afectar de manera adversa la habilidad de una entidad para iniciar, registrar, procesar, e informar datos financieros consistentes con las aseveraciones de la administración contenidas en los estados financieros. Una vez identificado los riesgos, la administración considera su importancia, la probabilidad de su ocurrencia, y la manera como deben de ser administrados. La administración puede iniciar planes, programas, o acciones para direccionar riesgos específicos o puede decidir aceptar un riesgo a causa del costo o por otra consideración. Los riesgos pueden surgir o cambiar a causa de circunstancias tales como las siguientes: Personal nuevo, sistemas de información nuevos o modernizados crecimiento rápido, nueva tecnología, modelos de negocio, productos, o actividades nuevas, reestructuración corporativa, operaciones extranjeras expandidas, nuevos pronunciamientos de contabilidad.

(Blanco, 2012, p. 201)

c. Sistemas de información y comunicación

La comunicación implica proveer un entendimiento de los papeles y responsabilidades individuales que se relacionan con el control interno, sobre la presentación de informes financieros. Incluye la extensión en el cual el personal entiende como sus actividades en el sistema de información para la presentación de informes financieros se relacionan con el trabajo de otros, y los medios que se utilizan para informar excepciones a un nivel más alto apropiado al interior de la entidad. Los canales de comunicación abiertos ayudan a asegurar que las excepciones se reportan y se actúa sobre ellas.

(Blanco, 2012, p. 203)

La comunicación puede ser oral, escrita o electrónica.

d. Control

Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad. Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales.

(Blanco, 2012, p. 203)

e. Supervisión y seguimiento de los controles.

La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúen operando efectivamente. La supervisión y el seguimiento de los controles se logran mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos.

(Blanco, 2012, p. 205)

En muchas entidades, los auditores internos o el personal que desempeña funciones similares contribuyen a la supervisión y seguimiento de los controles de una entidad mediante evaluaciones separadas. Regularmente proveen información sobre el funcionamiento del control interno, prestando considerable atención a la evaluación del diseño y a la operación del control interno. Comunican información sobre fortalezas y debilidades y ofrecen recomendaciones para mejorar el control interno.

(Blanco, 2012, p. 205-206)

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implementación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas; durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores.

(Estupiñan, 2015, p.40)

La metodología de evaluación empleada varía desde cuestionarios y entrevistas hasta técnicas más complejas.

(Estupiñan, 2015, p.41)

El monitoreo ocurre en el curso de las operaciones, e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno.

(Estupiñan, 2015, p.42)

2.2.1.8. Principales modelos del control interno

La tabla que sigue muestra los principales modelos de control interno que existe en la actualidad, dentro de las cuales

sobresale por su importancia el Informe COSO. (La contraloría General de la República, 2014)

CUADRO 02
MODELOS DE CONTROL INTERNO

Modelo	País de origen	Propósito	Aspectos Importantes
COSO Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission	Estados Unidos	Apoyar a la dirección para un mejor control de la organización.	Incluye la identificación de riesgos internos y externos o los asociados al cambio.
			Resalta la importancia de la planificación y la supervisión.
			Plantea pirámide de componentes de control interrelacionados.
CoCo Criteria of Control Board	Canadá	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones a través de una mejor comprensión del control, del riesgo y de la dirección.	Se sustenta en la teoría general de sistemas y de la contingencia.
			Resalta la importancia de la definición y adopción de normas y políticas.
			Plantea que la planeación estratégica proporciona sentido a la dirección.
ACC Australian Control Criteria	Australia	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones, dándole importancia a los trabajadores y otros grupos de interés en el cumplimiento de los objetivos.	Define 20 criterios para diseño, desarrollo y modificación del control.
			Resalta la importancia del autocontrol y confianza mutua.
			Hace énfasis en los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una actividad.
Cadbury	Reino Unido	Adopta una comprensión de control más amplia. Brinda mayores especificaciones en la definición de su enfoque sobre el sistema de control.	Incluye un modelo de gestión de riesgos.
			Se soporta en el sistema COSO, exceptuando lo referente a sistemas de información, lo cual se incorpora en otros elementos.

Fuente: (La Contraloría General de la República, 2014, p. 14)

2.2.1.9. Análisis del ciclo de ingresos

Ciclo de ingresos:

Se refiere a la venta de bienes y servicios a terceros a cambio de dinero. (Blanco, 2012, p. 225)

El ciclo de ingresos de una empresa, incluye todas aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo con los clientes, sus productos o servicios. Estas funciones incluyen la toma de pedidos de los clientes, el embarque de los productos terminados, el uso por los clientes de los servicios que presta la empresa, mantener y cobrar las cuentas por cobrar a clientes y recibir de estos el efectivo.

(Blanco, 2012, p. 226)

Objetivos

Blanco (2012) establece que para efectos del ciclo de ingresos se han identificado 20 objetivos específicos de control interno, los cuales han sido clasificados en cuatro clases. (p. 228)

A) Objetivos de autorización

Blanco (2012) expresa que los objetivos de autorización tratan de todos aquellos controles que deben establecerse para asegurarse de que se están cumpliendo las políticas y criterios establecidos por la administración y que estos son adecuados. Estos objetivos para el ciclo de ingresos son:

1. Los clientes deben autorizarse de acuerdo con políticas establecidas por la administración. (p. 228)
2. El precio y condiciones de las mercancías y servicios que han de proporcionarse a los clientes, deben de autorizarse de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración. (p. 228)
3. Las distribuciones de cuentas y los ajustes a los ingresos, como costo de ventas, gastos de venta y cuentas de clientes, deben autorizarse de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración. (p. 229)
4. Los procedimientos del proceso del ciclo de ingresos deben estar de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración. (p. 229)

B) Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones

Blanco (2012) Estos objetivos tratan de todos aquellos controles que deben establecerse para asegurarse del correcto reconocimiento, procesamiento, clasificación, registro e informe de las transacciones ocurridas en una

empresa, así como los ajustes a estas. Estos objetivos para el ciclo de ingresos son:

5. Sólo deben aprobarse aquellos pedidos de clientes por mercancías o servicios que se ajusten a políticas adecuadas establecidas por la administración. (p. 229)
6. Debe requerirse de una solicitud o pedido aprobado antes de proporcionar mercancías o servicios. (p. 229)
7. Cada pedido autorizado debe embarcarse correcta y oportunamente. (p. 229)
8. Todos y únicamente los embarques efectuados y los servicios prestados deben producir facturación. (p. 229)
9. Las facturas deben prepararse correcta y oportunamente. (p. 229)
10. Debe controlarse el efectivo cobrado desde su recepción, hasta su depósito. (p. 229)
11. Las facturas deben clasificarse, concentrarse e informes correcta y oportunamente. (p. 229)
12. Los costos de las mercancías y servicios vendidos, así como los gastos relativos a las ventas deben

- clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente. (p. 229)
13. La información del efectivo recibido debe clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente. (p. 229)
 14. Los ajustes a los ingresos, costo de ventas, gastos de ventas y cuentas de clientes deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente. (p. 229)
 15. Las facturas, cobros y los ajustes relativos deben aplicarse con exactitud a las cuentas apropiadas de cada cliente. (p. 229)
 16. En cada periodo contable deben prepararse asientos contables para facturaciones, costos de mercancías y servicios vendidos, gastos relativos a las ventas, efectivo recibió y ajustes relativos. (p. 229)
 17. Los asientos contables del ciclo de ingresos deben resumir y clasificar las transacciones de acuerdo con las políticas establecidas por la gerencia. (p. 229)
 18. La información para determinar bases de impuestos deriva de las actividades de ingreso debe producirse correcta y oportunamente. (p. 229)

C) Objetivos de verificación y evaluación.

19. Los saldos de las cuentas por cobrar deben de ser determinados y comprobados con frecuencia.

D) Objetivos de salvaguarda física.

20. Todos los ingresos a la empresa sean estos en efectivo y cheques deben ser controlados desde el momento de su recepción hasta su respectivo depósito en la cuenta corriente de la empresa según los procedimientos de control establecidos por la empresa.

2.2.1.10. Cuentas por cobrar

Son activos que, según la normativa contable, representan créditos a favor de la empresa. Tienen su origen en la venta de bienes o prestación de servicios a terceros, procedentes de la actividad principal, así como de otras actividades accesorias ligadas a la principal.

(Berghe y Fernández, 2012, p.185)

2.2.1.11. El crédito

(...) La palabra crédito viene del latín *creditum* de *credere*: que significa tener confianza; sin embargo, no existe una sola definición por lo cual podemos generalizar y definirlo como “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor

equivalente, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”; donde se puede apreciar que cuando se otorga un crédito, está la seguridad del otorgante como del receptor. (Morales y Morales J., 2014)

Las “5 C” del crédito

“1 C”- *Conducta*

Lo primero que se debe hacer es evaluar el comportamiento del cliente frente a diversos factores tales como experiencia y actitud, así como también en el aspecto administrativo. Por ejemplo, valorar el rendimiento de pago en sus obligaciones con el sistema financiero, con sus proveedores hasta con su mismo personal.

CUADRO 03

PERFIL DEL CLIENTE



Fuente: (Morales y Morales J., 2014, 27)

“2 C”- *Capacidad de pago histórica*

El objetivo de analizar la capacidad de pago histórica es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis

cuantitativo de su riesgo financiero. Aquí se contempla el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago de interés, capital, dividendos e inversiones (...)

(Morales y Morales J., 2014, 29)

“3C”-Capacidad de endeudamiento

El objetivo de este factor es medir la solidez de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos solicitados acordes con su giro principal; todo ello a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor. Aquí se contempla el análisis de tendencias y comparación con la industria de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia.

(Morales y Morales J., 2014, 30)

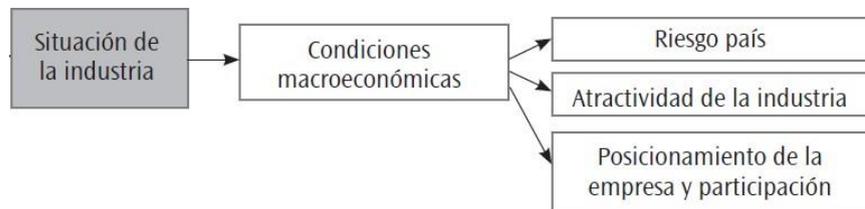
- Liquidez= activo circulante/ pasivo a corto plazo.
- Apalancamiento= pasivo total / capital total
- Rentabilidad sobre el activo (ROA)= utilidad neta/
activo total.

“4 C”- Condiciones macroeconómicas.

El objetivo de este factor es determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor.

(Morales y Morales J., 2014, 31)

CUADRO 04
SITUACIÓN DE LA INDUSTRIA



Fuente: (Morales y Morales J., 2014, 32)

“5 C”- Capacidad de pago proyectada

El fin de este aspecto es investigar la facultad que tiene el cliente para producir el dinero conveniente en el futuro, y satisfacer sus obligaciones financieras.

2.2.1.12. El departamento de crédito y cobranza

Morales y Morales J. (2014) expresa que este departamento se divide principalmente en dos funciones básicas: 1) crédito y 2) cobranza. (p. 89)

Crédito:

Morales y Morales J. (2014) expresa que la función de este departamento es: Establecer y desarrollar los procedimientos para el análisis, evaluación y otorgamiento de créditos, registro y control de la cartera de clientes, para lo cual realiza las siguientes operaciones:

- Análisis para la apertura de nuevas cuentas. (p.89)
- Control del archivo de antecedentes de crédito. (p.89)

- Vigilar que las investigaciones de crédito sean las adecuadas, en relación con las políticas establecidas para la apertura de cuentas. (p.90)
- Autorizar los pedidos enviados por ventas en el sentido que se pueda otorgar el crédito. (p.90)
- Informes a las demás áreas de la empresa: Finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general, etcétera. (p.90)

Cobranza:

Este departamento tiene como objetivo principal tramitar y ejecutar el cobro de los créditos en beneficio de la empresa, dirigir y custodiar la cartera de clientes que asegure una eficaz y oportuna obtención de recursos, y para ello se deben generar las siguientes actividades:

- Organizar y controlar los procedimientos de cuentas por cobrar y comprobar su registro.
- Planear controles administrativos que favorezcan la disminución de las cuentas incobrables.
- Notificar al área de ventas la conducta de los clientes en el pago de sus créditos.
- Planear, inspeccionar y comprobar el desarrollo de las actividades de los responsables en el área de cobranza.

Funciones del departamento de créditos y cobranza.

1. Otorgar créditos a los clientes que deseen comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa. (Morales y Morales J., 2014, p. 90)
2. Estudio de los estados financieros para tener información financiera en la decisión de otorgar crédito. (Morales y Morales J., 2014, p. 90)
3. Las gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso. (Morales y Morales J., 2014, p. 90)
4. Informes gerencia. Deberá presentar informes referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o no; así como el número de clientes que los solicitarán, y los movimientos de la cartera de clientes. (Morales y Morales J., 2014, p. 90)
5. Como jefe del departamento de créditos y cobranzas, existe la obligación de supervisar al personal a su cargo. (Morales y Morales J., 2014, p. 91)
6. El riesgo de otorgar créditos ha ocasionado malas deudas que escapan a cualquier control interno; es responsabilidad del jefe de créditos y cobranzas, identificar a los clientes con los que es inútil ejercitar

acción alguna de cobranzas por considerarlos malos deudores.

(Morales y Morales J., 2014, p. 90)

7. Verificación de documentos.

Morales y Morales J. (2014) dicen que el objetivo de la cobranza es verificar los documentos, para disminuir el riesgo de cartera vencida. La verificación se puede hacer sobre los documentos en los siguientes puntos.

De facturas. (p. 91)

De letras de cartera. (p. 91)

De notas de cargo. (p. 91)

De letras protestadas. (p. 91)

De cheques sin fondos. (p. 91)

De documentos en poder del gestor judicial. (p. 91)

2.2.1.13. Administración de la cobranza

Una empresa que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin los recursos suficientes para el correcto funcionamiento de sus ciclos operativos de producción y venta, lo cual puede, por una parte, conducirla hacia la escasez de recursos y detener sus ciclos operativos, y por la otra, a multiplicar los clientes deudores.

(Morales y Morales J., 2014, p. 144)

Fases de la cobranza

1. Precaución:

Acciones orientadas a prevenir la falta de pronto pago de los clientes, disponer de los elementos necesarios para ejecutarse en caso de incremento de los clientes que no pagan.

2. Recaudación

Acciones dirigidas al recobro de deudas en su primera fase de mora, pues la empresa anhela mantener la relación de negocio con el cliente.

3. Recuperación

Acciones encaminadas a recupera adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.

(Morales y Morales J., 2014, p. 146)

4. Extinción

Acciones dirigidas a asentar contablemente las cuentas por cobrar como canceladas, siempre y cuando el cliente pague la totalidad de su deuda.

CUADRO 05
UN SISTEMA GENERAL DE COBRANZAS

Etapa del sistema	Medios de cobranza de que se dispone	Deudores implicados	Tipo de cliente
1. Exhortación impersonal.	Estados 1º, 2º, 3º, etc. Insertos y engomados en los estados. Avisos en los estados. Cartas de tipo recordatorio. (Nota: Esto se refiere solamente a los medios que se usan después de que expira el periodo de crédito).	Para los que esperan aviso. Honestamente no les hacen caso. Con dificultades financieras temporales. Deudor descuidado o moroso.	1. Clientes que malinterpretan las condiciones. 2. Clientes que pasan por alto sus cuentas por negligencia o métodos de trabajo deficientes.
2. Exhortaciones impersonales.	Modelos de carta de exhortación a: Tono "algo equivocado". Tono "cuéntenos su historia". Orgullo en la responsabilidad por el crédito. Sensación de proceder con lealtad. Se busca contestación del deudor: • Por teléfono. • Por telégrafo. • Por cartas especiales: – Certificadas. – De entrega especial. – Contestación de truco.	Honestamente descuidado. Descuidado o moroso. Con dificultades temporales. Sobregirado. Accidente o infortunio. Cuenta objetada.	3. Clientes que descuidan las fechas de vencimiento por lo reducido de la cuenta. 4. Clientes que temporalmente se atrasan, pero generalmente pagan a tiempo. 5. Clientes que temporalmente se atrasan por las condiciones locales del negocio.
3. Exhortación personificada.	Cobrador personal: • Por teléfono. • Por entrevista personal. • Cartas personales a: - El deudor - El patrón - La agencia de crédito.	Sobregirado. Eventualmente insolventes. Accidentes o infortunio. Fraudes-trata de no pagar. Cuenta objetada.	6. Clientes que siempre se atrasan. 7. Clientes que podrían pagar puntualmente pero descuidan las fechas de vencimiento porque piensan que es más provechoso para ellos utilizar el dinero del acreedor que el propio. 8. Clientes que se han sobreextendido a sí mismos. 9. Clientes que tienen descuentos no ganados.
4. Acción drástica o legal.	Convenio de ampliación. Arreglo de composición. Asignación de cuentas por cobrar. Agencias de cobranzas. Embargo o asignación del salario. Reposesión. Abogado. Juicio. Otras acciones.	Lo mismo que para los deudores que se presentan en la etapa de exhortación personalizada (todos debieran tener activos).	10. Clientes que están al borde de la insolvencia o que son en realidad insolventes. 11. Clientes que deliberadamente cometen fraude.

Fuente: (Morales y Morales J., 2014, P. 149-150)

2.2.1.14. Las ratios

Matemáticamente, una ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del balance o del estado de ganancias o pérdidas. Las ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean estos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Por ejemplo, si comparamos el activo corriente con el pasivo corriente, sabremos cual es la capacidad de pago de la empresa y si es suficiente para responder por las obligaciones contraídas con terceros.

(Aching, 2006, p. 14)

Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo.

(Aching, 2006, p. 15)

Tipos:

Índices de liquidez: Evalúan la capacidad de la empresa para atender sus compromisos de corto plazo. (Aching, 2006, p. 15)

Índices de gestión o actividad: Miden la utilización del activo y comparan la cifra de ventas con el activo total, el

inmovilizado material, el activo circulante o elementos que los integren. (Aching, 2006, p. 15)

Índices de solvencia, endeudamiento o apalancamiento:

Ratios que relacionan recursos y compromisos. (Aching, 2006, p. 15)

Índices de rentabilidad: Miden la capacidad de la empresa para generar riqueza (Rentabilidad económica y financiera). (Aching, 2006, p. 15)

2.2.1.15. Datos informativos de la empresa

Transportes Tianco E.I.R.L con RUC 20440403795 es una Empresa de Responsabilidad Limitada, debidamente inscrita en la Partida Electrónica N° 11018367 Registro de Personas Jurídicas de Trujillo, que tiene por objeto la prestación de servicios de transporte de carga pesada a nivel nacional e internacional. La empresa se encuentra en el régimen Mype tributario.

La empresa brinda servicios de transporte de carga pesada a diversas mineras como: **CONSORCIO MINERO HORIZONTE S.A., MARSA, LA PODEROSA**, y otros.

Visión: Consolidarnos como empresa líder en el ramo, brindando cada día un mejor servicio, de manera eficiente. Estableciendo alianzas estratégicas comprometidas con las necesidades del cliente y en la búsqueda de un servicio cada

vez más integral que nos permita alcanzar un reconocido prestigio regional y nacional.

Misión: Ser la empresa de transportes de carga por carretera que marque la diferencia en el servicio de transporte, contribuyendo a un desarrollo sostenible e inclusivo mediante una gestión responsable enfocada en la protección del medio ambiente, la seguridad de las personas y el cuidado y bienestar de sus trabajadores.

2.2.2. Marco conceptual

a. Activo

Cualquier objeto físico (tangible) que se posea, o derecho (intangibles) en propiedad, que tenga un valor en dinero. (Kohler, 2009, p. 13)

b. Control:

Proceso por medio del cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización. (Kohler, 2009, p. 122)

c. Eficiencia:

La capacidad relativa para producir a una velocidad determinada con costos más bajos; o bien con los mismos costos, producir a una mayor velocidad. (Kohler, 2009, p. 209)

d. Comunicación:

Cualquier proceso en que se transmiten informes de una persona a otra; como, por ejemplo, instrucciones o informes. Asimismo, la iniciación de una interacción mutua, humana o mecánica, o ambas, como la resultante de la operación de cualquier medio de control, o de informe comparativo razonado.

(Kohler, 2009, p. 104)

e. Procesos

Cualquier serie ininterrumpida de actos, pasos o eventos (o sucesos) o cualquier condición persistente inalterable. (Kohler, 2009, p. 438)

f. Políticas

En el campo de la gerencia o dirección de un negocio, la rama que trata de las decisiones y su planeamiento, formulación y evaluación, fijando los objetivos y los métodos generales de administración de acuerdo con los cuales se conducen las operaciones de cualquier organización. (Kohler, 2009, p. 415)

III. HIPÓTESIS

La tesis no contiene hipótesis por ser trabajo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es cualitativa porque tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Así mismo describe de forma minuciosa eventos, hechos, comportamientos que se observan mediante un estudio.

Las técnicas cualitativas de investigación recaban datos sin emplear necesariamente matrices estadísticas y, por lo tanto, sin la necesidad de números para sostener el desarrollo y las conclusiones respecto de lo investigado. El enfoque cualitativo se basa en descripciones y observaciones. Muchas veces se las emplea para elaborar nuevas preguntas de investigación o para refinar las existentes, por lo que no necesariamente apuntan a la comprobación de hipótesis

(Akerman y Com, 2013, p. 41)

4.2. Nivel de investigación

El informe de investigación es de nivel descriptivo porque se limita a describir las características principales del control interno de cuentas por cobrar (variable independiente).

Este tipo de investigación se realiza cuando ya se avanzó, aunque sea un poco, en el tratamiento de un problema, y pueden establecerse relaciones o vínculos entre los elementos que se ponen en juego. Los trabajos descriptivos realizan diagnósticos respecto de algún tema en particular.

(Akerman y Com, 2013, p. 38)

4.3. Diseño de la investigación

El presente informe de investigación es de diseño no experimental-descriptivo, porque se realiza sin manipular variables.

Es decir, se trata de una investigación donde no se hace variar intencionalmente la variable independiente.

1. No experimental

Es no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente la variable, se observó el fenómeno tal como se muestra dentro de su contexto.

2. Descriptivo:

Es descriptivo porque el estudio se limita a describir las principales características de la variable independiente (Control interno de cuentas por cobrar)

Este tipo de investigación se realiza cuando ya se avanzó, aunque sea un poco, en el tratamiento de un problema, y pueden establecerse relaciones o vínculos entre los elementos que se ponen en juego. Los trabajos descriptivos realizan diagnósticos respecto de algún tema en particular.

(akerman y Com, 2013, p. 38)

4.4. Población y muestra

- a) **Población:** Micro y pequeñas del sector transportes.
- b) **Muestra:** La empresa de Transportes Tianco E.I.R.L.

4.5. Definición y operacionalización de variables

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DEL PERÚ: CASO EMPRESA TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L. TRUJILLO, 2018.

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	DIMENSIÓN	MEDICIÓN
Control interno de cuentas por cobrar	El control interno de cuentas por cobrar es un proceso administrativo encaminado a conseguir las metas y objetivos trazados por el área de cobranza, cuyo propósito es comprobar la eficiencia de las operaciones del área en mención.	1.Control interno	¿Qué es el control interno? ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar?	Redacción Redacción
		2.Ambiente de control	¿Existe un responsable para la cobranza?	Redacción
		3.Evaluación de riesgo	¿Se revisan documentos o antecedentes de las cuentas de clientes con alta morosidad?	Redacción
		4.Actividades de control	¿Se emiten reportes diarios de las cuentas por cobrar la fecha?	Redacción
		5.Información y comunicación	¿Los empleados conocen las políticas y procedimientos vigentes que haya determinado y aprobado la gerencia?	Redacción
		6.Monitoreo	¿Existe un auditor interno en la empresa?	Redacción

Fuente: Elaborado por el autor.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Técnica.

La entrevista:

Este tipo de técnica consiste en una reunión concertada entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado, estableciendo entre ellos un dialogo oral con el fin de obtener una información específica y darlo a conocer al público.

b) Instrumento.

Cuestionario:

Este tipo de instrumento está basado en una lista de preguntas a las que se puede responder de manera oral o escrita, cuyo propósito se enfoca en la recogida de información que se considera pertinente para abordar los objetivos del presente trabajo. El cuestionario está compuesto por 23 preguntas y redactadas de manera sencilla para que sean comprendidas con facilidad por parte de los encuestados.

4.7. Plan de análisis

Para lograr los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la revisión Bibliográfica, luego se hizo el análisis a la luz de los antecedentes y bases teóricas pertinentes.

Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 2, se realizó una entrevista y se procesó la información en cuadro paralelo de preguntas y respuestas.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se hizo un análisis comparativo entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; luego, se explicó las coincidencias o no coincidencias a la luz de las bases teóricas pertinentes.

4.8. Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
Caracterización del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú: Caso empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018	¿Cuáles son las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú y de la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018?	Determinar y describir las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú y de la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú, 2018. 2. Describir las características del control interno de cuentas por cobrar de la empresa transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú y de la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018. 4. Después de haber realizado un análisis comparativo del objetivo N° 03 se propone llevar una contabilidad interna e implementar procedimientos para las cuentas por cobrar en la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018. 	<p><i>Variable independiente:</i></p> <p>Control interno de cuentas por cobrar.</p>	<p><i>Técnica:</i> Entrevista</p> <p><i>Instrumento:</i> Cuestionario</p>	<p>Tipo de investigación: Cualitativo.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental.</p> <p>Población: Empresas publicas sector transporte del Perú.</p> <p>Muestra: La empresa de Transportes Tianco E.I.R.L. de Trujillo.</p>

Fuente: Elaboración propia del autor.

V. RESULTADOS

En esta parte de la investigación se plasma los resultados obtenidos de la técnica de recolección de datos como la entrevista a través del uso de un cuestionario aplicado al Gerente General, Contador y asistente administrativo de la empresa TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L. para luego proceder con el análisis respectivo; concluyendo en este apartado con llevar una contabilidad interna e implementar procedimientos para las cuentas por cobrar.

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 01

Describir las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú, 2018.

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Goyo y Oliveros (2014)	Señalan que el 75% del personal del área cuentas por cobrar no conoce de manera formal sus funciones, el 100% del personal encuestado manifiesta que no se aplican lineamientos de control en las cuentas por cobrar, el 100% de los encuestados manifestaron que la organización no ha establecido políticas para el otorgamiento de créditos; el 75% de los encuestados indica que los créditos no son evaluados bajo políticas, normas y procedimientos establecidos y el 50% de los encuestados del área de cuentas por cobrar no realiza análisis de saldos con frecuencia.

<p>Huiman (2016)</p>	<p>Señala que la Mype Huiman EIRL en el <i>ambiente de control</i>, no cuenta con un sistema de control implementado formalmente, carece de un plan estratégico y de un manual de funciones, su personal no está capacitado, y no cuenta con un plan de capacitación; en relación a la <i>evaluación del riesgo</i>, la empresa cuenta con objetivos definidos, pero no ha identificado los riesgos internos y externos; en relación a las <i>actividades de control</i>, la empresa no cuenta con procedimientos operacionales ni ha implementado controles; en relación a la <i>información y comunicación</i>, no se proporciona la información correcta al personal que le permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades, no se han establecido canales de comunicación; y finalmente en el aspecto <i>supervisión y seguimiento</i>, no se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema de información contable con los conteos físicos, no se realiza un seguimiento a sus planes de mejoramiento, por falta de un control interno no existe recomendaciones de los auditores internos como medio para fortalecer los controles internos en la empresa, no se evalúa periódicamente al personal para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos.</p>
<p>Gallardo, Vidal y Vera (2015)</p>	<p>Indican que el 83.3% carecen de conocimientos en temas relacionados con el ambiente de control en la empresa; se aprecia que el 100% de los encuestados afirman que no se difunden las políticas aprobadas inmediatamente; el 100% de los encuestados afirma que no existe un control para las facturas canceladas, es decir, los clientes abonan a la cuenta bancaria de la empresa, sin embargo, el personal no realiza el seguimiento y control respectivo en su debida oportunidad, generando que no se cuenten con reportes actualizados; el 83.33% respondieron que no existe control interno en el área de cuentas por cobrar; el 75% indica que no se cuenta con una gestión adecuada para el área de cuentas por cobrar.</p>

<p>Martell y Vergara (2016)</p>	<p>Señalan que el control interno que se lleva en la empresa HLMS contratistas Generales SRL es insuficiente, puesto que existe control pero no un control que sea satisfactorio para la empresa, desde el punto de vista en que las acciones adoptadas por los gerentes/administradores, para evaluar y monitorear las operaciones de la empresa no son suficientes; por lo que esto impide un tanto de efectividad y eficiencia en las operaciones y la calidad del servicio que se brinda al cliente, con esto también se puede decir que no se está protegiendo de manera satisfactoria los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidades o acto ilegal que podría suscitarse en la empresa.</p> <p>La realidad actual del ambiente de control interno de la empresa HLMS Contratistas Generales SRL; se ha podido demostrar que es insuficiente.</p> <p>Las actividades de control interno de la empresa HLMS Contratistas Generales SRL es insuficiente para poder lograr un control interno satisfactorio; se puede decir que con respecto a los procedimientos de autorización y aprobación, acceso de recursos o archivos, evaluación de desempeño y documentación de procesos, actividades y tareas son incipientes ya que no se encuentra establecido de manera oficial; así mismo se pudo identificar que las actividades como la segregación de funciones, las verificaciones y conciliaciones, la rendición de cuentas, la revisión de procesos, actividades y tareas, controles para las tecnologías de información y comunicaciones son insuficientes.</p> <p>La supervisión en la empresa HLMS Contratistas Generales SRL es insuficiente debido a que el compromiso de mejoramiento es incipiente y las actividades de prevención y monitoreo y seguimiento de resultados es insuficiente; debido a que este componente mucho depende de las actividades de control ya que este permite el monitoreo de actividades diarias desarrolladas en la empresa.</p>
--	--

<p>Carrasco y Farro (2014)</p>	<p>Indican que en el ambiente de control, el 100% de los encuestados afirman que no cuentan con el personal idóneo que tenga destrezas y el conocimiento esencial para desempeñarse de manera eficiente en esta área, del total de encuestados el 100% afirma que no existe una supervisión sobre el cumplimiento de funciones y objetivos establecidos; así como también el 100% afirma que no existe una planificación y dirección de las operaciones de control con las cuales se puedan hacer cumplir las responsabilidades y deberes de los colaboradores y el 100% de los encuestados afirmo que no existe capacitación ni evaluación constante a los trabajadores.</p> <p>En relación a la evaluación del riesgo; el 50% de encuestados afirma que se evalúa la condición del cliente antes de otorgarle el crédito, por otro lado el 100% manifiesta que no se investiga la situación la situación financiera del cliente antes de otorgarle el crédito, así mismo el 100% comunica que la empresa no cuenta con programas de cómputo que pueda facilitar la revisión de vencimiento de deudas de clientes, debido a esto el 100% comunica que no se revisan las cuentas de clientes con alta morosidad.</p> <p>Sobre las actividades de control, el 50% de los encuestados manifiestan que se remiten reportes diarios de cuentas por cobrar, mientras que el otro 50% afirma que no se hacen con frecuencia, el 100% de los encuestados comunican que se llevan registros individuales auxiliares de las cuentas por cobrar, pero no se concilian periódicamente, en relación a las revisiones periódicas de créditos tenemos que el 100% afirman que no existen tales revisiones, el 100% de los encuestados opina que no tiene bien definidos otros procedimientos de seguimiento de cuentas por cobrar, y todo esto debido a que el personal no tiene clara sus responsabilidades y funciones para hacer que se cumplan con un nivel más óptimo.</p>
---------------------------------------	---

	<p>En la fase de información y comunicación, se obtiene que el 50% de encuestados informan que existe comunicación afectiva sobre coordinaciones para la realización de tareas, sin embargo, el otro 50% manifiesta que no, asimismo el 50% manifiesta que no conocen las políticas y procedimientos para el logro de objetivos, mientras que el 50% manifiesta que la gerencia les comunica los cambios adoptados, pero esporádicamente</p> <p>Y finalmente en el aspecto del monitoreo el 50% informa que existe verificación en cuanto a procesos del control interno y el otro 50% manifiesta que el control no es llevado con eficiencia, así mismo el 100% de encuestados afirma que desconocen acerca de como se lleva el control interno dentro de una empresa.</p>
<p>Burgos y Suarez (2016)</p>	<p>Señalan que según los componentes del informe COSO, el nivel de eficiencia en el actual sistema de control interno de la empresa es calificado como buena en un 6%, como regular un 44% y malo o deficiente un 50%, que afectan negativamente en la gestión financiera de la empresa.</p> <p>En el instrumento de la hoja de registro de datos se evidencio la ausencia de Manual de Organización y Funciones, personal sin capacitación contable, deficiencias en la documentación contable del rubro de efectivo y equivalentes de efectivo, registro contable erróneo de ingresos.</p> <p>Según la guía de cuestionario; para el personal de ventas el actual sistema de operaciones de ventas no es el apropiado en un 67%; el 100% del personal afirma que no existe una persona autorizada para la aprobación de la venta al crédito; el 83% de los trabajadores dice que no existen políticas definidas en cuanto a los plazos de venta al crédito, para el 67% de los trabajadores no existe un control de cobros a clientes mediante depósitos en cta. cte.</p>
<p>Pérez y Ramos (2016)</p>	<p>Señalan que el en el periodo de abril a junio del 2016 se logró recuperar la mayor parte de la cartera vencida,</p>

	<p>mediante la aplicación de nuevas acciones de control implementadas.</p> <p>La razón circulante al 30/06/2016 es de 0.70, el cual aumentado al cierre de 31/03/2016. Aun las deudas sobrepasan las disponibilidades de pago, y por lo tanto la empresa tiene problemas de liquidez, pues la que posee es insuficiente para afrontar sus obligaciones, ya que aproximadamente el 90% de sus ventas son al crédito.</p> <p>El indicador de razón rápida se comporta de forma desfavorable al 30/06/2016, donde la empresa contó 0.47, para cubrir las obligaciones inmediatas, lo que evidencia que el inventario constituyo un elemento de peso dentro de su activo circulante, en comparación al 31/03/2016, que se comportó de manera favorable.</p> <p>En ambos trimestres, el capital de trabajo es negativo, debido a un considerable incremento del pasivo corriente, como consecuencia de obligaciones financieras, impuesto a la renta y obligaciones comerciales.</p> <p>El porcentaje de la influencia de las cuentas por cobrar en la estructura del capital de trabajo es negativo en ambos periodos, debido al incremento de las obligaciones financieras y comerciales a corto plazo.</p> <p>El indicador días de ventas en cuentas por cobrar nos señala al 30/06/2016, que las cuentas por cobrar están circulando 29 días, es decir, nos indica el tiempo promedio que tarda en convertirse en efectivo.</p> <p>Al 30/06/2016 la rotación de las cuentas por cobrar ha aumentado a 3 veces (29 días) durante el primer trimestre, en comparación al 31/03/2016 que la rotación de las cuentas por cobrar fue de 1 veces.</p> <p>Al 30 de junio del 2016, el índice de morosidad ha disminuido positivamente en comparación con el periodo 31 de marzo del 2016.</p>
--	---

Fuente: Datos obtenidos de los antecedentes del presente trabajo de investigación.

5.1.2. Respeto al objetivo específico N° 02

Describir las características del control interno de cuentas por cobrar de la empresa transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018.

En relación a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de recolección de datos (El cuestionario) aplicado al Gerente General, contador y asistente administrativo de la empresa TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L. se procedió analizar de la siguiente manera:

N°	PREGUNTA	RESPUESTA
ASPECTO GENERAL: DIRIGIDO AL GERENTE GENERAL		
1	¿La empresa cuenta con un área de control interno?	No.
2	¿Qué es control interno?	El control interno es un conjunto de procesos que se deben seguir para supervisar el cumplimiento de las actividades dentro de la empresa.
3	¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar?	Contamos con otros procedimientos para los temas de gestión comercial y de seguridad mas no de cuentas por cobrar.
4	¿Cómo se da el control a las cuentas por cobrar en su empresa?	En vista de la ausencia de un personal capacitado se le asignó este trabajo al asistente administrativo. Ella hace un seguimiento a los clientes que deben, cursa un correo a los clientes informándoles su deuda y esperan que paguen.

5	¿Considera Ud. que la correcta aplicación de procedimientos de control interno a las cuentas por cobrar contribuye con la optimización en la gestión de la empresa?	Si, cuando se definen los procedimientos a seguir y luego se implementan en una empresa, los resultados son favorables.
<p>AMBIENTE DE CONTROL: DIRIGIDO AL GERENTE GENERAL Y ASISTENTE ADMINISTRATIVO.</p>		
6	¿En qué documento se plasma los valores éticos de su empresa?	Tanto el gerente general como el asistente administrativo hacen mención que los valores éticos de la empresa se plasma en el Manual de Organización y Funciones.
7	¿Se ponen en práctica los valores dentro de la empresa?	Ambos encuestados, el gerente general y el asistente administrativo respondieron que Sí.
8	¿La selección del personal para la cobranza debe tener un perfil específico para ocupar el cargo?	Tanto el gerente general como el asistente administrativo coinciden en que debe existir un personal que cumpla con los requisitos del puesto para que su desempeño sea óptimo.
9	¿Existe un responsable para la cobranza?	Tanto el gerente general como el asistente administrativo respondieron que no.
10	¿Quién desempeña este trabajo de cobranza?	El gerente general respondió que se le asigna esta responsabilidad de cobranza al asistente administrativo. A su vez el asistente administrativo hizo mención que al asignársele esta función le están cargando de mucho trabajo; descuidando a veces sus funciones administrativas.
<p>EVALUACIÓN DE RIESGO: DIRIGIDO AL ASISTENTE ADMINISTRATIVO.</p>		

11	¿Se evalúa la condición del cliente antes de aprobar el crédito?	<p>El asistente administrativo respondió que si se evalúa la condición del cliente antes de aprobar el crédito.</p> <p>El gerente general es el encargado de aprobar el crédito, y el modo como proceden con el crédito es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando son clientes nuevos: Se realiza una búsqueda en SUNAT (Ficha RUC) datos que servirán al gerente para proporcionar el crédito o no dárselo, tales datos son: Fecha de inicio de actividades, situación de habido, etc.
12	¿Se revisan documentos o antecedentes de las cuentas de clientes con alta morosidad?	<p>El asistente administrativo respondió que sí, pero no con frecuencia; hace mención que la primera vez que realizó un seguimiento de algunos clientes que mantenían una deuda desde años anteriores tuvo dificultades porque el personal que renunció y que desempeñaba las mismas funciones no dejaba documento alguno de los deudores a la fecha de su renuncia.</p>
13	¿A los clientes morosos se les suspende el crédito otorgado?	<p>El asistente administrativo respondió que sí se suspende el crédito a los clientes morosos.</p>
14	¿Se revisan que las cuentas por cobrar hayan disminuido en comparación con años anteriores?	<p>El asistente administrativo no realiza este tipo de revisión.</p>
<p>ACTIVIDADES DE CONTROL: DIRIGIDO AL CONTADOR Y ASISTENTE ADMINISTRATIVO.</p>		
15	¿Se emiten reportes diarios de las cuentas por cobrar la fecha?	<p>El Contador y el asistente administrativo respondieron que no se realizan reportes diarios pero si mensuales; trabajo que se realiza en conjunto para verificar los saldos de cancelaciones en las facturas de ventas.</p>

16	¿Se llevan registros individuales auxiliares de las cuentas por cobrar?	El contador respondió que sí se llevan estos registros auxiliares y lo realiza el asistente contable. Así mismo el asistente administrativo respondió que sí lleva estos registros en un cuaderno, el cual contiene únicamente las deudas de los principales clientes y su modo de cancelación.
17	¿Se concilian periódicamente las cuentas por cobrar?	El contador como el asistente administrativo respondieron que si se realizan las conciliaciones del siguiente modo: La contadora, que es externa, envía un correo con un Excel de todas las ventas del mes con sus respectivas cancelaciones para que el asistente administrativo corrobore los datos y si no se consideró algún pago se le notifica al contador.
18	¿Se tienen procedimientos de persecución de deuda?	Tanto el contador como asistente administrativo respondieron que no se cuenta con este procedimiento formal, pero si se realiza el seguimiento de la deuda de clientes.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: DIRIGIDO AL ASISTENTE ADMINISTRATIVO		
19	¿Los empleados conocen las políticas y procedimientos vigentes que haya determinado y aprobado la gerencia?	El asistente administrativo mencionó que no se conocen las políticas y los procedimientos, por el simple hecho que no se cuentan con ellos.
20	¿Los trabajadores conocen los medios de comunicación utilizables para informar irregularidades detectadas en relación con la operación de cuentas por cobrar?	El asistente administrativo respondió que sí, el medio más usual utilizado son los informes a gerencia.

21	¿Se informa a gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?	El asistente administrativo respondió que sí se informa a la gerencia sobre los clientes morosos pero cuando el gerente general lo solicitada, y no de manera frecuente como debería de ser.
MONITOREO: DIRIGIDO AL GERENTE GENERAL		
22	¿La gerencia verifica si los procesos de control interno en el tema de cobranza se estén llevando tal como se esperaba?	El gerente general respondió que no se verifica los procesos de control, por el simple hecho de no existir dichos procedimientos.
23	¿Existe un auditor interno en la empresa?	El gerente general respondió que no existe la presencia de un auditor interno en la empresa.

Fuente: Elaboración propia del autor.

5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 03

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú y de la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018.

LAS MYPES	LA EMPRESA TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L.	RESULTADOS DE LA COMPARACIÓN
Mediante la revisión literaria se aprecia que el control interno en todas las empresas que han sido muestras de estudio existe una deficiencia en cada componente	En la empresa Transporte Tianco E.I.R.L., el control interno de cuentas por cobrar no es el adecuado, en cada componente de control existen	Coinciden las investigaciones de las otras empresas con la nuestra.

<p>de este. En el ambiente de control no existen lineamientos para las cuentas por cobrar, no se han establecido políticas para el otorgamiento de créditos, no se realiza el análisis de saldos con frecuencia, el área de cobranza no conoce sus funciones, no existe un personal idóneo que tenga destrezas y el conocimiento para desempeñarse de manera eficiente en esta área; en la evaluación del riesgo no se han identificado los riesgos internos y externos dentro del área de cuentas por cobrar, no cuentan con un programa de computo que pueda facilitar la revisión de vencimiento de la deuda de clientes; en el control no se han implementado procedimientos operacionales, se llevan registros pero no se concilian</p>	<p>las siguientes deficiencias: En el ambiente de control no existe un responsable capacitado para la cobranza, no existen procedimientos para la cobranza; en la evaluación del riesgo si se evalúa la condición del cliente antes de proporcionarle el crédito, no se realiza con frecuencia la revisión de los clientes con alta morosidad; en el control no se realizan reportes diarios de las cuentas por cobrar, no existe procedimientos para la persecución de deudas; en la información y comunicación no se conocen los procedimientos de cobranza por el simple hecho de que no existen, se emiten informes a gerencia cuando este lo solicite y no es con frecuencia</p>	
--	---	--

<p>periódicamente; en la información y comunicación no se proporciona información correcta al personal que le permita cumplir con eficiencia y eficacia sus responsabilidades, no se conoce las políticas y procedimientos para el logro de objetivos; en el monitoreo se desconoce el modo como se lleva el control interno dentro de la empresa y no se realizan conciliaciones periódicas de las cuentas por cobrar.</p>	<p>y finalmente en el monitoreo no cuenta con un auditor interno.</p>	
---	---	--

Fuente: elaboración propia del autor.

5.1.4. Respecto al objetivo específico N° 04

Después de haber realizado un análisis comparativo del objetivo N° 03 se propone llevar una contabilidad interna e implementar procedimientos para las cuentas por cobrar en la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018.

5.2. Análisis de los resultados.

5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 01

- No se han establecido políticas ni lineamientos para las cuentas por cobrar, dificultando la realización de un buen control interno dentro de la empresa.
- La empresa no cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente, además no cuentan con procedimientos operacionales.
- Se evidencia la no existencia de un control interno para las facturas canceladas y para las cuentas por cobrar.
- El control interno que lleva la empresa HMLS Contratistas Generales SRL es insuficiente.
- No se revisan las cuentas de los clientes con alta morosidad, no existen los reportes diarios de cuentas por cobrar, no se tiene bien definido los procedimientos de seguimiento de cuentas por cobrar.
- Según los resultados obtenidos el sistema de control interno dentro de la empresa es considerado como deficiente en un 50%, esto nos indica que lamentablemente no se están ejecutando adecuadamente las normas, reglas, políticas y procedimientos dentro de la empresa.

- Por último, se logró comprobar que con la aplicación de nuevas acciones de control se logró recuperar la cartera vencida; contribuyendo a mejorar de la situación financiera de la empresa.

5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 02

Según los datos obtenidos en el cuestionario aplicado al Gerente General, contador y asistente administrativo de la empresa TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L., se puede apreciar lo siguiente:

- En la pregunta N° 01 el gerente general respondió que la empresa no cuenta con un área de control interno, siendo esta respuesta un factor negativo por el simple hecho que no se aplican controles respectivos a ninguna área dentro de la empresa.
- En la pregunta N° 02 el gerente general respondió que el control interno es un conjunto de procesos que se deben seguir para supervisar el cumplimiento de las actividades dentro de la empresa. Respuesta acertada, que en cierta medida lo vienen cumpliendo, pero no de una forma estable porque no cuentan con un área de control interno definido.
- En la pregunta N° 03 el gerente general respondió que la empresa no cuenta con políticas ni procedimientos para las cuentas por cobrar. Lamentablemente no se ha implementado y no se le ha dado la importancia respectiva.
- En la pregunta N° 04 el gerente general respondió que el modo como realizan el control a sus cuentas por cobrar es el

siguiente: El asistente administrativo; quién realiza las funciones de control de estas cuentas por cobrar hace un seguimiento a los clientes que deben, cursa un correo electrónico informando al cliente su deuda y se espera que pague. Si bien es cierto la forma como operan es válida, pero para que se dé un control más eficiente se debería establecer procedimientos para la correcta y oportuna cobranza.

- En la pregunta N° 05 el gerente general respondió que la correcta aplicación de procedimientos a las cuentas por cobrar contribuye positivamente con la empresa, permitiéndole ingresos económicos oportunos para poder hacer frente a sus obligaciones con sus proveedores, trabajadores y bancos.
- En la pregunta N° 06 el gerente general y asistente administrativo respondieron que los valores éticos de su empresa se plasman dentro del Manual de Organización y Funciones. Documento que se verificó su existencia, en el cual destacan como valor principal la Honradez, valor que se pone en práctica por todo el personal que participa en la empresa. Contribuyendo de este modo a un buen clima empresarial.
- En la pregunta N° 07 tanto el gerente general como asistente administrativo respondieron que la empresa si pone en práctica los valores que se establecen en su MOF, es por ello que la empresa aún permanece en este mercado debido a las buenas prácticas del personal que labora dentro de la misma.

- En la pregunta N° 08 tanto el gerente general como asistente administrativo coinciden en su respuesta al decir que para el tema de cobranza debe existir un personal que cumpla con los requisitos del puesto para que su desempeño sea óptimo.
- En la pregunta N° 09 y 10 tanto el gerente general y asistente administrativo respondieron que no existe un personal que se encargue específicamente de la cobranza, quién desempeña esta función es el asistente administrativo. El hecho de contar con un mismo personal para distintas tareas empresariales, existe la posibilidad de que se cumpla en un 50% las responsabilidades de un área y 50% en la otra área o cabe la posibilidad que en un área se realice el trabajo en un 80% y en el otro en un 20%, diferencias que no ayudan eficientemente a la empresa. Es por ello que se debe asignar un responsable directo para cada tarea según la complejidad del mismo.
- En la pregunta N° 11 el asistente administrativo respondió que si se evalúa la condición del cliente antes de aprobar el crédito y se procede de la siguiente manera: Cuando son clientes nuevos, se realiza una búsqueda en SUNAT (Ficha RUC) datos que servirán al gerente para proporcionar el crédito o no dárselo, tales datos son: Fecha de inicio de actividades, situación de habido, etc. Procedimiento válido según el criterio del gerente general, pero que se deberían complementar con otros aspectos como el solicitar los estados financieros del

cliente en caso de realizarse un servicio por un importe considerable.

- En la pregunta N° 12 el asistente administrativo respondió que, sí se revisan las cuentas de los clientes con alta morosidad, pero no es con frecuencia. Este hecho constituye un factor negativo, porque se descuida la cuenta de los clientes morosos prolongando más su deuda y corriendo el riesgo de no tener el correspondiente pago. Este factor negativo es ocasionado por la no implementación de procedimientos.
- En la pregunta N° 13 el asistente administrativo respondió que sí se suspende el crédito a los clientes morosos.
- En la pregunta N° 14 el asistente administrativo respondió que no se realiza ningún tipo de comparación de las cuentas por cobrar de los años anteriores con el actual. Este aspecto sería de gran ayuda siempre y cuando la empresa ya cuente con procedimientos implementados para las cuentas por cobrar, pues en base a ello se podrá hacer un análisis comparativo entre un año y otro para verificar si lo que se implementó se está ejecutando adecuadamente favoreciendo económicamente a la empresa.
- En la pregunta N° 15 el contador y el asistente administrativo respondieron que no se realizan reportes diarios de las cuentas por cobrar, pero si mensuales. Los reportes diarios facilitan información oportuna en el momento en que se le solicita, de

no existir estos lamentablemente no se pueden tomar decisiones correctas.

- En la pregunta N° 16 el contador respondió que sí se llevan registros auxiliares de las cuentas por cobrar y lo realiza el asistente contable; por otro lado, el asistente administrativo respondió que si se llevan estos registros en un cuaderno el cual contiene únicamente las deudas de los principales clientes y su modo de cancelación. Manejar registros auxiliares son de gran utilidad, la empresa debería elaborar esos registros en un Excel para su fácil manejo y ahorro de tiempo, en la medida que ubicarán a los clientes que tienen deudas y así poder emitir reportes diarios.
- En la pregunta N° 17 tanto el contador como el asistente administrativo respondieron que sí se realizan conciliaciones del siguiente modo: La contadora envía un correo con un Excel de todas las ventas del mes con sus respectivas cancelaciones para que el asistente administrativo corrobore los datos y si no se consideró algún pago se le notifica al contador. Este proceso podría implementarse adecuadamente dentro de un procedimiento para que las actividades sean las óptimas.
- En la pregunta N° 18 tanto el contador como el asistente administrativo respondieron que no se cuenta con este procedimiento formal, pero si se realiza el seguimiento de la deuda de clientes. La persecución de deuda se realiza, pero no

de manera formal, no existe dicho documento que lo avale. Es por ello que se debería implementar oportunamente.

- En la pregunta N° 19 el asistente administrativo mencionó que no se conocen las políticas y los procedimientos relacionados a las cuentas por cobrar por el simple hecho que no están implementadas. La empresa cuenta con otros procedimientos, pero especialmente para el área de administración, los cuales se conocen y se ejecutan adecuadamente. De existir un área de contabilidad interna y de implementar políticas y procedimientos no existe la menor duda en que se ejecutarán desde el primer día de conocerlo.
- En la pregunta N° 20 el asistente administrativo respondió que el medio de comunicación más utilizado para informar de las irregularidades detectadas en relación con la operación de cuentas por cobrar son los informes a gerencia. Este recurso utilizado es el adecuado pues de existir algún mal entendido, se utilizarán los informes como medios probatorios y respaldar su trabajo.
- En la pregunta N° 21 el asistente administrativo respondió que sí se informe a gerencia acerca de las deudas con alta morosidad de los clientes, pero cuando el gerente general lo solicita y no se da de manera frecuente. Este aspecto dificulta realizar un seguimiento oportuno a los clientes morosos.

- La pregunta N° 22 y 23 se complementan por el hecho de que no existe la presencia de un auditor interno, así mismo no existe los procedimientos para las cuentas por cobrar; sin estos procedimientos no se puede hacer el seguimiento respectivo para detectar las fallas en el proceso.

5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 03

Mediante la revisión literaria, se aprecia que de las siete empresas que fueron muestras de estudio, algunas no cuentan con un control interno a sus cuentas por cobrar y otras si lo tienen, sin embargo, demuestran deficiencias en cada componente del control interno.

Por otro lado, la empresa TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L. demuestra deficiencias en cada componente del control interno, es cierto que cumple con algunos aspectos, pero falta que se plasmen en un procedimiento formal para su correcto cumplimiento y seguimiento.

5.2.4. Respecto al objetivo específico N° 04

La propuesta consiste en sugerir la existencia de un área contabilidad interna en la empresa. Asimismo, se implementará para el área contable dos procedimientos como: Control de cartera y en caso de morosidad de cartera. Finalmente se dará a conocer las principales ratios financieros (Ratios de Liquidez y ratios de

gestión) para su respectiva aplicación y comprobar la efectividad de los procedimientos establecidos.

VI. CONCLUSIONES

6.1. CONCLUSIONES:

6.1.1. Respecto al objetivo específico N° 01

Según lo investigado, se finaliza que las Mypes que fueron muestras de estudio desconocen los componentes principales que debe contener un control interno para su correcta ejecución en el área de cuentas por cobrar.

6.1.2. Respecto al objetivo específico N° 02

La empresa TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L no cuenta con un área de control interno, no se han implementado procedimientos ni políticas para las cuentas por cobrar. Por ello que se concluye diciendo que la presencia del control interno dentro de la empresa es deficiente.

6.1.3. Respecto al objetivo específico N° 03

Se logró hacer un análisis comparativo del control interno de cuentas por cobrar de las Mypes con la empresa TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L, permitiéndonos determinar que el conocimiento de las características del control interno de cuentas por cobrar es muy deficiente.

6.1.4. Respecto al objetivo específico N° 04

Después de haber realizado el análisis de los resultados obtenidos del objetivo N° 03, la propuesta de este trabajo de investigación contribuirá con la buena marcha de la empresa,

en la medida que al llevar una contabilidad interna y el de implementar procedimientos respectivos para la cobranza proporcionará a la empresa una liquidez apropiada para poder afrontar sus responsabilidades y obligaciones con su personal, proveedores y con el sistema financiero.

6.2. RECOMENDACIONES:

En base a las conclusiones mencionadas se realizan las siguientes recomendaciones:

- Cada empresa debería conocer los componentes del control interno, los cuales ayudan con el buen trabajo de toda la empresa.
- La empresa TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L. debería contar con un área de control interno y llevar una contabilidad interna. Asimismo, si la cuenta de clientes morosos va en aumento se deben tomar medidas como el ajustar las líneas de crédito.
- Los procedimientos de las cuentas por cobrar deben cumplirse en su totalidad para que cuando se realice el control interno en la respectiva área de contabilidad no se encuentre deficiencias.
- Trabajar en equipo para la correcta ejecución de las políticas de cobranza, mejorándolo con la implementación de nuevos procedimientos según las necesidades para ir en búsqueda de los objetivos, la misión y visión de la empresa.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aching, G. (2006). *Guía Rápida: Ratios Financieros y Matemáticos de la Mercadotecnia*. Lima: ProQuest Ebook Central.
- Ackerman, S., & Com, S. (2013). *Metodología de la Investigación*. Buenos Aires: Del Aula Taller.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoria Integral: Normas y Procedimientos*. Bogota , Colombia: Ecoe Ediciones.
- Burgos, C., & Suarez, R. (2016). *Tesis: El sistema de control interno contable y su influencia en la gestión financiera de la empresa Inversiones Christh SAC, Distrito de Trujillo, año 2015*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Carrasco, M., & Farro, C. (2014). *Tesis: Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el Periodo 2012* . Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes: Análisis del COSO I, II y III*. Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4422272&query=control+interno>
- Gallardo, A., Vidal, C., & Vera, C. (2015). *Tesis: Sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA S.A.C*. Lima, Callao, Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Goyo, E., & Oliveros, E. (2014). *Tesis: Lineamientos en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.* . Valencia, Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Huiman, J. (2016). *Tesis: Implementación de un sistema de control interno eficiente y eficaz a las cuentas por cobrar de la Mype rubro transporte Huiman EIRL La Victoria 2015* . Lima: Universidad los Ángeles de Chimbote.
- Kohler, E. (2009). *Diccionario para Contadores*. México: Limuza, S.A.
- La contraloría General de la República. (2 de marzo de 2016). *Diario Oficial el Peruano*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Martell, A., & Vergara, E. (2016). *Tesis: Realidad situacional del control interno como base para el diseño de un sistema de organización contable de la*

empresa HLMS Contratistas Generales SCRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2016 . Cajamarca: Universidad Privada del Norte.

- Meléndez, J. (2016). *Control Interno* (Primera Edición ed.). (U. C. Chimbote, Ed.) Chimbote: ULADECH. Recuperado el 12 de Febrero de 2018, de http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/6
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza* (Primera Edición. ed.). México: Grupo editorial Patria. Recuperado el 13 de Enero de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3227535&query=credito+y+cobranza>
- Pérez, T., & Ramos, M. (2016). *Tesis: 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*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Sunat. (13 de Febrero de 2018). *Características de las Micro y Pequeñas Empresas*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Zeballos, E. (2014). *Contabilidad Gerencial* (Primera edición ed.). Arequipa, Perú.

ANEXO 01

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario dirigido a la empresa de TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L.,
dedicada al transporte de carga pesada por carretera, yura conocer las
características del control interno de las cuentas por cobrar.

DATOS GENERALES

NOMBRE: _____

Cargo que desempeña: _____

Género: Masculino () Femenino ()

Tiempo que labora en la empresa: _____

INDICACIONES

RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L.
Jorge J. Tirado Gálvez
GERENTE GENERAL

OBJETH°O ESPECIFICO N° 02: Describir las características del control interno de cuentas por cobrar de la empresa transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo. 2018.

ASPECTO GENEiCYL: Dirigido al gerente general para obtener informaciñn del panorama de la empresa.

1. ¿La empresa cuenta con un ârea de control interno?
2. ¿Que es control interno?
3. ¿La empresa cuenta con politicas y procedimientos para las cuentas por cobrar?
4. ¿Cfimo se da el control a las cuentas por cobrar en su empresa?
5. ¿Considera Ud. que la correcta aplicacifin de procedimientos de control intemo a las cuentas por cobrar contribute con la optimizaciñn en la gestifin de la empresa?

AJYIBIDO DE CONTROL: Dirigida al gerente general y asistente admiriistratii'o.

5. ¿En qué documento se plasma los valoies dticos de su empresa?
7. ¿Se ponen en prâctica los valores dentro de la empresa*?
8. ¿La selecciñn del personal para la cobranza debt tener un perfil especifico para ocupar el cargo*?
9. ¿Existe un responsable para la cobianza?
10. ¿Quién desempeña este trabajo de cobranza?

E1^ALUACION DE RIESGO: Dingido al asistente admuustiatii-o

11. ¿Se mulña la condlClofl del clients antes de aprobar elcrédito?

TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L.


Jorge J. Tirado Gálvez
GERENTE GENERAL

12. ¿Se revisan documentos o antecedentes de las cuentas de clientes con alta morosidad?
13. ¿A los clientes morosos se les suspende el crédito otorgado'?
14. ¿Se revisan que las cuentas por cobrar hayan disminuido en comparación con años anteriores'*

ACTIVIDADES DE CONTROL: Dirigido al contador y asistente administrativo.

15. ¿Se emiten reportes diarios de las cuentas por cobrar la técnica'?
16. ¿Se llevan registros individuales auxiliares de las cuentas por cobrar'?
17. ¿Se concilian periódicamente las cuentas por cobrar'*
18. ¿Se tienen procedimientos de persecución de deuda?

INFORMACION Y COMUNICACION: Dirigido al asistente administrativo

19. ¿Los empleados conocen las políticas y procedimientos vigentes que haya determinado y aprobado la gerencia?
20. ¿Los trabajadores conocen los medios de comunicación utilizables para informar irregularidades detectadas en relación con la operación de cuentas por cobrar?
21. ¿Informa el área de cuentas por cobrar a **gerencia** acerca de deudas con alta morosidad de sus clientes?

MONITOREO: Dirigido al Gerente general y asistente administrativo.

22. ¿La gerencia verifica si los procesos de control interno al área de cuentas por cobrar se están llevando tal como **se esperaba**?
23. ¿Existe un auditor interno en la empresa'?

TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L.


 J. Tirado
 GERENTE GENERAL

ANEXO N° 02

PROPUESTA DE MEJORA A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L. UBICADA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA Y GESTIÓN EN LA COBRANZA.

La presente propuesta de mejora tiene como finalidad el proveer de una herramienta eficaz a la empresa TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L.

A. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo general

Presentar una propuesta de mejora para la cobranza en la Empresa de Transportes Tianco E.I.R.L. en la ciudad de Trujillo, para lograr una mejor eficiencia en la gestión de la misma.

Objetivos Específicos.

- Formular políticas para el área contable en el tema de cobranza para la Empresa de Transportes Tianco E.I.R.L.
- Formular procedimientos que sirvan de guía y garanticen el fiel cumplimiento de las políticas ya establecidas para el manejo de las cobranzas.
- Dar a conocer las principales ratios de liquidez y gestión para el análisis de la situación financiera de la empresa.

B. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

- Es importante y necesario proponer estas mejoras en la cobranza para que la empresa sea eficiente en sus actividades.

- Mediante esta propuesta de mejora, elaborada sobre una base técnica de las operaciones de la empresa, aseguraremos:
 - ✓ La recuperación de los créditos otorgados en el plazo establecido y poder lograr los objetivos planteados por la empresa.
 - ✓ Controlar la cartera de clientes; permitirá tener controles e informes de una manera oportuna.
 - ✓ Incrementará el flujo de efectivo; con la cartera de clientes sana, se obtendrá una liquidez financiera, logrando el incremento en el capital propio, evitando con ello recurrir a financiamientos, que conllevan a costos e intereses financieros para operar.
- Disminución de morosidad, la cartera de clientes con una tasa de morosidad mínima posible.

C. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS POLÍTICAS PARA LA COBRANZA

- El tema de cobranza lo realizará el responsable del área contable controlando periódicamente las cuotas vencidas, mediante la verificación de informes.
- El responsable del área contable realizará recordatorios a los clientes, mediante avisos de cobros y después del vencimiento de las cuotas.
- Para las cuentas morosas, el responsable del área contable deberá realizar todas las tácticas de cobros, para hacer efectivos los pagos.
- En el caso de alta morosidad con el cliente y no se llegue a ningún acuerdo, se tomarán medidas legales.
- Analizar dos veces al año los estados financieros a través de las ratios de liquidez y gestión.

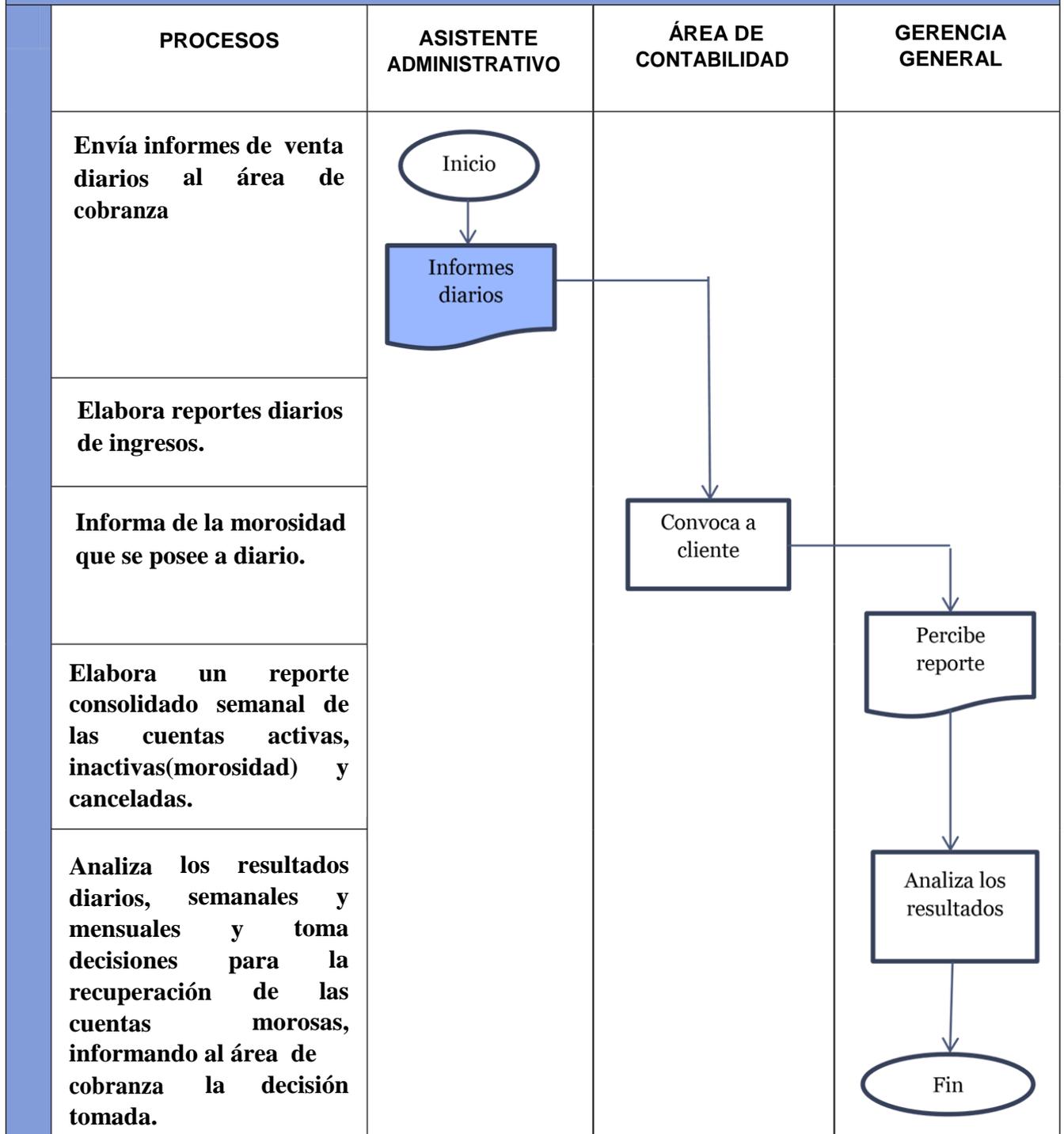
E. PROCEDIMIENTOS.

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA Y RECUPERACIÓN

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA			
Nombre de la empresa:	Empresa de Transportes Tinco E.I.R.L.		CÓDIGO
Nombre de proceso:	CONTROL DE CARTERA		
Subproceso: Alcance:	Asistente administrativo. Área de contabilidad Gerencia general.		
PROCEDIMIENTOS			
RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
Asistente administrativo.	1	Envía informes de ventas diarios al área contable.	
Área de Contable	2	<ul style="list-style-type: none">• Elabora reportes diarios de ingresos.• Informa de la morosidad que se posee a diario.• Elabora un reporte consolidado semanal de las cuentas activas, inactivas (morosidad) y canceladas.	
Gerente General	3	Analiza los resultados diarios, semanales y mensuales y toma decisiones para la recuperación de la cuentas morosas.	

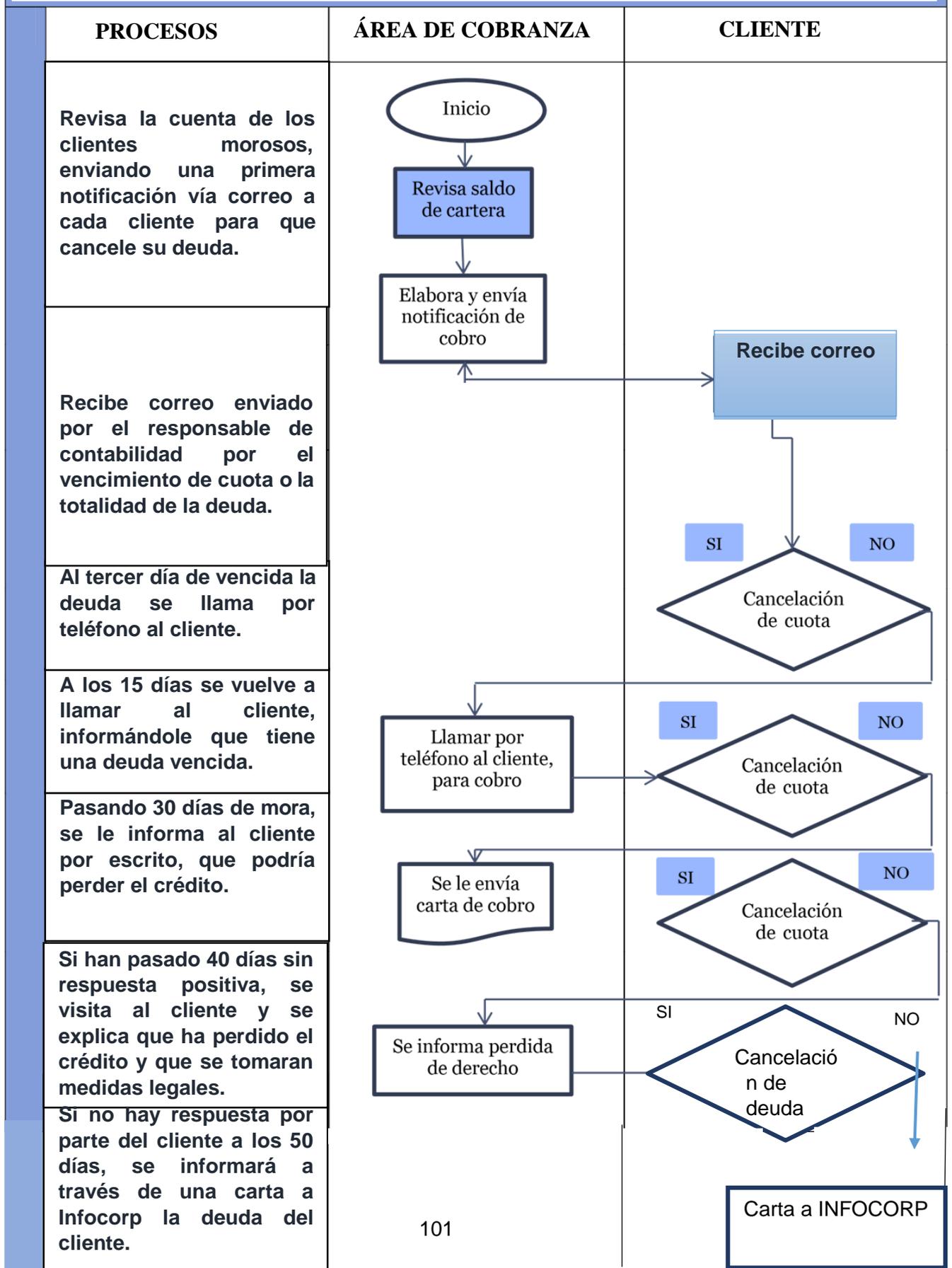
FLUJOGRAMA: CONTROL DE CARTERA

FLUJOGRAMA: CONTROL DE CARTERA



PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA			
Nombre de la empresa:	Empresa de Transportes Tianco E.I.R.L.		CÓDIGO
Nombre de proceso:	<i>EN CASO DE MOROSIDAD DE LA CARTERA</i>		
Subproceso: Alcance:	Área de contabilidad Gerencia general		
PROCEDIMIENTOS			
RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
Área de contabilidad	1	Revisa la cuenta de los clientes morosos, enviando una primera notificación vía correo a cada cliente para que cancele su deuda.	
Área de contabilidad	2	<p>En caso de no haber respuesta en la primera notificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al tercer día de vencida la deuda se llama por teléfono al cliente. • A los 15 días se vuelve a llamar al cliente, informándole que tiene una deuda vencida. • Pasando 30 días de mora, se le informa al cliente por escrito, que podría perder el crédito. • Si han pasado 40 días sin respuesta positiva, se visita al cliente y se explica que ha perdido el crédito y que se tomaran medidas legales. • Si no hay respuesta por parte del cliente a los 50 días, se informará a través de una carta a Infocorp la deuda del cliente. 	

FLUJOGRAMA EN CASO DE MOROSIDAD



F. ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS UTILIZANDO LAS RATIOS DE LIQUIDEZ Y GESTIÓN.

1. Análisis de liquidez:

Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

(Aching, 2006, p. 15)

Ratio de liquidez:

El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

(Aching, 2006, p. 16)

$$\text{Liquidez general} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \text{Ratio}$$

Para TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L. el ratio de liquidez general en el 2016 fue de:

$$\text{Liquidez general} = \frac{100,000.00}{100,000.00} = 1.00$$

El índice nos está señalando, que las cuentas por cobrar en el año 2016 están circulando 106 días, mientras que en el año 2017 están circulando 197 días, es decir, nos indica el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo.

2. Análisis de gestión:

Miden la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la utilización de sus fondos. Evidencian cómo se manejó la empresa en lo referente a la cobranza, ventas al contado, inventarios y ventas totales (...) (Aching, 2006, p. 19)

Rotación de la cartera (cuentas por cobrar)

Miden la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. El propósito de este ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y, evaluar la política de créditos y cobranza. El saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas. Cuando este saldo es mayor que las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar, restando a la empresa capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo.

(Aching, 2006, p. 20)

El periodo de cobro o rotación anual pueden ser calculados expresando los días promedio que permanecen las cuentas antes de ser cobradas o señalando el número de veces que rotan las cuentas por cobrar. Para convertir el número de días en números de veces que las cuentas por cobrar permanecen inmovilizadas, dividimos por 360 días que tiene un año.

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \text{índice}$$

Para la empresa TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L, el periodo de cobros promedio fue de 154 días y en rotación anual fue de 2.33 veces.

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \frac{(\text{Cuentas por cobrar} + \text{Cuentas por cobrar})}{\text{Cuentas por cobrar}} * \text{Cuentas por cobrar}$$

$$= \text{índice} \implies \text{Cuentas por cobrar} = \text{Cuentas por cobrar}$$

Esto quiere decir que la empresa convierte en efectivo sus cuentas por cobrar en 154 días o rotan 2 veces en el periodo.

El nivel óptimo de la rotación de cartera se encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año, o 60 a 30 días de periodo de cobro.

ESTADOS FINANCIEROS TRANSPORTES TIANCO EIRL.

Cuentas	ANÁLISIS VERTICAL	
	2,017	2,016
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalentes de efectivo	416,482.00	288,704.54
CTAS POR COBRAR COMERCIALES	422,810.00	471,891.79
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	839,292.00	760,596.33
ACTIVO NO CORRIENTE		
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO	1,063,592.00	1,122,172.87
OTROS ACTIVOS	49,754	48,933.60
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,113,346.00	1,171,106.47
TOTAL ACTIVO	1,952,638.00	1,931,702.80
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Cuentas por pagar comerciales	123,279.00	48,939.47
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	10,395.00	10,588.36
OBLIGACIONES FINANCIERAS	637,876.00	783,320.91
TOTAL PASIVO CORRIENTE	771,550.00	842,848.74
PASIVO NO CORRIENTE		
SIN OPERACIONES	0.000	0.00
TOTAL PASIVO	771,550.00	842,848.74
PATRIMONIO		
CAPITAL	336,501.620	336,501.62
RESULTADOS ACUMULADOS	752,352.440	624,084.47
DETERMINACIÓN DEL RESULTADO DEL EJERCICIO	92,234.00	128,267.97
TOTAL PATRIMONIO	1,181,088.00	1,088,854.06
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,952,638.00	1,931,702.80

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

DESCRIPCION	ANÁLISIS VERTICAL	
	2,017	2,016
VENTAS NETAS (INGRESOS OPERACIONALES)	1,532,401.00	1,593,907.88
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	-	-
TOTAL DE INGRESOS BRUTOS	1,532,401.00	1,593,907.88
COSTO DE SERVICIO	-1,046,306.00	-930,986.78
<u>UTILIDAD BRUTA</u>	486,095.00	662,921.10
GASTOS OPERACIONALES		
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-85,411.00	-149,346.11
GASTOS DE VENTAS	-353,346.00	-353,500.38
<u>UTILIDAD OPERATIVA</u>	47,338.00	160,074.61
GASTOS FINANCIEROS	-49,794.00	-41,785.19
ENAJENACIÓN DE ACTIVOS INMOVILIZADOS	114,993.00	57,135.59
OTROS INGRESOS DE GESTIÓN	7	9.64
INGRESOS FINANCIEROS	1,501.00	2,717.32
<u>RESULTADOS ANTES DE PARTICIPACIONES, IMPUESTO A LA RENTA Y PARTIDAS EXTRAORDINARIAS</u>	114,045.00	178,151.97
IMPUESTO A LA RENTA	-21,811.00	-49,884.00
<u>UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIO</u>	92,234.00	128,267.97