

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
Y SU INCIDENCIA EN EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y
ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA
IMPORTADORA DE CALZADO LUNA S.A.C. LURÍN, LIMA, AÑO 2018**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
GLORIA DORIS MEDINA URBINA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA**

LIMA, PERÚ

2019

*La presente tesis la quiero dedicar a mis
padres, quienes con su amor, paciencia y
esfuerzo me han enseñado
Que hasta la tarea más grande se puede
lograr dando un paso a la vez*

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas y colegas me han prestado durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo.

A mi asesor, que con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en esta investigación.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación, “El sistema de control interno del área de créditos y cobranzas y su incidencia en el estado de situación financiera y estado de resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.”, se estudia y analiza la incidencia del control interno del área de créditos y cobranzas en la situación financiera y resultados de la compañía. Para ello se revisa y analiza cada uno de los procedimientos relacionados a la evaluación crediticia al cliente, al otorgamiento del crédito, al seguimiento y recuperación del crédito para identificar deficiencias y posibles irregularidades, con la finalidad adoptar medidas correctivas y preventivas e invitar al uso eficaz y eficiente de los recursos. Teniendo en consideración que una gestión inadecuada de los procesos del otorgamiento de créditos y una mala administración de las cuentas por cobrar pueden presentar riesgos que afecten la continuidad de las operaciones de la compañía.

Esta investigación consta de seis capítulos: En el primer capítulo se procesa el planteamiento del estudio, donde se detalla la formulación del problema, objetivos, justificación e importancia del estudio, alcance y limitaciones del mismo.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico conceptual, en el que se detalla antecedentes de la investigación, bases teórico-científicas y la definición de los términos básicos.

En el tercer capítulo, se realiza la formulación de la hipótesis y los supuestos básicos de la investigación, identificación de variables o unidades de análisis, y matriz lógica de consistencia.

En el cuarto capítulo, se describe el aspecto metodológico que comprende, el tipo, método, el diseño específico de investigación, la población, toma de muestra, instrumentos de

recogida de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y procedimiento de ejecución del estudio.

En el quinto capítulo, se describe los resultados y discusión que abarca datos cuantitativos, análisis de resultados y discusión de los mismos.

En el sexto capítulo, se expone las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se presentan las referencias y apéndice.

ÍNDICE

PORTADA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
INTRODUCCIÓN	IV
ÍNDICE	VI
LISTA DE TABLAS	X
LISTA DE FIGURAS	XIII
LISTA DE GRÁFICOS	XIV
RESUMEN.....	XVII
ABSTRACT	XVIII
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1 Problema general.....	3
1.1.2 Problemas específicos.....	3
1.2 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos específicos.....	4
1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1 Delimitación Temporal.....	4
1.3.2 Delimitación Espacial	4
1.3.3 Delimitación Social	4
1.3.4 Delimitación Conceptual	5
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	5
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	5

CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	6
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.1.1 Antecedentes Nacionales	6
2.1.2 Antecedentes Internacionales	10
2.2 BASES TEÓRICO CIENTÍFICAS	14
2.2.1 Control Interno	14
2.2.1.1 Definición de control interno	14
2.2.1.2 Elementos de control interno	14
2.2.1.3 Objetivos del control Interno	15
2.2.1.4 Clasificación del Control Interno	16
2.2.1.5 Diseño del control interno	18
2.2.1.6 Efectividad del Control Interno	19
2.2.1.7 Administración y responsabilidades relacionadas con el control interno	20
2.2.1.8 Componentes del control interno	22
2.2.1.9 Obtención y Documentación del Conocimiento de Control Interno	25
2.2.2 Evaluación del Riesgo de Control	29
2.2.3 Control interno de Créditos y Cobranzas	32
2.2.3.1 Definición del crédito	33
2.2.3.2 Políticas de Créditos	33
2.2.3.3 Descuento por pronto pago - Gitman (2007)	37
2.2.3.4 Cobranza	37
2.2.3.5 Estrategias de cobranza	39
2.2.3.6 Fases de la cobranza	39
2.2.3.7 Etapas del sistema de cobranza	40
2.2.4 El Marco Conceptual para la Información Financiera	42
2.2.5 Norma Internacional de Contabilidad 1 (NIC1)	44
2.2.6 Estados Financieros	45
2.2.6.1 Estado del resultado del periodo y otro resultado integral	46
2.2.6.2 Medidas cuantitativas	46

2.2.6.3	Análisis de estados financieros.....	46
2.2.7	NIIF 9 - Instrumentos Financieros.....	49
2.2.8	NIA: Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento.....	51
2.2.8.1	Control interno según la NIA 210	52
2.2.8.2	Control interno según la NIA 265.....	52
2.2.9	Marco legal.....	53
2.2.9.1	Descuentos otorgados por pronto pago.....	53
2.2.9.2	Ley del impuesto a la Renta.....	54
2.2.9.3	Provisión de cobranza dudosa.....	54
2.2.9.4	Castigo de las cuentas por deudas de cobranza dudosa.....	56
2.2.9.5	La auditoría según la Ley General de Sociedades.....	58
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	59
CAPÍTULO III.....		65
HIPÓTESIS Y VARIABLES		65
3.1	HIPÓTESIS Y/O SUPUESTOS BÁSICOS.....	65
3.1.1	HIPÓTESIS GENERAL	65
3.1.2	HIPÓTESIS ESPECIFICAS.....	65
3.2	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES O UNIDADES DE ANÁLISIS	65
3.3	MATRIZ LÓGICA DE CONSISTENCIA.....	68
CAPÍTULO IV.....		69
MÉTODO.....		69
4.1	TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	69
4.2	DISEÑO ESPECIFICO DE INVESTIGACIÓN	69
4.3	POBLACIÓN, MUESTRA O PARTICIPANTES	69
4.4	INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE DATOS	70
4.5	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	71
4.6	PROCEDIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL ESTUDIO.....	71
4.7	DESARROLLO ÍNTEGRAL DEL CASO PRÁCTICO	71
4.7.1	CONSTITUCIÓN Y ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA COMPAÑÍA.....	71

4.7.2	POLÍTICA DE CRÉDITOS DE LA COMPAÑÍA	72
4.7.2.1	Documentación para la evaluación crediticia	72
4.7.2.2	Evaluación y Asignación de la línea de Crédito	73
4.7.2.3	Determinación de los Plazos del Crédito	74
4.7.2.4	Condiciones, plazos y forma de pago	74
4.7.2.5	Otorgamiento del crédito	76
4.7.3	ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZA	78
4.7.4	POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA PARA CONSIDERAR UNA DEUDA COMO INCOBRABLE	81
4.7.5	ANÁLISIS DE LA ANTIGÜEDAD DE DEUDA	82
4.7.6	ESTADOS FINANCIEROS	84
4.7.7	NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS	86
4.7.8	ANÁLISIS VERTICAL Y HORIZONTAL	93
4.7.9	ANÁLISIS DE RAZONES FINANCIERAS	98
4.7.10	PROPUESTA DE MEJORAS PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	103
	CAPÍTULO V	105
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	105
5.1	DATOS CUANTITATIVOS	105
5.2	ANÁLISIS DE RESULTADOS	105
5.3	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	142
	CAPÍTULO VI	145
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	145
6.1	CONCLUSIONES	145
6.2	RECOMENDACIONES	146
	REFERENCIAS	147
	APÉNDICE	151

LISTA DE TABLAS

TABLA N° 01. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN.....	28
TABLA N° 02. DESCUENTOS POR PRONTO PAGO.....	75
TABLA N° 03. AUTONOMÍAS PARA APROBACIÓN DE CRÉDITOS.....	76
TABLA N° 04. CUESTIONARIO EVALUACIÓN CONTROL INTERNO DE VENTAS.....	78
TABLA N° 05. CUESTIONARIO EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUENTAS POR COBRAR.....	79
TABLA N° 06. ANTIGÜEDAD DE CUENTAS POR COBRAR AL 31.12.2018.....	82
TABLA N° 07. MOVIMIENTOS DE LA ESTIMACIÓN DE COBRANZA DUDOSA.....	83
TABLA N° 08. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	84
TABLA N° 09. ESTADO DE RESULTADOS.....	85
TABLA N° 10. NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	86
TABLA N° 11. ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	93
TABLA N° 12. ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	94
TABLA N° 13. ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS	96
TABLA N° 14. ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS.....	97
TABLA N° 15. ANÁLISIS PREGUNTA N° 01. La evaluación de la capacidad crediticia incide en la capacidad de endeudamiento de los clientes.....	105
TABLA N° 16. ANÁLISIS PREGUNTA N° 02. La empresa establece garantías al otorgar créditos a fin de respaldar el incumplimiento del pago.....	107
TABLA N° 17. ANÁLISIS PREGUNTA N° 03. Los funcionarios que autorizan el otorgamiento de créditos son independientes del área de ventas y cobranzas.....	108
TABLA N° 18. ANÁLISIS PREGUNTA N° 04. La empresa cuenta con toda la documentación física que sustente el importe del crédito otorgado.....	109
TABLA N° 19. ANÁLISIS PREGUNTA N° 05. El personal que registra la información de los clientes en el sistema se encuentra debidamente capacitado....	110
TABLA N° 20. ANÁLISIS PREGUNTA N° 06. En el proceso de aprobación de pedidos se respetan los límites de créditos concedidos según consta en la ficha del cliente.....	111
TABLA N° 21. ANÁLISIS PREGUNTA N° 07. La actualización de la lista de precios es revisada en forma periódica.....	112

TABLA N° 22. ANÁLISIS PREGUNTA N° 08. El personal puede realizar descuentos mediante el sistema ERP a clientes no autorizados.....	113
TABLA N° 23. ANÁLISIS PREGUNTA N° 09. El envío de la mercadería debe estar respaldado con la guía de remisión remitente.....	114
TABLA N° 24. ANÁLISIS PREGUNTA N° 10. La guía de remisión – remitente se prepara en el área de ventas.....	115
TABLA N° 25. ANÁLISIS PREGUNTA N° 11. El transportista de la mercadería por terceros debe estar respaldado por la guía de remisión transportista.....	116
TABLA N° 26. ANÁLISIS PREGUNTA N° 12. Se firman contratos con empresas que transportan la mercadería respectiva, en los casos de tercerizar el servicio.....	117
TABLA N° 27. ANÁLISIS PREGUNTA N° 13. Se cumplen las políticas respecto a los plazos en los que el cliente debe dar conformidad a la recepción de los productos.....	118
TABLA N° 28. ANÁLISIS PREGUNTA N° 14. Se acepta reclamos de los clientes aun cuando éstos no hayan cumplido con los requisitos y plazos establecidos.....	119
TABLA N° 29. ANÁLISIS PREGUNTA N° 15. Los pedidos son facturados de forma oportuna.....	120
TABLA N° 30. ANÁLISIS PREGUNTA N° 16. Las facturas y/o los títulos valores son enviadas de forma oportuna a los clientes.....	121
TABLA N° 31. ANÁLISIS PREGUNTA N° 17. Se negocia la condición de pago con el cliente posterior a la emisión de la factura.....	122
TABLA N° 32. ANÁLISIS PREGUNTA N° 18. Es adecuado que el responsable de ventas negocie las condiciones de pago con los clientes, y está preparado para realizar la función.....	123
TABLA N° 33. ANÁLISIS PREGUNTA N° 19. Es adecuado que el responsable de ventas negocie las condiciones de pago con los clientes, y está preparado para realizar la función.....	124
TABLA N° 34. ANÁLISIS PREGUNTA N° 20. Existe separación de funciones del personal encargado de realizar las cobranzas.....	125
TABLA N° 35. ANÁLISIS PREGUNTA N° 21. Se realizan seguimientos continuos y visitas presenciales a los clientes con deudas vencidas.....	126
TABLA N° 36. ANÁLISIS PREGUNTA N° 22. Se ejecutan todas las acciones necesarias para conseguir el cobro de las deudas vencidas.....	127

TABLA N° 37. ANÁLISIS PREGUNTA N° 23. Se realiza periódicamente la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar.....	128
TABLA N° 38. ANÁLISIS PREGUNTA N° 24. Se aplican las Normas de Información Financiera (NIIF 9) para calcular la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar.....	129
TABLA N° 39. ANÁLISIS PREGUNTA N° 25. Los créditos otorgados a los clientes afectan significativamente la liquidez de la compañía.....	130
TABLA N° 40. ANÁLISIS PREGUNTA N° 26. La empresa cuenta con capital de trabajo propio y no necesita de financiamiento de terceros.....	131
TABLA N° 41. ANÁLISIS PREGUNTA N° 27. Es adecuado que las empresas cuenten con un alto nivel de liquidez corriente.....	132
TABLA N° 42. ANÁLISIS PREGUNTA N° 28. Los accionistas prefieren que la empresa tenga grandes saldos de efectivo.....	133
TABLA N° 43. ANÁLISIS PREGUNTA N° 29. Todas las obligaciones corrientes de la empresa son liquidadas en el corto plazo.....	134
TABLA N° 44. ANÁLISIS PREGUNTA N° 30. Las existencias no se utilizan para el pago de las obligaciones corrientes de la empresa.....	135
TABLA N° 45. ANÁLISIS PREGUNTA N° 31. La rotación de cuentas por cobrar (periodo promedio de cobranzas) es un indicador confiable para determinar la morosidad de la las cuentas por cobrar.....	136
TABLA N° 46. ANÁLISIS PREGUNTA N° 32. El indicador de la permanencia de cuentas por cobrar permite determina el promedio del tiempo en la que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo, ayudando así en la toma de decisiones financieras.....	137
TABLA N° 47. ANÁLISIS PREGUNTA N° 33. La provisión de cobranza dudosa afecta de forma negativa en los resultados de la compañía.....	138
TABLA N° 48. ANÁLISIS PREGUNTA N° 34. Existen requisitos para la deducibilidad del gasto por la provisión de deudas de cobranza dudosa.....	139
TABLA N° 49. ANÁLISIS PREGUNTA N° 35. Los descuentos por pronto pago influyen de forma positiva en los resultados.....	140
TABLA N° 50. ANÁLISIS PREGUNTA N° 36. Los descuentos por pronto pago incrementan los gastos financieros de la empresa.....	141
TABLA N° 51. TABLA DE RESULTADOS DEL CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS.....	144

LISTA DE FIGURAS

FIGURA N° 01. MODELO COSO.....	25
FIGURA N° 02. PROCESO DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL.....	26
FIGURA N° 03 FLUJO-GRAMA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS.....	77
FIGURA N° 04 DISTRIBUCIÓN CHI-CUADRADA.....	143

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01 ANÁLISIS PREGUNTA 1. La evaluación de la capacidad crediticia incide en la capacidad de endeudamiento de los clientes.....	106
GRÁFICO N° 02 ANÁLISIS PREGUNTA 2. La empresa establece garantías al otorgar créditos a fin de respaldar el incumplimiento del pago	107
GRÁFICO N° 03 ANÁLISIS PREGUNTA 3. Los funcionarios que autorizan el otorgamiento de créditos son independientes del área de ventas y cobranzas.....	108
GRÁFICO N° 04 ANÁLISIS PREGUNTA 4. La empresa cuenta con toda la documentación física que sustente el importe del crédito otorgado.....	109
GRÁFICO N° 05 ANÁLISIS PREGUNTA 5. El personal que registra la información de los clientes en el sistema se encuentra debidamente capacitado.....	110
GRÁFICO N° 06 ANÁLISIS PREGUNTA 6. En el proceso de aprobación de pedidos se respetan los límites de créditos concedidos según consta en la ficha del cliente.....	111
GRÁFICO N° 07 ANÁLISIS PREGUNTA 7. La actualización de la lista de precios es revisada en forma periódica.....	112
GRÁFICO N° 08 ANÁLISIS PREGUNTA 8. El personal puede realizar descuentos mediante el sistema ERP a clientes no autorizados.....	113
GRÁFICO N° 09 ANÁLISIS PREGUNTA 9. El envío de la mercadería debe estar respaldado con la guía de remisión remitente.....	114
GRÁFICO N° 10 ANÁLISIS PREGUNTA 10. La guía de remisión – remitente se prepara en el área de ventas.....	115
GRÁFICO N° 11 ANÁLISIS PREGUNTA 11. El transportista de la mercadería por terceros debe estar respaldado por la guía de remisión transportista	116
GRÁFICO N° 12 ANÁLISIS PREGUNTA 12. Se firman contratos con empresas que transportan la mercadería respectiva, en los casos de tercerizar el servicio.....	117
GRÁFICO N° 13 ANÁLISIS PREGUNTA 13. Se cumplen las políticas respecto a los plazos en los que el cliente debe dar conformidad a la recepción de los productos.....	118
GRÁFICO N° 14 ANÁLISIS PREGUNTA 14. Se acepta reclamos de los clientes aun cuando éstos no hayan cumplido con los requisitos y plazos establecidos.....	119

GRÁFICO N° 15 ANÁLISIS PREGUNTA 15. Los pedidos son facturados de forma oportuna.....	120
GRÁFICO N° 16 ANÁLISIS PREGUNTA 16. Las facturas y/o los títulos valores son enviadas de forma oportuna a los clientes	121
GRÁFICO N° 17 ANÁLISIS PREGUNTA 17. Se negocia la condición de pago con el cliente posterior a la emisión de la factura	122
GRÁFICO N° 18 ANÁLISIS PREGUNTA 18. Es adecuado que el responsable de ventas negocie las condiciones de pago con los clientes, y está preparado para realizar la función.....	123
GRÁFICO N° 19 ANÁLISIS PREGUNTA 19. El departamento de créditos y cobranzas realiza seguimientos a cada uno de los clientes antes del vencimiento.....	124
GRÁFICO N° 20 ANÁLISIS PREGUNTA 20. Existe separación de funciones del personal encargado de realizar las cobranzas	125
GRÁFICO N° 21 ANÁLISIS PREGUNTA 21. Se realizan seguimientos continuos y visitas presenciales a los clientes con deudas vencidas	126
GRÁFICO N° 22 ANÁLISIS PREGUNTA 22. Se ejecutan todas las acciones necesarias para conseguir el cobro de las deudas vencidas.....	127
GRÁFICO N° 23 ANÁLISIS PREGUNTA 23. Se realiza periódicamente la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar	128
GRÁFICO N° 24 ANÁLISIS PREGUNTA 24. Se aplican las Normas de Información Financiera (NIIF 9) para calcular la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar.....	129
GRÁFICO N° 25 ANÁLISIS PREGUNTA 25. Los créditos otorgados a los clientes afectan significativamente la liquidez de la compañía.....	130
GRÁFICO N° 26 ANÁLISIS PREGUNTA 26. La empresa cuenta con capital de trabajo propio y no necesita de financiamiento de terceros	131
GRÁFICO N° 27 ANÁLISIS PREGUNTA 27. Es adecuado que las empresas cuenten con un alto nivel de liquidez corriente.....	132
GRÁFICO N° 28 ANÁLISIS PREGUNTA 28. Los accionistas prefieren que la empresa tenga grandes saldos de efectivo	133
GRÁFICO N° 29 ANÁLISIS PREGUNTA 29. Todas las obligaciones corrientes de la empresa son liquidadas en el corto plazo.....	134

GRÁFICO N° 30 ANÁLISIS PREGUNTA 30. Las existencias no se utilizan para el pago de las obligaciones corrientes de la empresa.....	135
GRÁFICO N° 31 ANÁLISIS PREGUNTA 31. La rotación de cuentas por cobrar (periodo promedio de cobranzas) es un indicador confiable para determinar la morosidad de la las cuentas por cobrar....	136
GRÁFICO N° 32 ANÁLISIS PREGUNTA 32. El indicador de la permanencia de cuentas por cobrar permite determina el promedio del tiempo en la que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo, ayudando así en la toma de decisiones financieras.....	137
GRÁFICO N° 33 ANÁLISIS PREGUNTA 33. La provisión de cobranza dudosa afecta de forma negativa en los resultados de la compañía.....	138
GRÁFICO N° 34 ANÁLISIS PREGUNTA 34. Existen requisitos para la deducibilidad del gasto por la provisión de deudas de cobranza dudosa.....	139
GRÁFICO N° 35 ANÁLISIS PREGUNTA 35. Los descuentos por pronto pago influyen de forma positiva en los resultados.....	140
GRÁFICO N° 36 ANÁLISIS PREGUNTA 36. Los descuentos por pronto pago incrementan los gastos financieros de la empresa.	141

RESUMEN

La tendencia actual del mercado hace que las empresas tengan que otorgar créditos a sus clientes, el crédito es fundamental para incrementar ventas y/o mantener a los clientes antiguos de la empresa. Por lo tanto es de gran importancia asegurarse que los créditos se realicen de una forma segura y que no implique un incremento del riesgo.

Es esencial evaluar los sistemas de control interno, entre ellos el de crédito y cobranza, analizando cada uno de los procesos desde la evaluación crediticia al cliente, el otorgamiento del crédito, seguimiento y recuperación del crédito; logrando obtener información para tomar medidas correctivas y preventivas ante las irregularidades y deficiencias existentes.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la incidencia del control interno del área de créditos y cobranzas en el estado de situación financiera y estado de resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.

La empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. se dedica a la compra, venta y distribución de calzado de caucho, cuero y lona. Esta se encuentra ubicada en Lurín – Lima, desde dónde realiza la comercialización y distribución del calzado al por mayor a nivel nacional. Las condiciones de pago para las ventas son: al contado y al crédito, los plazos otorgados como crédito son de 30 días, 45 días, 60 días y 90 días.

Existen deficiencias en los controles con relación al otorgamiento de créditos y cobranzas, debido a que no existe un área de control interno que supervise el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos; y falta de segregación de funciones.

Palabras claves: Control Interno, Créditos, Cobranzas, Cuentas por Cobrar, Provisión de Cobranza Dudosa, Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados.

ABSTRACT

The current market trend means that companies have to grant loans to their customers, credit is essential to increase sales and / or maintain old customers of the company. Therefore, it is very important to ensure that the loans are made in a safe manner and that it does not imply an increase in risk.

It is essential to evaluate the credit and collection system, analyzing each of the processes from the credit assessment to the client, the granting of the credit, monitoring and recovery of the credit; obtaining information to take corrective and preventive measures in the face of irregularities and deficiencies in each of the aforementioned processes.

The objective of this research work is to determine the incidence of internal control in the credit and collections area in the statement of financial position and income statement of the company Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, in the year 2018.

The company Importadora de Calzado Luna S.A.C. is dedicated to the purchase, sale and distribution of rubber, leather and canvas footwear. This is located in Lurín - Lima, from where it makes the sale and distribution of wholesale shoes nationwide. The payment conditions for sales are: cash and credit, the terms granted as credit are 30 days, 45 days, 60 days and 90 days.

There are deficiencies in the controls related to the granting of credits and collections, due to the fact that there is no internal control area that supervises compliance with established policies and procedures; and lack of segregation of functions.

Key words: Internal Control, Credits, Collections, Accounts Receivable, Doubtful Collection Provision, Statement of Financial Position, Income Statement.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Formulación del Problema

En la actualidad la venta de productos o servicios al crédito es una de las herramientas que usan las empresas para conservar clientes antiguos y captar nuevos clientes. Dichos créditos se reflejan en las cuentas a cobrar, aun cuando presenten distintas condiciones y formas de pago. En ocasiones ante la necesidad de realizar ventas se otorgan facilidades de pago a los clientes que va más allá de lo apropiado, creando así un gran problema de incobrabilidad. Por lo tanto la fijación de políticas de crédito y cobranzas debe ser fruto de un riguroso análisis, que permita aprovechar los aspectos positivos del crédito, puesto una adecuada fijación de las condiciones del crédito y una administración eficiente de las cuentas por cobrar agiliza el cobro del crédito y reducen los riesgos financieros y pérdidas económicas en las empresas.

Para las empresas es de gran importancia la protección de sus activos y cumplir con los objetivos trazados haciendo uso eficaz y eficiente de sus recursos, para ello es esencial contar con sistemas de control que permitan proteger los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias.

La actividad económica de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. es la compra, venta y distribución de calzado de caucho, cuero y lona. La empresa se encuentra ubicada en Lurín – Lima, desde dónde realiza la venta y distribución del calzado al por mayor a nivel nacional. Las condiciones de pago para las ventas son: al contado y al crédito (facturas y letras de cambio) los plazos otorgados como crédito son de 30 días, 45 días, 60 días y 90 días.

Del análisis realizado a la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. se ha podido determinar que existen deficiencias en los controles con relación al otorgamiento de

créditos y cobranzas, debido a que no existe un área de control interno que supervise el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos; y falta de segregación de funciones.

A continuación la descripción de las deficiencias encontradas en el estudio de investigación:

En el proceso del otorgamiento de créditos:

- a. Dentro de los requisitos que se solicitan para otorgar la línea de crédito no se solicitan garantías a todos los clientes.
- b. El maestro de clientes para controlar las líneas de crédito se maneja en el sistema ERP-SAP/R3, el cual no se actualiza de forma permanente.
- c. El gerente autoriza créditos por importes mayores al que se le asignó al cliente inicialmente sin solicitar garantías adicionales, autoriza otorgar créditos a clientes con deudas vencidas.
- d. No se cuenta con toda la documentación física que respalde la evaluación crediticia realizada al cliente.
- e. Falta de segregación de funciones. Una sola persona se encarga de revisar la documentación para la evaluación crediticia, control de líneas de crédito, registro y seguimiento de cobranzas.

En el proceso de gestión de cobranzas:

- a. Falta de segregación de funciones. La gestión de cobranzas es encargada a los vendedores, teniendo la potestad de negociar refinanciamientos de deudas vencidas, dichos refinanciamientos se realizan mediante compromisos de pagos simples. El analista de créditos y cobranzas realiza las funciones de revisar la documentación para la evaluación crediticia del cliente, consulta en central de riesgos, libera pedidos, realiza el seguimiento y registra la cobranza en el sistema contable, brindar el detalle

de la información para la provisión de cobranza dudosa, es responsable de manejar el archivo de la documentación correspondiente al área de créditos y cobranzas.

- b. Se evidencia que existen ingresos a las cuentas bancarias de la empresa que no son identificados de manera oportuna, registrándose como depósitos por identificar o anticipos de clientes, las cobranzas en efectivo en algunos casos no son depositados de forma oportuna en la cuenta bancaria de la compañía.
- c. La estimación para provisión de cobranza dudosa se realiza una vez que ya se tiene la certeza de que existe un alto riesgo de incobrabilidad de las deudas.
- d. Por lo general, las cobranzas no se judicializan, debido que la mayoría de clientes morosos no cuentan con activos que puedan ser embargados.
- e. No se cuenta con documentación física que evidencie la gestión de cobro luego del vencimiento de la deuda, lo cual impide demostrar la morosidad del cliente ante la Administración Tributaria, no cumpliendo así con los requisitos que establece la norma tributaria para la deducibilidad del gasto por la provisión de deudas de cobranza dudosa.

1.1.1 Problema general.

¿De qué manera el sistema de control interno del área de créditos y cobranzas incide en el estado de situación financiera y estado de resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018?

1.1.2 Problemas específicos.

- A. ¿En qué medida el proceso de créditos y cobranzas incide en el estado de situación financiera de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018?

- B. ¿De qué manera las operaciones de créditos y cobranzas inciden en los estados de resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018?

1.2 Objetivos general y específicos

1.2.1 Objetivo General.

Determinar la incidencia del control interno del área de créditos y cobranzas en el estado de situación financiera y estado de resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.

1.2.2 Objetivos específicos.

- a. Demostrar la incidencia del proceso de créditos y cobranzas en la situación financiera de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.
- b. Establecer la incidencia de las operaciones de créditos y cobranzas en los resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.

1.3 Delimitación de la Investigación

1.3.1 Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación tomó como referencia la información de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C comprendida dentro del año 2018.

1.3.2 Delimitación Espacial

La investigación se llevó a cabo principalmente en la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C, cuyas instalaciones se encuentran en el distrito de Lurín – Lima.

1.3.3 Delimitación Social

Esta investigación se apoya en encuestas realizadas en las áreas de contabilidad, finanzas, créditos y cobranzas, logística y ventas de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C y otras empresas del sector, con la finalidad de tener un mayor alcance respecto al tema de investigación.

1.3.4 Delimitación Conceptual

Línea de investigación: Globalización, economía, administración y turismo.

Disciplina: Contabilidad y Finanzas.

Área: Control.

1.4 Justificación e importancia del estudio

La presente investigación nace como consecuencia de que en ciertas empresas no le toman la importancia debida a los sistemas de control interno y tiene como finalidad evaluar el sistema de control Interno del área de créditos y cobranzas de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. determinando las deficiencias en el proceso de evaluación crediticia, en el otorgamiento de los créditos, seguimiento y gestión de cobranzas y como inciden en el estado de situación financiera y estados de resultados.

Esta investigación contribuye dando a conocer que el mal funcionamiento, la falta de supervisión y/o la falta de sistemas de control interno pueden ocasionar grandes pérdidas para la compañía, además de brindar información financiera no confiable que afecta la toma decisiones de la gerencia, por tal motivo es muy importante que las compañías cuenten con sistemas de control interno, que éstos se apliquen de forma correcta y que exista una evaluación constante para asegurar el buen funcionamiento de los mismos.

Esta investigación proporciona información que pueda servir como referencia en futuras investigaciones.

1.5 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones encontradas en la presente investigación fueron: Poca información recibida por parte del personal del área que se encontraba laborando por poco tiempo en la empresa (por renuncia, por reemplazo de maternidad, etc.). La poca disposición de tiempo de Jefe de área para brindar la información solicitada. Sin embargo estas limitaciones no han impedido conseguir los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Esta investigación tiene como antecedentes nacionales los siguientes trabajos de investigación, que se encuentran relacionados con el tema tratado.

Huertas, R. (2016). *Control Interno en el área de créditos y cobranzas para determinar los riesgos operativos de Unimaq SA Trujillo*, (Tesis para optar el título profesional de contador público) Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

El objetivo general de esta investigación fue el de evaluar el control interno en el área de créditos y cobranzas para determinar los riesgos operativos, tomando como objetivos específicos: Describir el control interno, Identificar los riesgos operativos y Analizar la gestión de riesgos de los procesos en el área de créditos y cobranzas.

La Situación problemática planteada en esta tesis fue que la empresa UNIMAQ enfrenta deficiencias en sus procesos y sistemas en el área de Créditos y Cobranzas causando un impacto negativo en su productividad y rentabilidad.

La metodología utilizada para el desarrollo del trabajo de investigación fue no experimental; debido a que los datos no son manipulados y son presentados tal como son, y se observó las situaciones en su contexto natural. Así como descriptiva puesto las variables se presentaron tal como se presentan en realidad.

El resultado más importante que se rescata de esta investigación fue que, en la empresa Unimaq S.A. Trujillo, el control interno determina los diferentes riesgos en el área de Créditos y Cobranzas. Concluyendo que a pesar que Unimaq S.A. Trujillo cuenta con un Organigrama, este no refleja el área de créditos y cobranzas, y el personal que trabaja ahí

fue contratado con puestos que realizan funciones diferentes relacionadas al área en sí. Esto causa confusión e implica que las labores y funciones se realicen de manera inapropiada puesto no se sabe exactamente el cargo que está realizando.

Al no tener una adecuada custodia de documentos y valores, esto genera que los procesos se tornen más lentos, puesto no se toman las medidas necesarias para tener la documentación completa, no se lleva un registro adecuado de los documentos para la evaluación de créditos, así como para la gestión de cobranza, no se tiene los datos actualizados para poder contactar al cliente de manera correcta y oportuna.

Hidalgo, E (2010). *Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una empresa de servicios de Pre- Prensa Digital en Lima Cercado*, (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

El objetivo general fue el de determinar la influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado, teniendo como objetivos específicos: Demostrar la influencia de la dirección del Control Interno en el manejo de los ingresos de efectivo en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado, Analizar la manera en que la planificación del Control Interno influye en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado y Evaluar el modo en que los procedimientos de Control Interno contribuyen a salvaguardar los activos en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado.

La situación problemática planteada fue la carencia de un área de control interno. Pudo observarse también que no existen directivas internas en el área de Créditos y Cobranzas para optimizar la operatividad de dicha área.

La Metodología utilizada para el desarrollo del trabajo de investigación se apoyó en conocimientos sobre Control Interno a fin de ser aplicados en el departamento de Control Interno.

Los resultados a los que llegó esta investigación fueron: La política de crédito de la empresa tiene deficiencias en cuanto a las normas, procedimientos y reglamentos que hacen imposible la correcta toma de decisiones en cuanto a conceder los créditos y esto está perjudicando el aspecto financiero y económico de la empresa.

El uso adecuado del crédito comercial hecho en base a políticas de créditos eficaces, contribuirá al mantenimiento de un bajo riesgo financiero, siendo la causa del éxito de algunas empresas. La solidez financiera es garantía para nuevas opciones de financiamiento.

Las conclusiones más importantes a los que se llegó con este estudio fueron:

Se determinó la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.

La planificación del Control Interno comporta el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración en el área de créditos y cobranzas; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten las empresas en estudio, permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza.

Moreno, E. (2017). *La falta de Implementación de control interno en el Departamento de Cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa Alisercon S.A.C en el 2015*, (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.

El objetivo de esta investigación es la de determinar cómo influye la falta de implementación de control interno en el Departamento de Cobranzas en la rentabilidad de la empresa Alisercon S.A.C.- Año 2015.

La situación problemática planteada es que la mayoría de empresas no cuenta con un control interno adecuado al giro de negocio y en otros casos no es correcta la implementación realizada de los modelos de control interno y que actualmente en el Perú, no existe un marco jurídico que regule, entienda obligue, a las empresas a implementar un sistema de control interno, sumando esto a la falta de conocimiento de los dueños de las empresas, sobre la importancia del control interno.

El área de créditos y cobranzas de la empresa agroindustrial Alisercon S.A.C., no cuenta con un jefe de Créditos y Cobranzas que dirige los objetivos del área, las actividades se desarrollan en base a conocimientos empíricos de control interno de los trabajadores y sin procesos claramente establecidos.

La metodología utilizada para la presente investigación es no experimental, descriptiva, aplicativa y transversal. En la investigación se ha utilizado la técnica de la entrevista, sobre todo en la única oportunidad que se tuvo que realizar indagaciones con el Contador General de la compañía. Así mismo, se obtuvo información histórica de los Estados Financieros productos de esta primera y única entrevista.

Se puede determinar cómo influye la falta de implementación de control interno en las ventas del periodo, ya que de acuerdo a la evaluación que se ha realizado, observamos que la empresa no cuenta con un control en el otorgamiento de créditos y evaluación de nuevos

clientes. Además, la empresa no tiene un presupuesto definido que le permita evaluar los gastos y costos en los que está incurriendo durante el periodo y que estos no afecten directamente al costo de venta.

Por lo que Moreno, E. concluye que la falta de implementación de control interno en el departamento de cobranza, influye significativamente en las operatividad de las ventas y cobranzas, ya que no existen manuales ni políticas de procedimientos que permitan tener conocimiento acerca de cómo se debe evaluar a nuevos clientes y que criterios tomar para el otorgamiento de créditos, no existen reportes de riesgos ni controles periódicos acerca de las cuentas por cobrar, afectando así la rentabilidad de la compañía.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Esta investigación tiene como antecedentes internacionales los siguientes trabajos de investigación, que se encuentran relacionados con el tema tratado.

Zambrano, M; Zambrano, M. (2016). *Evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. Durante el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.* (Tesis para optar el título de Ingeniera en Auditoría – Contador Público) Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

El objetivo general de esta investigación fue evaluar el control interno en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. Teniendo como objetivos específicos verificar que los procesos realizados en el departamento de crédito y cobranza se cumplan de acuerdo a los reglamentos establecidos dentro de la cooperativa y ejecutar la evaluación de control interno del departamento de crédito y cobranza de la cooperativa.

La situación problemática planteada en este caso fue la evaluación de control interno procura mejorar las operaciones de una entidad entre ellas evaluamos los sistemas de crédito y cobranza aplicados en el departamento, analizando los procesos desde la recepción de información de los clientes, el otorgamiento, seguimiento y recuperación del crédito, los mismos que contribuyeron a verificar y analizar las metodologías administrativas y crediticias que se llevan en el área para tomar decisiones acertadas en cuanto a la evaluación se refiere. La problemática presentada en el departamento de crédito y cobranza se enfoca a los riesgos presentes en las gestiones crediticias por lo que es necesario que el personal actúe con transparencia aplicando las leyes, reglamentos y normas para efecto, generando interés en el cumplimiento de metas y objetivos del área.

La metodología utilizada en la investigación se desarrolló mediante el uso de diferentes técnicas, instrumentos y métodos tanto cualitativos como descriptivos durante el periodo a examinar.

El resultado obtenido por Zambrano, M. y Zambrano, M. indica que no se tiene establecido un código de ética que norme el accionar moral de los empleados y directivos. Se pudo constatar que el área no tiene un manual de créditos que establezca los procedimientos y políticas para la colocación de recursos, también se constató que la falta de estrategias para el control de la cartera de crédito hace que se tenga una morosidad alta así mismo perjudica a la consecución de los objetivos y metas de la entidad.

Por lo que concluyen que en el área de créditos debería existir un código de ética a fin de que cada uno de los involucrados se comprometa a ejercer sus labores mediante una cultura basada en principios, valores y transparencia que contribuya al cumplimiento de la ley e incorporación de principios de un buen gobierno corporativo.

Se establece que dentro del departamento aún no existe un Manual de Créditos para que los encargados de esta labor tengan definidos los pasos de colocación y recuperación de

los recursos dados, como políticas para mitigar los riesgos generados por la administración de la cartera de crédito.

La escasa responsabilidad de los funcionarios por efectuar a cabalidad los objetivos del área es a consecuencia de la falta de incorporación de habilidades estratégicas que se plasmen en un definitivo periodo de tiempo.

Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015.*, (para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría), Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

Esta investigación tiene como objetivo principal analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método COSO I que permita descifrar las falencias en la cobrabilidad.

Asimismo siendo sus objetivos específicos el de realizar una evaluación del control interno de la empresa industrial, evaluar los procesos de crédito y cobranzas que la empresa aplicó en la recaudación de las cuentas por cobrar y determinar las mejores prácticas en la gestión de crédito y cobranzas.

La situación problemática de esta investigación fue el que la organización no aplica evaluaciones de créditos pues se otorga crédito a todos sus clientes, tiene como procedimiento de facturación recibir un correo que quede como constancia el pedido para poder proceder a facturar y luego a la entrega de la mercadería. La entidad tiene como procedimiento de cobranzas una vez vencido el plazo de crédito realizar llamada telefónica al departamento de pagos de la empresa en mora para coordinación de su posterior pago, el periodo de morosidad se considera a partir de los 20 días de vencimiento de la factura.

La metodología de investigación utilizada en este caso es el deductivo, consiste en ir de lo general a lo particular. Ya que la investigación alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular debido a los procedimientos a efectuarse para analizar la incobrabilidad de cuentas por cobrar.

En los resultados obtenidos en esta investigación se evidencia que la empresa no cuenta con normas y procedimientos establecidos en un manual de funciones, por lo tanto los empleados no conocen las normas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas de la empresa, afectando así en su desempeño al momento de otorgar crédito y realizar los cobros pertinentes a los futuros clientes que podría tener la empresa.

En la organización no se están aplicando políticas de crédito y cobranzas debido a que el personal no se encuentra familiarizado o desconoce del tema, debido que la empresa no ha establecido dichas políticas para ser aplicadas. Toda empresa debe tener políticas de créditos y cobranzas establecidas para la mejor recuperación de cartera y otorgamiento del crédito para los clientes.

La segregación de funciones no se encuentran definida por diferentes departamento, esta situación les afectaría debido a que no estarían realizando bien sus diferentes funciones y de forma correcta.

En esta investigación se llegó a la conclusión que en la evaluación del ambiente de control se obtiene que la empresa tiene un nivel de confianza bajo y el nivel de riesgo obtenido es moderado, esto se debe a que la empresa no cuenta con un manual de funciones establecidas, una persona específica que se encargue del personal y un código de ética sobre la conducta.

La gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los

periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso, la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera. Es necesario se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago.

2.2 Bases teórico científicas

En esta sección se sustentará el marco teórico en base al sistema de control interno del área de créditos y cobranzas además de los estados financieros de la empresa, aspectos que son objeto de esta investigación.

2.2.1 Control Interno.

2.2.1.1 Definición de control interno.

Control Interno - Marco Integrado. COSO (2013) El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. Diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.2.1.2 Elementos de control interno.

Blanco Luna, Y. (2012) menciona que el control interno incluye los siguientes elementos básicos para el logro de los objetivos de la empresa o institución.

- a. Un plan de organización que proporcione una adecuada separación de las responsabilidades funcionales.
- b. Un sistema de autorización y procedimientos de registro adecuados para proporcionar un control contable razonable sobre los activos, pasivos, gastos e ingresos.
- c. Procedimientos adecuados a seguir en la ejecución de deberes y funciones en cada uno de los departamentos gerenciales.
- d. Personal en cantidad y calidad suficiente a las necesidades de la empresa.

2.2.1.3 Objetivos del control Interno.

Según el Informe COSO (2005) Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad. Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo:

- a. **Confiabilidad de los informes financieros.** La administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los acreedores y otros usuarios. La administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- b. **Eficiencia y eficacia de las operaciones.** Se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de recursos.

Los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía.

- c. **Cumplimiento con las leyes y reglamentos.** Todas las compañías públicas que emitan un informe referente a la eficacia de la operación del control interno sobre los informes financieros. Además las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro siguen varias leyes y reglamentaciones.

Algunas sólo tienen una relación indirecta con la contabilidad, como las leyes de protección ambiental y derechos civiles. Otras tienen relación con la contabilidad, como las reglamentaciones de impuestos sobre la renta y el fraude.

Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.

2.2.1.4 Clasificación del Control Interno

El control se puede clasificar por función, por ubicación, por acción y otros tipos.

a. Control por Función

Apaza, M. (2015) Los controles por función son:

- **Control administrativo.** Incluye el plan de organización, los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización por parte de la dirección. De acuerdo con ello, se enfoca a la promoción de la eficiencia operativa y que la ejecución de las operaciones se adhieran a las políticas pre-escritas por la administración.

- **Control contable.** Consiste en el plan de organización y los procedimientos y registros referentes a la salvaguarda de los activos y a la fiabilidad de los registros financieros. En consecuencia está diseñado para proporcionar seguridad razonable que:

Las transacciones se efectúan de acuerdo con la autorización de la dirección.

Las transacciones se registran para permitir la preparación de los Estados Financieros de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera, y para mantener el control sobre los activos.

El acceso a los activos está permitido únicamente con la autorización de la dirección.

El activo contabilizado se compara con el existente a intervalos de tiempo razonables y se adoptan las medidas correspondientes en el caso de que se detecten diferencias.

b. Control por Ubicación

- **Control Interno.** Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección, los demás empleados de una entidad, diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable con respecto a la consecución de objetivos.
- **Control externo.** Consiste en el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos aplicados por la Contraloría General de la República y/o por los órganos del Sistema que ejercen control gubernamental y las sociedades de auditoría independiente que ésta designa y se contrata para evaluar la gestión, la captación y el uso de los recursos públicos por ellas. Se efectúa mediante auditorías y exámenes especiales.

c. Control por Acción

Terry, George; Stephen, F (1986), expone que existen 3 tipos de control que son: El control preliminar, el concurrente y el de retroalimentación.

- **Control preliminar.** Este tipo de control se presenta antes de que inicien las operaciones o labores y se incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas, diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad.
- **Control concurrente.** Este tipo de control se da durante la fase de la acción de ejecución de los planes, incluyendo la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según el plan a seguir, es decir, pueden ayudar a garantizar que el proyecto que se esté llevando a cabo se cumpla en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas.

- **Control posterior.** Este tipo de control se enfoca sobre en la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras y cumplir a cabalidad los estándares establecidos.

d. Otros tipos de Control

- **Control preventivo.** Un control diseñado para evitar un evento o resultado no intencionado.
- **Control detectivo.** Un control diseñado para descubrir un evento o resultado no intencionado.
- **Correctivo.** Mecanismos que reducen las acciones no deseadas cuando se observan desviaciones, enmendando los errores que luego se rigen a las normas para seguir con un buen funcionamiento de la organización.

2.2.1.5 Diseño del control interno.

Garrido, S; Licon, C, (2018), Cuando se evalúa el diseño del control interno sobre los informes financieros, la administración evalúa si el control está diseñado para impedir o detectar errores de importancia en los estados financieros.

La administración se enfoca en los controles sobre todas las afirmaciones relevantes relacionadas con todas las cuentas y manifestaciones importantes en los estados financieros. Como parte de la evaluación, la administración evalúa la información referente a cómo se inician, autorizan, registran, procesan y reportan las operaciones importantes para identificar los puntos en el flujo de operaciones donde podrían ocurrir errores de importancia debido a equivocaciones o fraudes. La administración debe determinar si los controles existentes serán efectivos, operarán como se diseñaron y si todos los controles necesarios están en orden.

- a. Diseño e implementación de controles a nivel entidad.
- b. Establecer segregación de funciones.

- c. Identificación de procesos significativos.
- d. Diseño de narrativas y/o flujogramas.
- e. Identificación de posibles errores en los procesos significativos, que afecten las aseveraciones de los estados financieros.
- f. Diseño e implementación de controles manuales, manuales dependientes de IT y asesoría en aplicativos

2.2.1.6 Efectividad del Control Interno

Control Interno - Marco Integrado. COSO. (2013) El Marco establece los requisitos de un sistema de control interno efectivo. Un sistema efectivo proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno efectivo reduce, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad y puede hacer referencia a una, a dos, o a las tres categorías de objetivos. Para ello, es necesario que:

- Cada uno de los cinco componentes y principios relevantes esté presente y en funcionamiento. “Presente” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados. “En funcionamiento” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes están siendo aplicados en el sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados.
- Los cinco componentes funcionan “de forma integrada”. “De forma integrada” se refiere a la determinación de que los cinco componentes reducen colectivamente, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes no deben ser considerados por separado sino que han de funcionar juntos como un sistema integrado. Los componentes son interdependientes y existe una gran cantidad de interrelaciones y

vínculos entre ellos, en particular, en la manera en que los principios interactúan dentro de los componentes y entre los propios componentes.

Cuando exista una deficiencia grave respecto a la presencia y funcionamiento de un componente o principio relevante, o con respecto al funcionamiento conjunto e integrado de los componentes, la organización no podrá concluir que ha cumplido los requisitos de un sistema de control interno efectivo.

Cuando se determine que el control interno es efectivo, la alta dirección y el consejo de administración tendrán una seguridad razonable de que la organización:

- Consigue llevar a cabo operaciones efectivas y eficientes cuando es poco probable que los eventos externos asociados a los riesgos tengan un impacto relevante en la consecución de los objetivos, o cuando la organización puede prever razonablemente la naturaleza y la duración de dichos acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- Entiende en qué medida las operaciones se gestionan con efectividad y eficiencia cuando los eventos externos pueden tener un impacto significativo en la consecución de los objetivos o cuando la organización puede predecir razonablemente la naturaleza y la duración de los acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- Prepara informes de conformidad con las reglas, regulaciones y normas aplicables o con objetivos de reporting específicos de la entidad.
- Cumple con las leyes, reglas, regulaciones y normas externas.

2.2.1.7 Administración y responsabilidades relacionadas con el control interno.

El Control interno-Marco integrado. COSO. (2013). Establece la responsabilidad respecto al control interno:

- a. El consejo de administración.** Los miembros del consejo deben analizar con la alta dirección el estado del sistema de control interno de la entidad y efectuar su supervisión según sea necesario. La alta dirección rinde cuentas por el control interno

al consejo de administración, y éste debe establecer las políticas y expectativas sobre cómo deben supervisar los miembros del consejo el control interno. El consejo debe mantenerse informado acerca de los riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad, las evaluaciones de las deficiencias de control interno, las medidas adoptadas por la dirección para mitigar dichos riesgos y deficiencias, y cómo la dirección evalúa la efectividad del sistema de control interno de la entidad. La administración es responsable de la preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados.

- b. Alta dirección.** Debe evaluar el sistema de control interno de la entidad, centrándose en cómo la organización aplica los diecisiete principios para respaldar los componentes del control interno.

Dos conceptos claves son el fundamento del diseño de la administración y la aplicación del control interno, la seguridad razonable y limitaciones inherentes.

Seguridad razonable: Una compañía debe desarrollar controles internos que proporcionen una seguridad razonable, pero no absoluta, de que los estados financieros se presentan de manera imparcial.

Limitaciones inherentes: Los controles internos nunca se deben considerar totalmente eficaces, a pesar del cuidado que se tenga en su diseño e instrumentación. Aun cuando el personal de sistemas diseñe un sistema ideal, su eficacia dependerá de la competencia y confiabilidad de las personas que lo utilicen.

- c. Otros miembros de la dirección y del personal.** Los directivos y demás personal deben revisar los cambios realizados en esta versión y evaluar las implicaciones de dichos cambios en el sistema de control interno de la entidad, deben considerar cómo afectan los controles existentes a los principios relevantes dentro de los cinco componentes del control interno.

- d. Auditores internos.** Deben revisar sus planes de auditoría interna y cómo aplicaban la edición de 1992 del Marco. Los auditores internos también deben revisar en detalle los cambios realizados en esta versión y considerar las posibles consecuencias de esos cambios en los planes de auditoría, en las evaluaciones y en cualquier información generada sobre el sistema de control interno de la entidad.
- e. Auditores externos.** En algunas jurisdicciones, el auditor externo es contratado para auditar o examinar la efectividad del control interno sobre la información financiera del cliente, además de auditar los estados financieros de la entidad. Los auditores pueden evaluar el sistema de control interno de la entidad en relación con este Marco, centrándose en cómo la organización ha seleccionado, desarrollado y desplegado los controles que incidan en los principios asociados a los componentes del control interno.

2.2.1.8 Componentes del control interno.

Control interno-Marco integrado. COSO (2013). El control interno consta de cinco componentes integrados.

a. Entorno de Control.

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización.

El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer,

desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño.

El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.

b. Evaluación de los riesgos

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.

c. Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de

la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

d. Información y comunicación

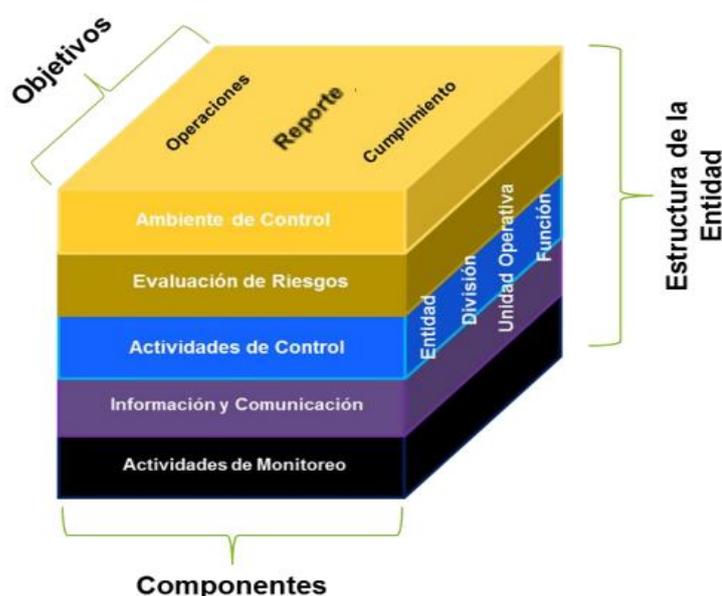
La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

e. Actividades de supervisión

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad,

suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

Figura N° 01. Modelo Coso



Fuente: Control interno-Marco integrado. COSO (2013).

2.2.1.9 Obtención y Documentación del Conocimiento de Control Interno.

Arens, A; Randal J; Beasley, M. (2007)

Para comprender el control interno, el auditor utiliza procedimientos para obtener un conocimiento, lo cual incluye la reunión de evidencia sobre el diseño de controles internos y si se han puesto en operación, y después utiliza la información como base para la auditoría.

En la siguiente figura se muestra que hay cuatro fases en el proceso de conocimiento del control interno y de la evaluación del riesgo de control.

En la primera fase, los auditores obtienen un conocimiento de los controles internos. Después, los auditores deben hacer una evaluación preliminar del control interno y realizar pruebas de control en cada auditoría como parte de sus auditorías integradas. El auditor utiliza los resultados de las pruebas de control para el dictamen de la auditoría relativo al control interno sobre los informes financieros y para evaluar el riesgo de control a fin de decidir el riesgo planeado de detección y pruebas sustantivas para la auditoría de los estados financieros, que es la fase 4.

Figura N°02. Proceso de evaluación del riesgo de control



Fuente: Elaboración propia

Son tres métodos que generalmente utilizan los auditores para obtener y documentar su conocimiento del diseño de control interno: las narrativas, los diagramas de flujo y los cuestionarios de control interno.

Narrativa: La narrativa es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente. Una narrativa adecuada de un sistema de contabilidad y los procesos de control relacionados incluye cuatro características:

- El origen de cada documento y registro en el sistema.
- Cómo se lleva a cabo todo el procesamiento.
- La disposición de cada documento y registro en el sistema. También se debe indicar el registro de documentos, el envío de éstos a los clientes o su destrucción.
- Una indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación del riesgo de control. Éstos comúnmente incluyen la separación de responsabilidades (como separar el registro de efectivo del manejo de efectivo); autorizaciones y aprobaciones

(como aprobaciones de crédito); y verificación interna (como la comparación del precio de venta unitario con los contratos de venta).

Diagrama de flujo. Un diagrama de flujo de control interno es una representación simbólica y en diagrama de los documentos del cliente y su flujo secuencial en la empresa, un diagrama de flujo adecuado incluye las mismas cuatro características identificadas anteriormente para las narrativas.

Los diagramas de flujo representan una ventaja, principalmente porque proporcionan una idea concisa del sistema del cliente, lo cual es útil para el auditor como instrumento analítico en la evaluación. Un diagrama de flujo bien preparado identifica imprecisiones y propicia un conocimiento claro de la forma en que opera el sistema. Se emplea más porque es superior a las narrativas como método para comunicar las características de un sistema. Es más fácil actualizar un diagrama de flujo que una narrativa.

Cuestionario sobre control interno: En un cuestionario de control interno se hace una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de la auditoría como medio para indicar al auditor los aspectos de la estructura de control interno que pueden ser inadecuados. En la mayoría de los casos, los cuestionarios requieren una respuesta como “sí” o “no”, en donde una respuesta con “no” indica deficiencias potenciales de control interno.

El uso de cuestionarios y diagramas de flujo es muy deseable para entender el diseño de control interno del cliente. Los diagramas de flujo proporcionan una idea general del sistema, mientras que los cuestionarios ofrecen listas de verificación útiles que permiten al auditor recordar cuántos tipos diferentes de controles internos deben existir. Cuando se utilizan de manera adecuada, una combinación de estos dos métodos proporciona al

auditor una descripción excelente del sistema. Además de entender el diseño de los controles internos, el auditor debe evaluar si los controles diseñados en realidad se han puesto en operación. En la práctica, el conocimiento del diseño y operación se puede hacer de forma simultánea. A continuación se presentan los métodos más comunes.

Tabla N° 01. Cuestionario de evaluación del control interno de cuentas por cobrar

Nº	PREGUNTA	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
	GENERALIDADES				
1	¿Están segregadas las funciones de responsabilidad y manejo de cuentas por cobrar en cuanto a manejo y garantía, cobro, registros y controles?		X		Las funciones están a cargo de una sola persona (Analista de créditos y cobranzas).
	AUTORIZACIONES				
2	¿Están establecidos los criterios para el cobro a los deudores?	X			Se encuentra establecido en la política de créditos.
3	¿Existen controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?	X			Administrativas y legales
4	¿Los abonos o pagos parciales diferentes a los pactados son autorizados previamente por funcionarios competentes?	X			Jefe de créditos y cobranzas
5	¿Las notas de crédito son debidamente aprobadas?	X			Jefe de créditos y cobranzas
6	¿Se efectúa análisis de cartera periódicamente para clasificarla y crear la provisión?	X			Gerencia General
7	¿La gestión de cobro de deudas de difícil cobro es asignada a un funcionario competente y está debidamente controlada?		X		Analista de créditos y cobranzas
8	¿Existen mecanismos adecuados que garanticen el cobro efectivo de la cartera?	X			Se encuentran en la política de cobranzas
9	¿Las personas autorizadas para aprobar notas de crédito, son independientes de las involucradas en cobranzas y registros?	X			Jefe del área de créditos y cobranzas
	REGISTRO Y CONTROL				
10	¿El método para cálculo de provisión es consistente con las leyes tributarias establecidas?	X			Lo revisa contabilidad
	CUSTODIA Y ACCESO				
11	¿Se mantiene custodia efectiva sobre documentos y títulos valores que representan los derechos exigibles?	X			Jefe del área de créditos y cobranzas
12	¿El acceso a registros contables está restringido?	X			
	RESPONSABILIDADES				
13	¿La cancelación de cuentas por cobrar, está bajo la responsabilidad de un funcionario competente?	X			Jefe del área de créditos y cobranzas

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Evaluación del Riesgo de Control.

Arens, A; Randal J; Beasley, M. (2007).

La evaluación del riesgo de control es una medida de la expectativa del auditor de que los controles internos no evitarán que ocurran errores de importancia y no los detectarán o corregirán si ya han ocurrido. El propósito es dar una forma conveniente de organización de los elementos que pasan por la evaluación del riesgo de control para cada objetivo de auditoría relacionada con las operaciones.

La evaluación inicial se hace para cada objetivo de auditoría relacionado con las operaciones para cada tipo principal de operaciones en cada ciclo de operaciones. Por ejemplo, en el ciclo de ventas y cobranza, los tipos de operaciones usualmente incluyen las ventas, rendimientos y estimaciones de ventas, entradas de efectivo y la provisión y registro de cuentas incobrables.

Los auditores utilizan una matriz de riesgo de control para dar apoyo al proceso de evaluación del riesgo de control.

Identificar los objetivos de auditoría relacionados con las transacciones

El primer paso en la evaluación es identificar los objetivos de auditoría relacionados con las transacciones a las cuales se aplica la evaluación. Esto se hace al aplicar los objetivos específicos de auditoría relacionados con las transacciones que se presentaron en forma general para cada tipo principal de transacción de la entidad.

Identificación de los controles existentes

Se debe identificar los controles específicos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de auditoría relacionados con las transacciones.

El auditor identifica los controles pertinentes mediante la consulta de la información descriptiva referente al sistema del cliente. Se identifican esas políticas, procedimientos, y

actividades que de acuerdo con el criterio del auditor permiten controlar las transacciones participantes.

Identificación y evaluación de las deficiencias de control, deficiencias importantes y debilidades de importancia

Los auditores deben evaluar si los controles claves no se encuentran en el diseño del control interno sobre los informes financieros como parte de la evaluación del riesgo de control y la probabilidad de errores de los estados financieros. Existen tres niveles de evaluación de la ausencia de controles internos para cada objetivo de auditoría relacionado con las operaciones:

1. Deficiencia de control. Existe una deficiencia de control si el diseño u operación de controles no permite que el personal de la compañía evite o detecte errores de manera oportuna. Existe una deficiencia de diseño si un control necesario no está o no se diseñó de manera adecuada. Existe una deficiencia de operación si un control bien diseñado no opera como se diseñó o cuando la persona que realiza el control no está lo suficientemente calificada o autorizada.

2. Deficiencia importante. Existe una deficiencia significativa si se presenta una o más deficiencias que, más que remotamente, afectan de manera adversa la capacidad de la compañía para iniciar, autorizar, registrar, procesar o informar acerca de estados financieros externos de manera confiable.

3. Debilidad de importancia. Existe una debilidad de importancia si una deficiencia significativa, por sí misma, o en combinación con otras deficiencias importantes, dan como resultado una probabilidad más que remota de que el control interno no impedirá o no se detectarán los errores de materialidad en los estados financieros.

4. Pruebas de Control. La norma Internacional de Información de Auditoría 330: Procedimiento del Auditor en respuesta a los riesgos evaluados, cubre el tema de las pruebas de controles.

El Auditor debe desarrollar pruebas de los controles para obtener evidencia de auditoría suficiente y apropiada respecto de que los controles estuvieron operando efectivamente durante el periodo sometido a auditoría.

Las pruebas de controles se llevan a cabo para determinar la idoneidad del diseño y la efectividad del funcionamiento de los controles internos específicos. Los controles pueden ser manuales o automatizados. Estas pruebas incluyen los siguientes tipos de procedimientos:

- Hacer consultas al personal adecuado del cliente.
- Revisar documentos, registros e informes.
- Observar las actividades relacionadas con el control.
- Re-desempeño de los procedimientos del cliente.

5. Pruebas sustantivas. Las pruebas sustantivas proporcionan evidencia directa sobre la validez de las transacciones y los saldos manifestados en los estados financieros e incluyen indagaciones y opiniones de funcionarios de la entidad, procedimientos analíticos, inspección de documentos de respaldo y de registros contables, observación física y confirmaciones de saldos. Una prueba sustantiva es un procedimiento diseñado para probar o verificar errores o irregularidades que afecten la precisión de los saldos de las cuentas de los estados financieros, con frecuencia incluyen el cálculo de índices por parte del auditor para su comparación con los índices de años anteriores y otros datos relacionados.

Los dos propósitos más importantes de los procedimientos analíticos en la auditoría de saldos de la cuenta son para: Indicar la presencia de posibles errores en los estados financieros y reducir las pruebas a los detalles de los saldos.

6. Pruebas de detalles de saldos. Se enfocan en los saldos finales del libro mayor general para los saldos y cuentas de los estados de ingresos, pero el énfasis principal en la mayoría de las pruebas de detalles de saldos se realiza en el saldo general. La confirmación de saldos del cliente para las cuentas por cobrar, la revisión física del inventario y la revisión de los estados del proveedor para las cuentas por pagar son ejemplos de este tipo de prueba. Las pruebas a los saldos finales son esenciales porque la evidencia, por lo general, proviene de una fuente independiente del cliente y, por lo tanto, se considera muy confiable.

2.2.3 Control interno de Créditos y Cobranzas.

Morales, A. & Morales, J. (2014). El auditor debe conocer los circuitos establecidos por la empresa para los documentos relativos a las cuentas a cobrar; de tal forma que le permitan establecer la fiabilidad de los mismos y en función de aquellos realizar las pruebas sustantivas suficientes para obtener conclusiones sobre esta área.

Como más importantes, debe considerar los siguientes:

- Adecuada segregación de funciones, con personas independientes que supervisen cada uno de los departamentos en los que intervienen: cuentas a cobrar y su contabilización, devoluciones y descuentos, realización de pedidos y créditos, facturación y control de tesorería.
- Listado de clientes con el límite de crédito.
- Conciliaciones periódicas entre las cuentas a cobrar y el mayor al final de mes.
- Envío periódico de conciliaciones a clientes, realizado por personas independientes aclarando las diferencias existentes.

- Existencia de un control para la entrega de mercancías, para que no pueda salir la misma sin la correspondiente autorización “orden de venta” y sin el correspondiente albarán.
- Control sobre las mercancías facturadas. Debe existir una numeración correlativa en los albaranes y que éstos acompañen siempre a la mercancía.
- Comprobación periódica de las facturas pendientes de cobro.
- Conciliación periódica de los saldos de efectos a cobrar descontados en el banco y su registro en el mayor.

2.2.3.1 Definición del crédito.

Morales, A. & Morales, J. (2014): El crédito tiene diferentes acepciones; una de ellas se refiere a la operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis de un sujeto o empresa disponible contra una promesa de pago. Conceder un crédito significa, bien adelantar fondos, o bien otorgar un plazo para un pago exigible; por ello desde el punto de vista jurídico, el crédito puede considerarse como un préstamo o como una venta a plazos. La palabra crédito proviene 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 esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”; donde se puede apreciar que cuando se otorga un crédito, existe confianza de quien lo otorga respecto al que lo recibe.

2.2.3.2 Políticas de Créditos.

Morales, A. & Morales, J. (2014). “El departamento de créditos debe existir en las organizaciones independientemente del tamaño, sector y volumen de facturación de la empresa. Algunas compañías establecerán el departamento de créditos independiente del resto de la estructura organizativa, pero debido a que el tamaño de algunas organizaciones

es pequeño, establecen esta función a través de una persona que dedica parte de sus jornadas al seguimiento y control del crédito y sus estatus de pago, desarrollando el resto de sus horas laborales en otras áreas”.

Establecer y desarrollar los procedimientos para el análisis, evaluación y otorgamiento de créditos, registro y control de la cartera de clientes, para lo cual se deben realizar las siguientes operaciones para otorgar créditos:

1. Análisis para la apertura de nuevas cuentas.
2. Control del archivo de antecedentes de crédito.
3. Vigilar que las investigaciones de crédito sean las adecuadas, en relación con las políticas establecidas para la apertura de cuentas.
4. Autorizar los pedidos enviados por ventas en el sentido que se pueda otorgar el crédito.
5. Controlar que la apertura de cuentas tenga su base en un riesgo prudente basado en las políticas establecidas para el caso.
6. Autorizar los créditos y ampliación de los mismos a favor de terceros, para la enajenación de material bibliográfico.
7. Efectuar la investigación crediticia de posibles clientes para el otorgamiento de créditos.
8. Informes a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general, etcétera.

Cuando se otorga un crédito, se realiza un análisis de la capacidad de pago del solicitante, el análisis incluye un perfil que permita apreciar que el crédito, con sus respectivos intereses (costo del crédito), se va a restituir en el tiempo pactado. El análisis depende del monto que se otorgue. La mayor parte de la literatura sobre el crédito sugiere/exige que el estudio sea cualitativo y cuantitativo, por lo cual, también la garantía puede ser moral (cualidades personales, honradez, trabajo) o real (bienes muebles o inmuebles).

Ross, Set al., (2012). Los componentes de una política de crédito son básicamente 3:

1. Los términos de venta, que son las condiciones bajo las cuales una empresa realiza la venta de sus productos y/o servicios, que puede ser al contado o a crédito.
2. Análisis de crédito, que es el proceso que la empresa establece para analizar a sus clientes potenciales y determinar quiénes resultan ser sujetos de crédito y quiénes no.
3. La política de cobranza, que establece los mecanismos y procedimientos que la empresa llevará a cabo para realizar el cobro de sus cuentas por cobrar.

Gitman J. (2007). La selección de crédito consiste en la aplicación de técnicas para determinar qué clientes deben recibir crédito. Este proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con los estándares de crédito de la empresa, es decir, los requisitos mínimos de ésta para extender crédito a un cliente.

Las cinco “C” del crédito:

Una técnica popular para la selección de crédito se denomina cinco “C” del crédito, que proporciona un esquema para el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y a los gastos involucrados, este método de selección de crédito se usa en solicitudes de crédito de grandes montos en dólares. Las cinco “C” son:

1. Carácter: el historial del solicitante de cumplir con las obligaciones pasadas.
2. Capacidad: la capacidad del solicitante para rembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujos de efectivos disponibles para rembolsar las obligaciones de deuda.
3. Capital: la deuda del solicitante con relación a su capital propio.
4. Colateral: el monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la posibilidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante incumple el pago.
5. Condiciones: las condiciones existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica.

El análisis por medio de las cinco “C” del crédito no genera una decisión de aceptar-rechazar específica, por lo que su uso requiere un analista experimentado para revisar y otorgar solicitudes de crédito. La aplicación de este esquema asegura que los clientes de crédito de la empresa pagarán, sin ser presionados, dentro de las condiciones de crédito establecidas.

Ross D, et al. (2012) Las condiciones de crédito que se establezcan en una empresa deben estar en consonancia con las del sector en el que participa, siendo los 2 aspectos determinantes para establecer su límite de crédito los requerimientos de productos que se le proveen y su capacidad de pago.

Calificación de crédito - Gitman, J. (2007)

La calificación de crédito es un método de selección de crédito que se usa comúnmente en las solicitudes de crédito de alto volumen y poco monto en dólares. La calificación de crédito aplica valores obtenidos estadísticamente a los puntajes de las características financieras y de crédito clave de un solicitante de crédito para predecir si pagará a tiempo el crédito solicitado. En pocas palabras, el procedimiento genera una calificación que mide la fortaleza crediticia general del solicitante y la calificación se usa para tomar la decisión de aceptar-rechazar la concesión del crédito al solicitante. Las grandes operaciones de tarjetas de crédito, como las de bancos, empresas petroleras y tiendas departamentales, son las que usan con mayor frecuencia la calificación de crédito. El propósito de esta calificación es tomar decisiones de crédito bien informadas con rapidez y de manera económica, reconociendo que el costo de una sola decisión basada en una calificación errónea es pequeño. No obstante, si aumentan las deudas incobrables por decisiones basadas en una calificación, entonces el sistema de calificación debe evaluarse de nuevo. Para obtener una demostración de una calificación de crédito, incluyendo el uso de una hoja de cálculo con ese propósito.

2.2.3.3 Descuento por pronto pago - Gitman (2007).

Incluir un descuento por pago en las condiciones de crédito es una manera frecuente de lograr la meta de acelerar los cobros sin presionar a los clientes. El descuento por pago proporciona un incentivo para que los clientes paguen más rápido. Al acelerar los cobros, el descuento disminuye la inversión de la empresa en las cuentas por cobrar (que es el objetivo), pero también reduce las utilidades por unidad. Además, iniciar un descuento por pago en efectivo debe reducir las deudas incobrables porque los clientes pagarán más rápido, y debe incrementar el volumen de ventas porque los clientes que toman el descuento pagan un precio más bajo por el producto. Por consiguiente, las empresas que consideran ofrecer un descuento por pago en efectivo deben realizar un análisis de costos y beneficios para determinar si es rentable extender este descuento.

Cambio de los estándares de crédito

En ocasiones, la empresa considerará cambiar sus estándares de crédito en un esfuerzo por mejorar sus rendimientos y crear mayor valor para sus propietarios. Como muestra, considere los siguientes cambios y efectos en las utilidades que se esperan de la relajación de los estándares de crédito.

2.2.3.4 Cobranza.

Morales, A. & Morales, J. (2014) Las Cuentas por Cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que se originan por venta de productos o la prestación de servicios al crédito.

La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento.

Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades:

1. Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
2. Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
3. Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
4. Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
5. Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
6. Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
7. Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
8. Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
9. Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás.

Villaseñor, E. (2009) El crédito y cobranza es el proceso que se establece para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados.

“La entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”.

2.2.3.5 Estrategias de cobranza.

Morales, A. & Morales, J. (2014) Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares.

En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza.

Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos.

2.2.3.6 Fases de la cobranza.

Morales, A. & Morales, J. (2014).

1. **Prevención:** son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.
2. **Cobranza:** son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.
3. **Recuperación:** acciones encaminadas a recuperar 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.

4. Extinción: son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

2.2.3.7 Etapas del sistema de cobranza.

Morales, A. & Morales, J. (2014) Las primeras etapas tienen actividades con un costo bajo y tratan al cliente con gentileza para conservar su buena voluntad, en contraste con las últimas etapas, las acciones que se emprenden en cierto modo son más incisivas, pueden ser más rápidas y, por tanto, tienden a colocar al deudor que no quiere pagar en clasificaciones que ameritan acciones drásticas o legales.

Las cuentas vencidas y no pagadas ocurren por diversas razones, y éstas requieren diferentes procedimientos y técnicas. Según Robert H. Cole es posible dividir un sistema general de cobranzas en cuatro etapas, describiendo en cada etapa la clase de esfuerzo que se hace con el cliente para que cumpla con los pagos del crédito y que caracterizan a cada una, es así que pueden establecerse:

1. Etapa de rutina impersonal
2. Etapa de exhortaciones impersonales
3. Etapa de exhortaciones personales
4. Etapa de acción drástica o legal

Etapa de exhortación impersonal.

Se caracteriza porque las acciones de cobro todavía son de naturaleza impersonal, pero han cambiado de un procedimiento rutinario a uno orientado principalmente con base en exhortaciones para motivar que el cliente pague los saldos vencidos. En esta etapa, los modelos de carta que se usan ya no son del tipo impersonal rutinario, en estos casos ya asumen más bien el carácter de exhortación. Si los avisos suaves en la primera etapa no

lograron que el deudor pagara el crédito, entonces lo recomendable es usar medios más enérgicos para lograr el pago del crédito.

Etapas de exhortación personalizada

En esta fase, todas las gestiones se hacen ante el deudor mismo; se usan esfuerzos de cobranza que son los últimos antes de usar una acción de tipo legal.

Los deudores se caracterizan porque se han sobregirado, eventualmente se vuelven insolventes (y que pueden acudir a la quiebra), han sufrido algún accidente o infortunio (como un siniestro, robo, etc.); algunos son defraudadores habituales con el propósito de nunca pagar y que creen que el importe del adeudo es incorrecto y discuten cómo se encuentra la factura. Los medios de cobranza comúnmente que se usan para este tipo de acreedores son: cartas personales (generalmente una serie, espaciada a intervalos de tiempos diferentes) en las que se indica al deudor el largo procedimiento que el acreedor se ha visto forzado a seguir. También se hace la notificación a la oficina del Buró de Crédito para que se registre en el historial crediticio la actitud del deudor para cumplir con sus obligaciones del crédito.

Etapas de acción drástica o legal

En esta etapa se identifica si el deudor posee bienes propios antes de emprender cualquier acción legal, derivado de lo cual pueden emplearse las siguientes técnicas de cobranza.

Convenio de ampliación. De acuerdo con este convenio, responderán adecuadamente las personas honestas y sinceras que temporalmente no pueden cumplir con sus obligaciones de pago y lo que se hace, esencialmente, es otorgarles un plazo más largo para cubrir sus adeudos, a través de establecer un convenio para lograr pagar sus adeudos vencidos.

2.2.4 El Marco Conceptual para la Información Financiera.

Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF (2016) El Marco Conceptual establece los conceptos sobre los cuales se realizará la preparación y presentación de los estados financieros para usuarios externos.

Aunque estos estados financieros puedan parecer similares entre un país y otro, existe en ellos diferencias causadas probablemente por una amplia variedad circunstancias sociales, económicas y legales, y por el hecho que cada país tiene en cuenta las necesidades de los distintos usuarios de los estados financieros al establecer la norma contable nacional.

Propósito y valor normativo

Este Marco Conceptual establece los conceptos que subyacen en la preparación y presentación de los estados financieros para usuarios externos.

El propósito del Marco Conceptual es:

- Ayudar al Consejo en el desarrollo de futuras NIIF y en la revisión de las existentes;
- Ayudar al Consejo en la promoción de la armonización de regulaciones, normas contables y procedimientos asociados con la presentación de estados financieros, mediante el suministro de fundamentos para la reducción del número de tratamientos contables alternativos permitidos por las NIIF;
- Ayudar a los organismos nacionales de emisión de normas en el desarrollo de las normas nacionales;
- Ayudar a las personas encargadas de preparar los estados financieros en la aplicación de las NIIF y en el tratamiento de algunos aspectos que todavía no han sido objeto de una NIIF;
- Ayudar a los auditores a formarse una opinión acerca de si los estados financieros están de acuerdo con las NIIF;

- Ayudar a los usuarios de los estados financieros a interpretar la información contenida en los estados financieros preparados de acuerdo con las NIIF; y
- Suministrar a todos aquéllos interesados en la labor del IASB información acerca de su enfoque para la formulación de las NIIF.

Alcance

El Marco Conceptual se ocupa de:

El objetivo de la información financiera, las características cualitativas de la información financiera útil, de la definición, reconocimiento y medición de los elementos que constituyen los estados financieros; y los conceptos de capital y de mantenimiento del capital, base diferente, en cuyo caso dicha base debería revelarse.

Los elementos de los estados financieros

Los estados financieros reflejan los efectos financieros de las transacciones y otros sucesos, agrupándolos en grandes categorías de acuerdo con sus características económicas. Estas grandes categorías son los elementos de los estados financieros. Los elementos relacionados directamente con la medida de la situación financiera en el balance son los activos, los pasivos y el patrimonio.

Los elementos directamente relacionados con la medida del rendimiento en el estado de resultados son los ingresos y los gastos.

Situación financiera

Los elementos relacionados directamente con la medida de la situación financiera son los activos, los pasivos y el patrimonio. Estos se definen como sigue:

- Un activo es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.

- Un pasivo es una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.
- Patrimonio es la parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos.

Rendimiento

Los elementos relacionados directamente con la medida de la ganancia son los ingresos y los gastos. El reconocimiento y la medida de los ingresos y gastos, y por tanto del resultado, dependen en parte de los conceptos de capital y mantenimiento del capital usado por la entidad al elaborar los estados financieros.

A continuación se definen los elementos denominados ingresos y gastos:

- Ingresos son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio, y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios a este patrimonio.
- Gastos son los decrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien por la generación o aumento de los pasivos que dan como resultado decrementos en el patrimonio, y no están relacionados con las distribuciones realizadas a los propietarios de este patrimonio.

2.2.5 Norma Internacional de Contabilidad 1 (NIC1).

Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF (2016) Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma

establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

2.2.6 Estados Financieros.

Apaza, M. (2011) Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad.

Conjunto completo de estados financieros

Un juego completo de estados financieros comprende:

- Un estado de situación financiera al final del periodo;
- Un estado del resultados del periodo;
- Un estado de cambios en el patrimonio del periodo;
- Un estado de flujos de efectivo del periodo;
- Notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa.

Los estados financieros deberán presentar razonablemente la situación financiera y el rendimiento financiero, así como los flujos de efectivo de una entidad. Esta presentación razonable requiere la presentación fidedigna de los efectos de las transacciones, así como de otros sucesos y condiciones.

Estado de situación financiera.

Apaza, M. (2011) Es un estado financiero que muestra la situación financiera de una empresa en una fecha determinada. Presenta las fuentes de las cuales la empresa ha obtenido recursos (pasivo y patrimonio), así como los bienes y derechos en que están invertidos dichos recursos (activos).

2.2.6.1 Estado del resultados del periodo.

Apaza, M. (2011) Muestra un resumen de los ingresos y gastos que se efectuaron en la empresa durante un periodo determinado, el cual culmina con la utilidad o pérdida obtenida.

Uno de los objetivos principales es evaluar la rentabilidad de las empresas, es decir, su capacidad de generar utilidades, ya que estas deben optimizar sus recursos de manera que el final de un periodo se obtenga más de lo que se invierta.

2.2.6.2 Medidas cuantitativas.

Blanco, Y. (2013) Indica que estas mediciones proporcionan valores de una empresa en forma de datos numéricos que se sintetizan y se organizan para sacar las conclusiones de la evaluación.

Los datos que se recogen con tales mediciones, por lo general, más fáciles de resumir y de organizar que los recopilados mediante las mediciones cuantitativas.

2.2.6.3 Análisis de estados financieros.

Blanco, Y. (2013) La metodología conocida como análisis de los estados financieros, constituye uno de los mejores enfoques metodológicos para reunir información cuantitativa a nivel de la empresa, la cual es una fuente de gran valor para efectuar el análisis competitivo de la entidad. Sin embargo, los criterios financieros cuantitativos aunque tienen carácter fundamental, sólo constituyen una parte del proceso de evaluación estratégica.

Análisis financiero por método de razones.

Blanco, Y. (2013) El análisis de razones financieras tiene como objetivo caracterizar a la entidad en unas pocas dimensiones básicas consideradas como fundamentales para evaluar la salud financiera de una empresa. El análisis de las razones financieras es el método más usado para determinar la salud financiera de una empresa en las áreas de inversión,

financiación y dividendos. Al existir una relación muy estrecha entre las áreas funcionales de la empresa, las razones financieras pueden también señalar puntos débiles y fuertes en las actividades de la gerencia, mercadeo, producción, investigación y desarrollo.

Apaza, M. (2011) Nos dice que un ratio constituye una medida obtenida a partir del Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados que nos dará información económica y financiera de la empresa analizada.

El análisis cuantitativo de estados financieros se puede realizar mediante el análisis de los siguientes de los siguientes ratios entre otros:

Índices relacionados con la liquidez corriente

Blanco, Y. (2013) Los índices de liquidez corriente tienen un enfoque a corto plazo, la razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Algunas de ellas son las siguientes:

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

$$\text{Liquidez inmediata ó prueba Ácida} = \frac{\text{Activos de rápida realización}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Liquidez inmediata o razón de efectivo} = \frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Capital de Trabajo Neto} = \text{Activo corriente (AC)} - \text{Pasivo Corriente (PC)}$$

Índices de endeudamiento

Blanco, Y. (2013) Este indicador compara el activo de la empresa con su pasivo, es una medida de la solvencia actual de la empresa, no nos arroja un indicador evolutivo, se calcula comparando el activo realizado con los fondos ajenos. Por cada peso de deuda, mínimo deben tenerse 1,5 pesos de activo real, entre otros tenemos los siguientes indicadores.

$$\text{Solvencia Financiera} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

$$\text{Endeudamiento Patrimonial} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio total}}$$

$$\text{Financiamiento del patrimonio en el total de activos} = \frac{\text{Patrimonio total}}{\text{Activo total}}$$

Índices de actividad

Blanco, Y. (2013) Son los que establecen el grado de eficiencia con el cual, la administración de la empresa, maneja los recursos y la recuperación de los mismos. Estos indicadores, nos ayudan a complementar el concepto de la liquidez. También, se les da el nombre de indicadores de rotación. Los indicadores más usados son los siguientes:

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}}$$

$$\text{Periodo Promedio de Cobranzas} = \frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales}}{\text{Ingresos de actividades ord. al crédito}}$$

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Costos de Ventas}}{\text{Inventario Promedio}}$$

$$\text{Promedio de Inventarios} = \frac{\text{Inventario}}{\text{Costos de Ventas}}$$

Índices de rentabilidad

Blanco, Y. (2013) El índice de rentabilidad mide la cantidad en que aumenta la inversión en relación con cada unidad monetaria invertida. Éstos índices de rentabilidad comprenden aquellos ratios que relacionan ganancias de cierto período con algunas partidas del Estado de Resultado, como así también de Situación Patrimonial.

$$\text{Margen de ganancia bruta} = \frac{\text{Ganancia Bruta}}{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}$$

$$\text{Margen de ganancia neta} = \frac{\text{Ganancia (pérdida) neta del ejercicio}}{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}$$

$$\text{Rentabilidad de las ventas} = \frac{\text{Ganancia (Pérdida) por actividades de Operación}}{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}$$

2.2.7 NIIF 9 - Instrumentos Financieros.

Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF (2016) La NIIF 9 Instrumentos financieros establece los principios para informar sobre los activos financieros de forma que sea útil y relevante para los usuarios de los estados financieros. El objetivo de esta norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros de forma que presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendarios e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad. La NIIF 9 se aplicará a todos los activos financieros dentro del alcance de la NIC 39 Instrumentos Financieros:

a. Reconocimiento y Medición.

En el reconocimiento inicial, una entidad medirá un activo financiero a su valor razonable, en el caso de un activo financiero que no se lleve al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero.

b. Medición posterior de activos financieros.

Después del reconocimiento inicial, una entidad medirá un activo financiero de acuerdo con los párrafos 4.1 a 4.5, al valor razonable o al costo amortizado.

c. Deterioro de valor.

La NIIF 9 considera un cambio de enfoque, en donde las pérdidas esperadas se reconocen durante la vida del activo financiero, medido a costo amortizado, y no hasta que se ha incurrido en un evento de pérdida.

d. Reconocimiento de las pérdidas crediticias esperadas.

Una entidad reconocerá una corrección de valor por pérdidas crediticias esperadas sobre un activo financiero que se mide de acuerdo con los párrafos 4.1.2 o 4.1.2A, una cuenta por cobrar por arrendamientos, un activo de contrato o un compromiso de préstamo y un contrato de garantía financiera a los que se les aplica los requerimientos de deterioro de valor de acuerdo con los párrafos 2.1 (g), 4.2.1(c) o 4.2.1 (d).

e. Enfoque simplificado para cuentas por cobrar comerciales, activos de los contratos y cuentas por cobrar por arrendamientos.

A pesar de lo establecido en los párrafos 5.5.3 y 5.5.5, una entidad medirá siempre la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo para cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos que procedan de transacciones que están dentro del alcance de la NIIF 15 y que: No contienen un componente financiero significativo de acuerdo con la NIIF 15 (o cuando la entidad aplica la solución práctica de acuerdo con el párrafo 63 de la NIIF 15); o contienen un componente financiero significativo de acuerdo con la NIIF 15, si la entidad elige como su política contable medir la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo. Esa política contable se aplicará a todas las cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos pero puede aplicarse por separado a las cuentas por cobrar comerciales y activos de los contratos.

f. Medición de las pérdidas crediticias esperadas.

Una entidad medirá las pérdidas crediticias esperadas de un instrumento financiero de forma que refleje: Un importe de probabilidad ponderada no sesgado que se determina mediante la evaluación de un rango de resultados posibles; el valor temporal del dinero; y la información razonable y sustentable que está disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado en la fecha de presentación sobre sucesos pasados, condiciones actuales y pronósticos de condiciones económicas futuras.

Al medir las pérdidas crediticias esperadas, una entidad no necesita necesariamente identificar todos los escenarios posibles. Sin embargo, considerará el riesgo o probabilidad de que ocurra una pérdida crediticia, reflejando la posibilidad de que ocurra y de que no ocurra esa pérdida crediticia, incluso si dicha posibilidad es muy baja.

Las pérdidas crediticias esperadas son una estimación de la probabilidad ponderada de las pérdidas crediticias (es decir, el valor presente de todas las insuficiencias de efectivo) a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero. Una insuficiencia de efectivo es la diferencia entre los flujos de efectivo que se deben a una entidad de acuerdo con el contrato y los flujos de efectivo que la entidad espera recibir. Puesto que las pérdidas crediticias esperadas consideran el importe y calendario de los pagos, una pérdida crediticia surge incluso si la entidad espera que se le pague completamente pero más tarde que cuando se debe contractualmente.

2.2.8 NIA: Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) pueden considerarse como los requisitos de calidad que deben observarse para el desempeño del trabajo de auditoría profesional.

2.2.8.1 Control interno según la NIA 210

La NIA 210 Acuerdo en las condiciones de los compromisos de auditoría, con respecto al control interno, establece lo siguiente:

La administración mantiene el control interno que determina como necesario para facilitar la preparación de Estados Financieros que estén libres de representación errónea de importancia relativa, ya sea debido a error o fraude. El control interno, no importa cuán efectivo pueda dar a una entidad solo seguridad razonable, sobre lograr los objetivos de Información Financiera de la entidad, debido a las limitaciones inherentes del control interno.

Una auditoría independiente conducida de acuerdo con la NIA, no actúa como un sustituto del mantenimiento de un control interno necesario para la preparación de Estados Financieros por la administración. En consecuencia, se requiere al auditor que obtenga el acuerdo de la administración, respecto a que conoce y entiende su responsabilidad sobre el control interno.

Le toca a la administración determinar qué control interno es necesario para facilitar la administración de Estados Financieros. El término “control interno” abarca una amplia gama de actividades, dentro de componentes que pueden describirse como el ambiente de control; el proceso de valoración del riesgo de la entidad; el sistema de información, incluyendo los procesos de negocios relacionados relevantes a Información Financiera, y comunicación; actividades de control; y monitoreo de los controles.

2.2.8.2 Control interno según la NIA 265.

La NIA 265 comunicación de deficiencias en el control interno a los encargados del gobierno corporativo y a la administración trata de la responsabilidad que tiene el auditor de comunicar, de manera apropiada a los encargados del gobierno corporativo y a la

administración las deficiencias en el control interno que el auditor ha identificado en una auditoría de Estados Financieros.

Se requiere que el auditor obtenga un entendimiento del control interno relevante a la auditoría cuando identifica y evalúa los riesgos de errores materiales.

Al hacer estas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno para planear los procedimientos de auditoría que son apropiados en las circunstancias, pero no para el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno. El auditor debe identificar las deficiencias en este no solo durante el proceso de evaluación del riesgo, si no en cualquier otra etapa de la auditoría.

Nada en esta NIA impide al auditor comunicar a los encargados del gobierno corporativo y a la administración otros asuntos de control interno que el auditor haya identificado durante la auditoría

2.2.9 Marco legal.

2.2.9.1 Descuentos otorgados por pronto pago.

El descuento otorgado a los clientes por pronto pago constituirá un gasto deducible en tanto se ajuste al principio de causalidad enunciado en el artículo 37° de la Ley del Impuesto a la Renta y se encuentre debidamente acreditado.

Los descuentos otorgados a los clientes con posterioridad a la operación comercial se reconocerán a través de notas de crédito, en función a lo previsto en el numeral 1 del artículo 10° del Reglamento de Comprobantes de Pago.

El artículo 5°, numeral 13 del Reglamento de la Ley del Impuesto General a las Ventas señala que los descuentos que se concedan u otorguen no forman parte de la base imponible siempre que:

Se trate de prácticas usuales en el mercado o que respondan a determinadas circunstancias tales como pago anticipado, monto, volumen y otros.

2.2.9.2 Ley del impuesto a la Renta.

DS N°179-2004-EF Art. 37° Inc. i) de la Ley del Impuesto a la Renta D.S. N° 179-2004-EF El artículo 37 de la ley del impuesto a la renta, precisa que: a fin de establecer la renta neta de tercera categoría se deducirá de la renta bruta los gastos necesarios para producirla y mantener su fuente, así como los vinculados con la generación de ganancias de capital, en tanto la deducción no esté expresamente prohibida por esta ley, en consecuencia son deducibles: Los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden.

No se reconoce el carácter de deuda incobrable a: Las deudas contraídas entre sí por partes vinculadas; las deudas afianzadas por empresas del sistema financiero y bancario, garantizadas, mediante derechos reales de garantía, depósitos dinerarios o compra venta con reserva de propiedad; las deudas que hayan sido objeto de renovación o prórroga expresa.

2.2.9.3 Provisión de cobranza dudosa.

Art. 21° Inc. f) y g) del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta D.S. N° 122-2004-EF. Para efectos tributarios la provisión de cobranza dudosa debe efectuarse una vez vencido el plazo para el pago por el cliente y se demuestre la imposibilidad de la cobranza, el inicio de acciones judiciales o que haya pasado más de 12 meses después de la fecha de vencimiento de la deuda.

La provisión es aceptada como gasto si han transcurrido más de 12 meses y la obligación no ha sido pagada, además dicha provisión debe detallarse en forma discriminarse en el libro de inventario y balances, tal como lo establece el Art. 21 inciso f) y g) del reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta.

Art. 21 del reglamento de la LIR, inciso f) Para efectuar la provisión de deudas incobrables a que se refiere el inciso i) del Artículo 37° de la Ley, se deberá tener en cuenta las siguientes reglas:

1) El carácter de deuda incobrable o no deberá verificarse en el momento en que se efectúa la provisión contable.

2) Para efectuar la provisión por deudas incobrables se requiere:

- Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, mediante análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios, o se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda, o el protesto de documentos, o el inicio de procedimientos judiciales de cobranza, o que hayan transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha; y
- Que la provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.

La provisión, en cuanto se refiere al monto, se considerará equitativa si guarda relación con la parte o el total si fuere el caso, que con arreglo al literal a) de este numeral se estime de cobranza dudosa.

3) Para efectos del acápite (i) del inciso i) del Artículo 37° de la Ley, adicionalmente, se entenderá que existe una nueva deuda contraída entre partes vinculadas cuando con posterioridad a la celebración del acto jurídico que da origen a la obligación a cargo del deudor, ocurre lo siguiente:

- Cambio de titularidad en el deudor o el acreedor, sea por cesión de la posición contractual, por reorganización de sociedades o empresas o por la celebración de

cualquier otro acto jurídico, de lo cual resultara que las partes se encuentran vinculadas.

- Alguno de los supuestos previstos en el artículo 24° del Reglamento que ocasione la vinculación de las partes.

4) Para efectos del acápite (ii) del inciso i) del Artículo 37° de la Ley:

- Se entiende por deudas garantizadas mediante derechos reales de garantía a toda operación garantizada o respaldada por bienes muebles e inmuebles del deudor o de terceros sobre los que recae un derecho real.
- Podrán calificar como incobrables: La parte de la deuda que no sea cubierta por la fianza o garantía, la parte de la deuda que no ha sido cancelada al ejecutarse la fianza o las garantías.

5) Para efectos del acápite (iii) del inciso i) del Artículo 37° de la Ley se considera deudas objeto de renovación:

- Sobre las que se produce una reprogramación, refinanciación o reestructuración de la deuda o se otorgue cualquier otra facilidad de pago.
- Aquellas deudas vencidas de un deudor a quien el mismo acreedor concede nuevos créditos.
- Cumplido el plazo de vencimiento de las deudas renovadas o prorrogadas, la provisión de éstas se podrá deducir en tanto califiquen como incobrables.

2.2.9.4 Castigo de las cuentas por deudas de cobranza dudosa.

Art. 21° Inc. f y g) del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta D.S. N° 122-2004-EF. Para efectuar el castigo de las deudas de cobranza dudosa, se requiere que la deuda haya sido provisionada y se cumpla, además, con alguna de las siguientes condiciones:

- Se haya ejercitado las acciones judiciales pertinentes hasta establecer la imposibilidad de la cobranza, salvo cuando se demuestre que es inútil ejercitarlas o que el monto

exigible a cada deudor no exceda de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias. La exigencia de la acción judicial alcanza, inclusive, a los casos de deudores cuyo domicilio se desconoce, debiendo seguirse la acción judicial prescrita por el Código Procesal Civil.

- Tratándose de castigos de cuentas de cobranza dudosa a cargo de personas domiciliadas que hayan sido condonadas en vía de transacción, deberá emitirse una nota de abono en favor del deudor. Si el deudor realiza actividad generadora de rentas de tercera categoría, considerará como ingreso gravable el monto de la deuda condonada.
- Cuando se trate de créditos condonados o capitalizados por acuerdos de la Junta de Acreedores conforme a la Ley General del Sistema Concursal, en cuyo caso el acreedor deberá abrir una cuenta de control para efectos tributarios, denominada “Acciones recibidas con ocasión de un proceso de reestructuración”

La Resolución del Tribunal Fiscal N° 11450-5-2011, ordena que se verifique la información relacionada con las gestiones de cobranza presentada en la etapa de apelación, por lo que la Superintendencia Intendencia de Administración Tributaria emite una resolución de cumplimiento la cual es apelada por la recurrente y luego el Tribunal Fiscal emite la RTF N° 00974- 5-2012, las que en conjunto establecen los siguientes criterios para validar una provisión por cobranza dudosa: Para tener por válida la provisión por cobranza dudosa debe acreditarse las gestiones de cobranza en la que se precise la exigencia específica de la obligación al pago del servicio, debiendo notificarse válidamente al cliente moroso.

Dado que se trata de un incumplimiento contractual las exigencias de cobranza se rigen por el artículo 1333 del Código Civil y las normas referidas a la notificación de actos

referidos a las notificaciones de actos de las partes previstas en los artículos 155, 160 y 161 del Código Procesal Civil.

2.2.9.5 La auditoría según la Ley General de Sociedades

La Ley N° 26788 (Ley General de sociedades), vigente a partir del 1° de enero de 1998 regula la auditoría para las sociedades anónimas, la sociedad anónima cerrada y para la sociedad anónima abierta.

a. La auditoría en la sociedad anónima.

El artículo 226 de la ley N° 26788 (Ley General de sociedades) regula sobre las auditorías externas y se establece que el pacto social, el estatuto o el acuerdo de junta general, adoptado por el 10 por ciento de las acciones suscritas con derecho de voto, pueden disponer que la sociedad anónima tenga auditoría externa anual.

El informe de los auditores se presentara a la junta general conjuntamente con los estados financieros

b. La auditoría en la sociedad anónima cerrada.

El artículo 242 de la ley N° 26788 (Ley General de sociedades) prescribe sobre la auditoría externa anual y señala que el pacto social, el estatuto o el acuerdo de junta general adoptado por el cincuenta por ciento de las acciones suscritas con derecho a voto, pueden disponer que la sociedad anónima errada tenga auditoría externa anual.

c. La auditoría en la sociedad anónima abierta.

El artículo 253 de la ley N° 26788 (Ley General de sociedades) señala que la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) está encargada de supervisar y controlar a la sociedad anónima abierta, estando facultada para reglamentar las disposiciones relativas a estas sociedades contenidas en la presente sección cuya supervisión y control se encuentra a su cargo.

2.3 Definición de términos básicos

Para obtener los conceptos de términos básico se consultó la siguiente bibliografía:

- Apaza, M. (2010).
- Arens, A; Randal J; Beasley, M. Auditoria.
- Control Interno Informe COSO (2005)

Activo. Es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.

Activo financiero con deterioro crediticio. Un activo tiene deteriorado el crédito cuando han ocurrido uno o más sucesos que tienen un impacto perjudicial sobre los flujos de efectivo futuros estimados de ese activo financiero.

Baja en cuentas. Eliminación de un activo financiero o pasivo financiero previamente reconocido en el estado de situación financiera de una entidad.

Categoría. Uno de los tres grupos de objetivos de control interno, actividades de control o controles. Las categorías son la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Central de Riesgo. Son entidades de carácter privado especializadas en el almacenamiento de datos acerca del comportamiento de pago en las obligaciones de las personas naturales o jurídicas. En estas bases de datos se registran no sólo las situaciones de incumplimiento sino la historia crediticia de quienes atienden sus obligaciones oportunamente.

Componente. Uno de los cinco elementos del control interno. Los componentes de control interno son: en entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, la información y comunicación y supervisión.

Control: Sustantivo utilizado como sujeto para indicar la existencia de una política o procedimiento que forma parte del control interno. Un control puede existir dentro de

cualquiera de los cinco componentes. Sustantivo utilizado como complemento, para indicar el resultado de políticas y procedimientos diseñados para controlar.

Controlar. Regular, establecer o implantar una política mediante la cual se ejerce control.

Control Interno. Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y los demás empleados de una entidad, diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable con respecto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia
- Fiabilidad
- Cumplimiento de leyes

Crédito. Obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Pueden ser recursos financieros o referirse a bienes y servicios.

Criterios. Son pautas a través de las cuales se puede determinar la eficacia del sistema de control interno. Los cinco componentes del control interno, considerados desde la perspectiva de las limitaciones inherentes del control interno, representan criterios de eficacia del control interno para cada una de las tres categorías de control. Para la categoría fiabilidad de la información financiera, existe un criterio más detallado: el concepto de deficiencia significativa.

Cuestionario del control interno. Una serie de preguntas sobre los controles en cada área de la auditoría utilizada como un medio para indicarle al auditor aspectos del control interno que pueden ser inadecuados.

Cumplimiento. Término que hace referencia al cumplimiento de las leyes y normas aplicables a una entidad.

Deficiencia. Es un defecto destacado, potencial o real, del control interno o una oportunidad para fortalecer el sistema de control interno con el fin de incrementar las posibilidades de conseguir los objetivos de la entidad.

Debilidad de importancia. Una deficiencia significativa en los controles internos que, en sí misma, o en combinación con otras deficiencias, dan como resultado más que una probabilidad remota de que no se podrán impedir o detectar los errores materiales de los estados financieros

Deficiencia de control. Una deficiencia en el diseño u operación de controles que no permiten que el personal de la compañía impida o detecte errores de forma oportuna.

Deficiencia significativa: una deficiencia de control que puede afectar de manera adversa la capacidad de la compañía para iniciar, autorizar, registrar, procesar o informar datos consistentes con las aseveraciones de la administración en los estados financieros.

Deterioro. Cantidad en que excede el importe en libros de un activo a su importe recuperable.

Diagrama de flujo. Una representación en diagrama de los documentos y registros del cliente y la secuencia en que éstos se procesan.

Entidad. Organización de cualquier tamaño, creada para un propósito concreto. Una entidad puede ser, por ejemplo, una empresa comercial, una organización sin ánimo de lucro, un organismo gubernamental o una institución académica. Organización y empresa se utilizan como sinónimos.

Estados financieros con propósito general (denominados “estados financieros”). Son aquellos que pretenden cubrir las necesidades de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.

Estimación para cuentas de cobranza dudosa. Esta estimación para cuentas dudosas se mantiene para contabilizar pérdidas crediticias esperadas. Las estimaciones para las

cuentas incobrables se basan en los riesgos individuales del cliente y de las tendencias de cobranza históricas.

Evaluación del riesgo. Identificación de la administración y análisis de riesgo, relevantes para la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Evaluación del riesgo de control. Una medición de la expectativa del auditor referente al hecho de que los controles internos no evitarán que ocurran errores materiales, ni se detectarán o corregirán si han sucedido; el riesgo de control es evaluado para cada objetivo de auditoría en relación con las operaciones en un ciclo o clase de operaciones.

Facilidades de pago. Condiciones que otorgan a un cliente o que éste demanda en relación con el pago. Incluyen el plazo o plazos, las garantías, el tipo de documento que soporta la deuda, la existencia o no de intereses, fechas fijas de pago, y cualquier otra condición de crédito que se acuerde.

Garantía. Son aquellas seguridades accesorias que se dan para la seguridad de una obligación. Pueden ser reales como la prenda y la hipoteca, personales como la fianza y cláusula penal, bancarias.

Importancia relativa. Las omisiones o inexactitudes de partidas son materiales o tienen importancia relativa si pueden, individualmente o en su conjunto, influir en las decisiones económicas tomadas por los usuarios sobre la base de los estados financieros.

Impracticable. La aplicación de un requisito será impracticable cuando la entidad no pueda aplicarlo tras efectuar todos los esfuerzos razonables para hacerlo.

Información y comunicación. El conjunto de procedimientos manuales y/o computarizados que da inicio, registra, procesa e informa acerca de las operaciones de la entidad y mantiene la rendición de cuentas para los activos relacionados.

Matriz de riesgo de control. Una metodología utilizada para ayudar al auditor a evaluar el riesgo de control al hacer coincidir a los controles internos claves y las deficiencias de control interno con los objetivos de auditoría relacionados con las operaciones.

Monitoreo. Evaluación constante y periódica por parte de la administración de la calidad del desempeño del control interno para determinar que los controles están operando como se tenía previsto y que se modifican cuando es necesario.

Narrativa. Una descripción escrita de los controles internos del cliente, incluyendo el origen, proceso y disposición de los documentos y registros, y los procedimientos de control relevantes.

Pasivo. Es una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

Patrimonio. Es la parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos.

Pérdida crediticia. La diferencia entre todos los flujos de efectivo contractuales que se deben a una entidad de acuerdo con el contrato y todos los flujos de efectivo que la empresa espera recibir.

Pérdida crediticia esperada. El promedio ponderado de las pérdidas crediticias con los riesgos respectivos que ocurra un incumplimiento como ponderadores.

Política. Directriz emitida por la dirección sobre lo que hay que hacer para efectuar el control. Constituye la base de los procedimientos que se requieren para la implantación del control.

Procedimiento. Conjunto de acciones mediante el cual se implanta una política.

Procedimientos para tener un conocimiento. Procedimientos que utiliza el auditor para reunir evidencia sobre el diseño y puesta en operación de los controles específicos.

Pruebas de control. Procedimientos de auditoría para comprobar la eficacia de la operación de los controles en apoyo al riesgo de control evaluado reducido.

Revisión detallada. El rastreo de operaciones a través del sistema contable para determinar que se establecieron los controles.

Riesgo Crediticio. Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona.

Seguridad razonable. Concepto según el cual el control interno, por muy bien diseñado y ejecutado que esté, no se puede garantizar que los objetivos de una entidad se consigan, debido a las limitaciones inherentes de todo sistema de control interno.

Separación adecuada de las responsabilidades. División de las siguientes actividades en una organización: (1) custodia de los activos de la contabilidad, (2) autorización de la custodia de los activos, (3) responsabilidad operativa de la teneduría de libros y (4) tareas del departamento de tecnologías de información provenientes de sus usuarios externos.

Verificaciones independientes. Actividades de control interno diseñadas para la verificación interna continua de otros controles.

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) Normas e Interpretaciones emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1 Hipótesis General

El sistema de control interno del área de créditos y cobranzas incide en el estado de situación financiera y estado de resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas

- A. El proceso de créditos y cobranzas incide en el capital de trabajo de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.
- B. Las operaciones de créditos y cobranzas inciden en los resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.

3.2 Identificación de variables o unidades de análisis

A. Variable Independiente

X: SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CREDITOS Y COBRANZAS.

Las ventas al crédito constituyen una estrategia de vital importancia en la economía de la empresa por lo que brinda a su clientela facilidades de pagos a través del otorgamiento de líneas de créditos.

VARIABLE INDEPENDIENTE (X): SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CREDITOS Y COBRANZAS.		
DEFINICION OPERACIONAL		
Las ventas al crédito constituyen una estrategia de vital importancia en la economía de la empresa por lo que brinda a su clientela facilidades de pagos a través del otorgamiento de líneas de créditos.		
DIMENSIONES E INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
EVALUACION CREDITICIA	Es la evaluación de la capacidad crediticia del cliente, y fija el nivel de crédito que se le va a conceder teniendo en cuenta la línea de crédito solicitada.	Capacidad crediticia
		Nivel de crédito concedido
OTORGAMIENTO DEL CREDITO	Es la venta al crédito al cliente, previa comunicación de la línea de crédito asignada y de las condiciones de crédito aprobadas. Tales como: Plazos, formas de pago, precios, garantías, montos de compra mínimos, descuentos por pronto pago, intereses moratorios, plazo y lugar de entrega de los productos, gastos que asumirán las partes, etc.	Límite de crédito concedido
		Precios y descuentos a utilizar
		Guía de remisión
		Transporte
		Acusación de recepción
		Derecho a cobro
COBRO DE FACTURA	Es el proceso de cobro de las facturas al vencimiento, haciendo seguimiento de las mismas y realizando todas las acciones necesarias para conseguir la cobranza, y en caso contrario se convierte en cobranza dudosa.	Negociación comercial
		Al vencimiento
		Seguimiento después de vencimiento
		Estimación de cobranza dudosa

B. Variable Dependiente

Y: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y ESTADO DE RESULTADOS.

El efecto de las transacciones de una empresa en el activo, pasivo, patrimonio, ingresos, y gastos en un periodo determinado.

VARIABLE INDEPENDIENTE (Y): ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y ESTADO DE RESULTADOS.		
DEFINICION OPERACIONAL		
El efecto de las transacciones de una empresa en el activo, pasivo, patrimonio, ingresos, y gastos en un periodo determinado.		
DIMENSIONES E INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
SITUACION FINANCIERA	Evalúan el desempeño financiero y operacional de una empresa, con el objetivo obtener una base para la toma de decisiones en la gestión financiera.	Razones de liquidez
		Liquidez corriente
		Prueba acida
		Razones de actividad
RESULTADOS	Los resultados miden la efectividad de la administración de la empresa en el control de los costos y gastos.	Gastos Por Estimación de Cobranza Dudosa
		Descuentos por pronto pago

3.3 Matriz lógica de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PRINCIPAL ¿De qué manera el sistema de control interno del área de créditos y cobranzas incide en el estado de situación financiera y estado de resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018?	PRINCIPAL Determinar la incidencia del control interno del área de créditos y cobranzas en el estado de situación financiera y estado de resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.	PRINCIPAL El sistema de control interno del área de créditos y cobranzas incide en el estado de situación financiera y estado de resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.	VARIABLE INDEPENDIENTE X: SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CREDITOS Y COBRANZAS. Las ventas al crédito constituyen una estrategia de vital importancia en la economía de la empresa por lo que brinda a su clientela facilidades de pagos a través del otorgamiento de líneas de créditos.	EVALUACION CREDITICIA	Capacidad crediticia
				OTORGAMIENTO DEL CREDITO	Nivel de crédito concedido
					Límite de crédito concedido
					Precios y descuentos a utilizar
					Guía de remisión
					Transporte
					Acusación de recepción
					Derecho a cobro
					Negociación comercial
				COBRO DE FACTURA	Al vencimiento
Seguimiento después de vencimiento					
Estimación de cobranza dudosa					
ESPECÍFICOS A. ¿En qué medida el proceso de créditos y cobranzas incide en el estado de situación financiera de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018?	ESPECÍFICOS A. Demostrar la incidencia del proceso de créditos y cobranzas en la situación financiera de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.	ESPECÍFICAS A. El proceso de créditos y cobranzas incide en la situación financiera de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.	VARIABLE DEPENDIENTE Y: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y ESTADO DE RESULTADOS. El efecto de las transacciones de una empresa en el activo, pasivo, patrimonio, ingresos, y gastos en un periodo determinado.	SITUACION FINANCIERA	Razones de liquidez
					Liquidez corriente
					Prueba acida
				RESULTADOS	Razones de actividad
					Gastos Por Estimación de Cobranza Dudosa
ESPECÍFICOS B. ¿De qué manera las operaciones de créditos y cobranzas incide en los estados de resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018?	ESPECÍFICOS B. Establecer la incidencia de las operaciones de créditos y cobranzas en los resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.	ESPECÍFICAS B. Las operaciones de créditos y cobranzas inciden en los resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.			Descuentos por pronto pago

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1 Tipo y Método de investigación

El tipo de investigación del presente estudio es de aplicación, ya que no se pretende adquirir conocimiento a partir de este estudio, si no el de aplicar conocimientos para resolver un problema específico como es el que se aborda en este trabajo de investigación.

Así mismo, esta investigación es de tipo cuantitativa, correlacional, y de corte transversal debido a que el objetivo de esta investigación es de estudiar la relación de las variables expuestas en el capítulo anterior y determinar una causa y un efecto en un tiempo específico.

La metodología utilizada para el presente estudio de investigación es de tipo descriptivo, correlacional y explicativo debido a que este facilita la descripción de la situación de la empresa dadas las variables analizadas en el en un tiempo específico.

4.2 Diseño específico de investigación

El diseño específico de la presente investigación es deductivo, a partir de la información obtenida en la investigación se obtuvo resultados los cuales hicieron posible el contraste de las hipótesis planteadas.

Además de la información recolectada a través de las entrevistas se contó con información bibliográfica que ayuda a la mejor comprensión del problema.

4.3 Población, Muestra o Participantes

La población está compuesta por 80 trabajadores de las áreas de finanzas, contabilidad, ventas, facturación, créditos y cobranzas. Siendo 22 trabajadores de la empresa

Importadora de Calzado Luna S.A.C y 58 trabajadores forman parte de diversas empresas del sector calzado de Lima Perú.

Dado el número de trabajadores de estas empresas es muy grande (o infinita) y sería muy difícil obtener datos de opinión de todos estos, se utilizará una muestra de poblacional, la cual estará determinada por:

$$n = \frac{z_{\alpha/2}^2 p (1-p)}{\varepsilon^2}$$

Dónde:

n : Tamaño de la muestra

$Z_{\alpha/2}$: Es el cuartil de la normal con un nivel de confianza de $(1-\alpha)\%$

ε : Es el nivel de error de estimación $\varepsilon = |p - \pi|$

p : Es la probabilidad de éxito del evento de interés.

Para nuestro caso tendríamos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.11^2}$$

$$n = 79.37 \quad \cong \quad n = 80$$

Por lo tanto nuestra muestra poblacional estará conformada por 80 trabajadores de diferentes empresas del rubro calzado de la ciudad de Lurín – Lima.

4.4 Instrumentos de recogida de datos

La presente investigación se hizo a través de cuadernillos de preguntas o cuestionarios cuya medición estará dada de acuerdo a la escala de Likert.

La aplicación del cuestionario fue mediante un procedimiento de muestreo aleatorio por cuotas, en el sentido que se visitaron tantas empresas hasta completar el número de encuestas a ser ejecutadas.

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica de procesamiento de los datos se realizó a través del sistema SPSS for Windows ®, para un análisis exacto y preciso, de tal manera se contó con la asesoría de un profesional experto en la materia.

4.6 Procedimiento y ejecución del estudio

El procesamiento de los datos se realizó de la siguiente manera:

- Elaboración de un cuadernillo de 36 preguntas divididas de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores del estudio.
- Codificación de los datos recogidos a través del cuadernillo de encuestas.
- Ingreso de los datos codificados en el software estadístico SPSS for Windows para la obtención de tablas de frecuencias de cada una de las preguntas así como también para el cruce de tablas a fin de obtener o probar la hipótesis de asociación mediante el test de Chi-cuadrada.

4.7 Desarrollo Integral del caso práctico

4.7.1 Constitución y actividad económica de la Compañía.

La empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. es una subsidiaria de una empresa domiciliada en el país de Ecuador, la cual posee el 72.35% del capital social emitido. La Compañía se constituyó en Perú el 15 de agosto del año 2,000.

El domicilio fiscal de la Compañía es en la Avenida los Eucaliptos S/N Urb. Los Huertos de Santa Genoveva, distrito de Lurín, en el departamento de Lima, Perú.

La actividad económica principal de la compañía es dedicarse a la importación, compra, venta, distribución de calzado de caucho y lona y cuero, fabricados principalmente por su entidad relacionada, domiciliada en Ecuador.

4.7.2 Política de créditos de la compañía

La política de crédito de la compañía Importadora de Calzado Luna S.A.C., comprende al conjunto de directrices a seguir en cada una de las fases del otorgamiento del crédito. Donde se establecen las normas claras para evaluar el grado de solvencia o capacidad financiera del cliente. Así mismo, se establece un límite máximo de crédito a cada cliente. Esto con la finalidad de mantener una adecuada gestión de los créditos.

4.7.2.1 Documentación para la evaluación crediticia.

La información obligatoria para la evaluación de crédito reúne aquella información que tiene por objeto proporcionar los elementos básicos para considerar a un cliente como un posible sujeto de crédito.

a) Persona Natural

Solicitud de Crédito: Firmada por el cliente, el asesor comercial y jefe de ventas.

- Copia del DNI (Documento Nacional de Identidad).
- Copia de recibo de servicios (agua, luz o teléfono) del domicilio del fiscal.
- Facturas comerciales de otros proveedores en los últimos 6 meses.
- Referencias comerciales y bancarias.

b) Persona Jurídica

Solicitud de Crédito: Firmada por el representante legal de la empresa, el asesor comercial y jefe de ventas

- Ficha RUC vigente.
- Copia del DNI del representante legal de la empresa.
- Copia de Vigencia de Poder del representante legal (vigencia no menor a 3 meses).
- Facturas comerciales de otros proveedores en los últimos 6 meses.
- Referencias comerciales y bancarias.
- Última declaración Jurada anual del Impuesto a la Renta.

- 3 últimas declaraciones mensuales de IGV-Renta y constancias de pago.

Como información complementaria, se requiere documentación que sustente el crédito referido como último comprobante de pago de un préstamo o tarjeta de crédito, contratos de arrendamiento, licencia de funcionamiento, entre otros.

4.7.2.2 Evaluación y Asignación de la línea de Crédito.

Las líneas de crédito se asignan de acuerdo al resultado de la evaluación crediticia, teniendo en cuenta la línea de crédito solicitada y la capacidad crediticia del cliente.

- El asesor comercial recibe del cliente la documentación completa y envía al analista de créditos y cobranzas para su revisión. Es responsabilidad del asesor comercial el envío completo de la documentación.
- Las solicitudes de crédito deberán ser evaluadas para dar respuesta al cliente hasta en tres (3) días hábiles, desde la recepción del total de documentos solicitados como requisitos para la evaluación crediticia.
- El analista de créditos y cobranzas verifica y valida toda la documentación recepcionada. Luego, consulta el estado de riesgos e historial crediticio a través de EQUIFAX (central de riesgo) y define la propuesta de línea de crédito y condición de pago.
- El Jefe de Finanzas, revisa la documentación y autoriza la línea de crédito a otorgar al cliente, hasta el importe que esté dentro de su autonomía, en caso que el importe de la línea de crédito solicitada esté fuera de su autonomía, la solicitud de crédito será derivada al Gerente General para su autorización.
- El analista de créditos y cobranzas realiza la actualización de la línea y plazo de crédito en la plantilla de carga del sistema SAP/R3; asimismo, se comunica al asesor comercial el resultado de la evaluación vía correo electrónico. El asesor comercial informa al cliente.

- Las líneas de crédito con garantía se otorgan cuando se requiere de un instrumento que sirva de respaldo al crédito otorgado, en caso de incumplimiento en pagos o cuando la magnitud del crédito otorgado así lo exige. Los créditos son garantizados a través de: Letra de cambio avalada o no avalada, cheque, fianza solidaria o carta fianza bancaria, hipoteca.
- El analista de créditos y cobranzas es responsable de la custodia de los files de clientes.

4.7.2.3 Determinación de los Plazos del Crédito.

Los plazos de crédito se otorgarán en función a la zona de atención: Costa 30 días, Sierra 45 días, Selva 60 días y en campañas el crédito será a 90 días.

Las condiciones de crédito distintas serán revisadas y aprobadas por el Gerente General, Jefe de Finanzas y Jefe de Ventas.

4.7.2.4 Condiciones, plazos y forma de pago.

Las condiciones de pago para las ventas son: al contado y al crédito.

a) Compras al Contado

El pago debe efectuarse previo a la entrega de mercadería o contra-entrega.

b) Compras al Crédito

El pago debe efectuarse como máximo en el plazo de crédito aprobado en el pedido.

Los plazos de crédito se otorgarán en función a la zona de atención: Costa 30 días, Sierra 45 días y Selva 60 días.

Las condiciones de crédito distintas serán revisadas y aprobadas por el Gerente General, Jefe de Finanzas y Jefe de Ventas.

c) La forma de pago podrá ser de la siguiente manera

- Depósito en efectivo en cuenta las cuentas bancarias de la compañía.

- En el caso de la cuenta recaudadora, el cliente se identifica en la agencia bancaria con su número RUC (persona jurídica) o DNI, valida la razón social y número de cuenta que aparecerán en forma automática en su voucher de pago, antes de que se retire de ventanilla del banco.
- Transferencia entre cuentas
- Transferencia interbancaria.
- Depósito con cheque, se requiere la validación del analista de créditos y cobranzas, solo se dará como recibido al momento de comprobarse la disponibilidad del depósito.
- Pago de letras de cambio, las cuales serán ingresadas en cobranza libre al Banco de Crédito del Perú para su cancelación en la red de agencias de esta institución.
- Para el manejo de efectivo, el asesor comercial, debe efectuar el depósito como máximo en las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes de efectuada la cobranza, y enviar el voucher de depósito emitido por banco, al área de créditos y finanzas. Su incumplimiento se considera falta grave.

d) Descuentos por pronto pago

La empresa otorga descuentos por pronto pago a sus clientes que pagan al contado y para los clientes que cumplen pagando el crédito dentro de los plazos establecidos, ver tabla de descuentos por pronto pago.

Tabla N° 02. Descuentos por Pronto Pago

Denominación	Tipo
CONTADO CONTRAENTREGA 3.85% DSCTO	Contado
CREDITO 7 DIAS 3.85% DSCTO	Crédito Regular
CREDITO 15 DIAS 3.85% DSCTO	Crédito Regular
CREDITO 30 DIAS 1% DSCTO	Crédito Regular
CREDITO 45 DIAS 1% DSCTO	Crédito Regular
CREDITO 60 DIAS 1% DSCTO	Crédito Regular
CREDITO 90 DIAS 1% DSCTO	Crédito Regular

4.7.2.5 Otorgamiento del crédito.

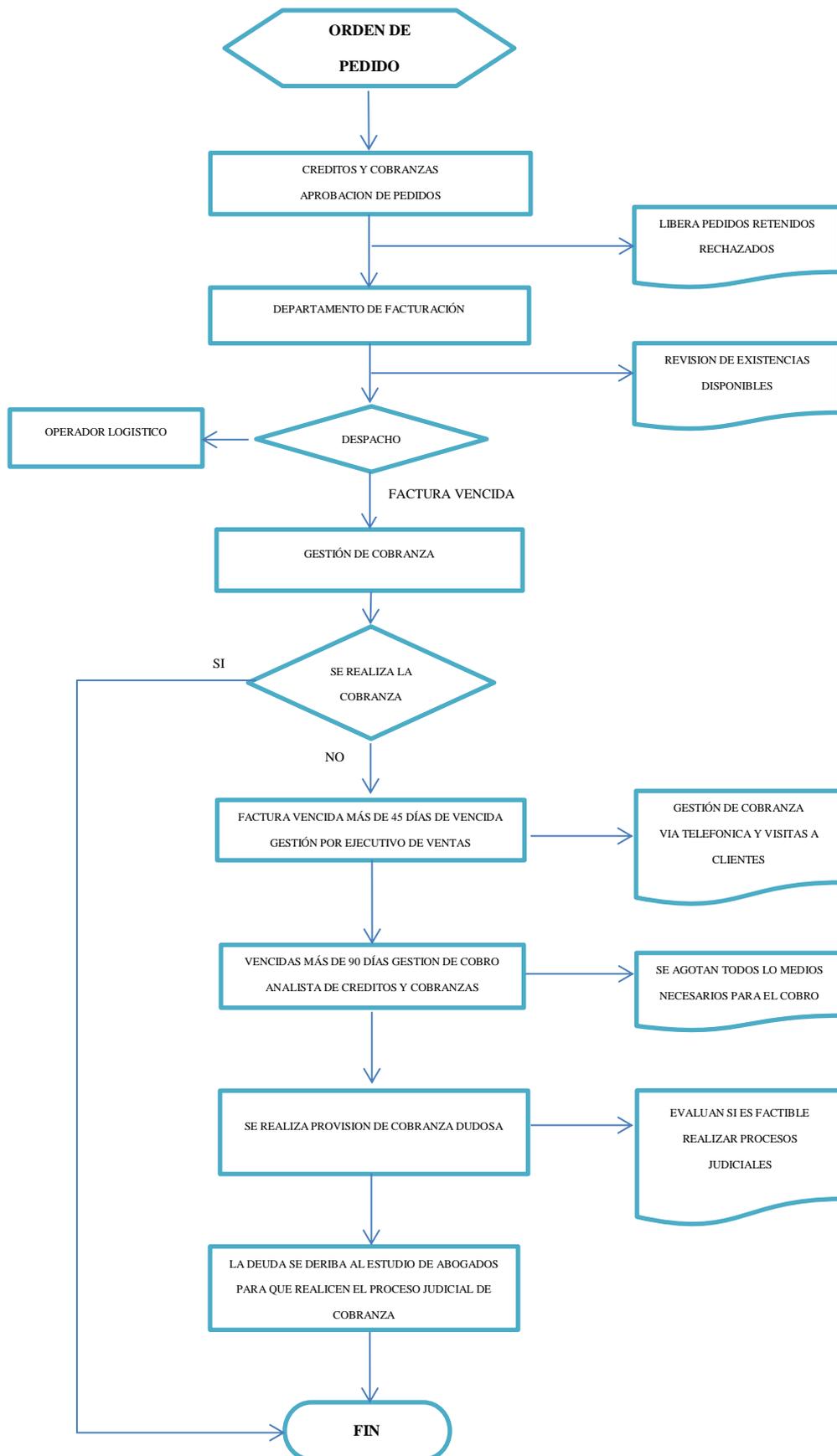
En esta etapa se aprueban las líneas de crédito, previa comunicación a los clientes de las condiciones del crédito (Plazos, formas de pago, etc.).

La autorización para aprobar créditos está a cargo del Analista de créditos y cobranzas, Jefe de Finanzas y del Gerente General, esto según la autonomía que cada uno de ellos tiene.

Tabla N° 03. Autonomías para aprobación de créditos

Monto de Línea de Crédito	Responsable
Hasta 50 mil soles	Analista de Créditos y Cobranzas
De 51 mil a 100 mil soles	Jefe de Finanzas
Más de 100 mil soles	Gerente General

Figura N°03. Flujo-grama de créditos y cobranzas



4.7.3 Análisis del control Interno del área de créditos y cobranza.

Tabla N°04. Cuestionario evaluación control interno de ventas

Cuestionario de evaluación del Control Interno Ventas

Cliente: Importadora de calzado Luna Peruana S.A.c.

Auditor: GMU

Fecha de realización: 24/09/2018

N°	Preguntas	Respuestas			Comentarios
		Sí	No	N/A	
Las ventas registradas son para ventas efectivas o clientes existentes					
1	¿El crédito a los clientes está aprobado por un funcionario responsable y el acceso para cambiar los archivos maestros de límite de crédito está restringido?	X			Jefe de créditos y cobranzas.
2	¿El registro de las ventas está respaldado por documentos de envío autorizados y pedidos aprobados de los clientes?	X			Documentos de pedido firmados por el cliente
3	¿Existe una separación adecuada de responsabilidades entre la facturación, registro de ventas y manejo de las entradas de efectivo?	X			La facturación se realiza por el auxiliar de facturación.
	¿Las facturas de ventas están prenumeradas y justificadas?	X			La facturación es electrónica.
Se registran las operaciones de ventas existentes					
1	¿Se conserva un registro de embarques?	X			Guías de remisión y las facturas de venta.
2	¿Se controla el documento de embarque desde la oficina, de tal forma que ayuda a garantizar que se facturen todos los envíos?	X			No se entrega mercadería que no cuente con la factura de venta.
3	¿Se prenumeran y justifican todos los documentos de envío?	X			Guías de remisión remitente, están prenumeradas y la facturación es electrónica.
Las ventas registradas son por la cantidad de productos enviados y facturados y registrados correctamente					
1	¿Se utiliza una lista de precios autorizada y se restringe el acceso al cambio del precio en el archivo maestro?	X			Es actualizado por el encargado de marketing.
Las operaciones de venta registradas se clasifican adecuadamente					
1	¿Existe una comparación independiente de las ventas registradas con el catálogo de cuentas?	X			
Las ventas se registran en las fechas correctas					
1	¿Existe una comparación independiente de fechas en los documentos de embarque con las fechas registradas?		X		Llevar un control en excel, donde se indica la fecha de salida de la mercadería.
Las operaciones de ventas se incluyen de manera adecuada en los archivos maestros y se resumen como es debido					
1	¿Incluye la computadora de forma automática las operaciones en el archivo maestro de cuentas por cobrar y libro mayor general?	X			
2	¿Se concilia el archivo maestro de cuentas por cobrar con el libro mayor general cada mes?	X			Lo realiza el analista de contabilidad.

Tabla N°05. Cuestionario evaluación control interno Cuentas por Cobrar

Cuestionario de evaluación del Control Interno Cuentas por Cobrar

Cliente: Importadora de calzado Luna Peruana S.A.c.

Auditor: GMU

Fecha de realización: 28/09/2018

N°	Preguntas	Respuestas			Comentarios
		Sí	No	N/A	
	Generalidades				
1	¿Están segregadas las funciones de responsabilidad y manejo de cuentas por cobrar en cuanto manejo y garantía, cobro, registros y controles?		X		Todas las funciones están a cargo de una sola persona (Analista de créditos y cobranzas).
	Autorizaciones				
1	¿Están establecidos los criterios para el cobro a los deudores?	X			Se encuentra establecido en la política de créditos.
2	¿Existen controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?	X			Administrativas y legales
3	¿Los abonos o pagos parciales diferentes a los pactados son autorizados previamente por funcionarios competentes?	X			Jefe de créditos y cobranzas
4	¿Las notas de crédito son debidamente aprobadas?	X			Jefe de créditos y cobranzas
5	¿Se efectúa análisis de cartera periódicamente para clasificarla y crear la provisión?	X			Gerencia General
6	¿La gestión de cobro de deudas de difícil cobro es asignada a un funcionario competente y está debidamente controlada?		X		Analista de créditos y cobranzas
7	¿Existen mecanismos adecuados que garanticen el cobro efectivo de la cartera?	X			Se encuentran en la política de cobranzas, pero no se cumplen a cabalidad.
8	¿Las personas autorizadas para aprobar notas de crédito, son independientes de las involucradas en cobranzas y registros?	X			Jefe del área de créditos y cobranzas
	Registro y Control				
1	¿El método para cálculo de provisión es consistente con las leyes tributarias establecidas?		X		Lo revisa contabilidad y lo autoriza la gerencia. No se cuenta con la documentación que exigen las normas tributarias.
	Custodia y Acceso				
1	¿Se mantiene custodia efectiva sobre documentos y títulos valores que representan los derechos exigibles?	X			Jefe del área de créditos y cobranzas. Documentación incompleta.
2	¿El acceso a registros contables está restringido?		X		
	Responsabilidades				
1	¿La cancelación de cuentas por cobrar, está bajo la responsabilidades de un funcionario competente?	X			Jefe del área de créditos y cobranzas

De la evaluación realizada en el área de créditos y cobranzas de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. se ha podido determinar que existen deficiencias en el control interno con relación al otorgamiento de créditos y cobranzas, debido a que no que no

hay supervisión, evaluación del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, y además de una falta de segregación de funciones.

En el proceso del otorgamiento de créditos:

- a. Dentro de los requisitos que se solicitan para otorgar la línea de crédito no se solicitan garantías a todos los clientes.
- b. El maestro de clientes para controlar las líneas de crédito se maneja en el sistema ERP-SAP/R3, el cual no se actualiza de forma permanente.
- c. El gerente autoriza créditos por importes mayores al que se le asignó al cliente inicialmente sin solicitar garantías adicionales, autoriza otorgar créditos a clientes con deudas vencidas.
- d. No se cuenta con toda la documentación física que respalde la evaluación crediticia realizada al cliente.
- e. Falta de segregación de funciones. Una sola persona se encarga de revisar la documentación para la evaluación crediticia, control de líneas de crédito, registro y seguimiento de cobranzas.

En el proceso de cobranzas:

- a. Falta de segregación de funciones. La gestión de cobranzas es encargada a los vendedores, teniendo la potestad de negociar refinanciamientos deudas vencidas, dichos refinanciamientos se realiza mediante compromisos de pagos simples. El analista de créditos y cobranzas realiza las funciones de revisar la documentación para la evaluación crediticia del cliente, consulta en central de riesgos, liberar pedidos, realiza el seguimiento y registra las cobranzas en el sistema contable, brinda el detalle de la información para la provisión.
- b. Se evidencia que existen ingresos a las cuentas bancarias de la empresa que no son identificados de manera oportuna, registrándose como depósitos por identificar o

como anticipos de clientes, las cobranzas en efectivo en algunos casos no son depositados de forma oportuna en la cuenta bancaria de la compañía.

- c. La estimación para provisión de cobranza dudosa se realiza una vez que ya se tiene la certeza de que existe un alto riesgo de incobrabilidad de las deudas.
- d. Por lo general, las cobranzas no se judicializan, debido que la mayoría de clientes morosos no cuentan con activos que puedan ser embargados.
- e. No se cuenta con documentación física que evidencie la gestión de cobro luego del vencimiento de la deuda, lo cual impide demostrar la morosidad del cliente ante la Administración Tributaria, no cumpliendo así con los requisitos que estable la norma para la deducibilidad del gasto por la provisión de deudas de cobranza dudosa.

4.7.4 Políticas de la compañía para considerar una deuda como incobrable.

La compañía Importadora de Calzado Luna S.A.C., evalúa y realiza la estimación de cobranza dudosa de forma mensual, generando reportes de antigüamiento de saldos, de donde se filtran los documentos con más de 90 días de vencimiento.

Las cuentas por cobrar con vencimiento mayor a 90 días son verificadas para conocer las medidas que se han tomado para recuperar la deuda, así mismo conocer el estatus actual de la deuda, mediante cualquier de los siguientes reportes o sustentos:

- Visitas y comunicación del asesor comercial o superior inmediato.
- Llamadas telefónica de Cobranza.
- Informes de Visita.
- Reporte de Central de Riesgo, SUNAT, entre otros.
- Avisos de Cobranzas, Carta notarial.
- Incumplimiento de cronograma de pago y falta de garantías.

- Sólo en caso de evidenciar un alto riesgo de incobrabilidad y/o que el cliente no haya mostrado intención de pago luego de los requerimientos previos, se procede con envío de carta notarial, en la que se detalla que el registro de la deuda del cliente fue enviado a Central de Riesgo.
- Se comunica al Jefe de Ventas y Gerente General el reporte de las cuentas críticas a provisionar, y en conjunto se determina los importes a considerar como registro de provisión.
- Documentar el seguimiento de la cuenta en el file de provisionados, y enviar a Contabilidad el detalle de los documentos provisionados por cliente.
- Todas las provisiones son documentadas de forma física y digital.

4.7.5 Análisis de la antigüedad de deuda.

Tabla N° 06. Antigüedad de cuentas por cobrar al 31.12.2018

Antigüedad de Cuentas por Cobrar	Importe S/	%
Corriente	3,356,117	49.58%
Vencidas hasta 30 días	810,097	11.97%
Vencidas a más de 30 días y hasta 60 días	578,641	8.55%
Vencidas a más de 60 días y hasta 90 días	347,184	5.13%
Vencidas mayores a 90 días	1,676,739	24.77%
Total cuentas por cobrar al 31.12.2018	6,768,778	100%

Las cuentas por cobrar están comprendidas por las facturas por cobrar y letras por cobrar en cartera, ver nota N°03.

La Compañía ofrece créditos regulares cuyos plazos son de 30, 45, 60 y 90 días. Una vez transcurrido el plazo antes indicado, los saldos vencidos no generan intereses.

Como se puede observar en la tabla N° 6, la deuda corriente representa el 49.58%, la deuda vencida al 31.12.2018 representa el 50.42% de la cual, la deuda vencida con más

de 90 días representa el 24.77% del total de cuentas por cobrar y el 25.65% corresponde a deuda vencida de 1 a 90 días del total de cuentas por cobrar al 31.12.2018.

De acuerdo a los lineamientos de la política para la estimación de cobranza dudosa, sólo en caso de evidenciar un alto riesgo incobrabilidad se procede a realizar la estimación de cobranza dudosa.

Tabla N° 07. Movimientos de la estimación de cobranza dudosa

Estimación de cobranza dudosa	Importe S/	%
Saldo inicial al 31.12.2017	931,746	94.85%
Adiciones	386,808	39.37%
Recuperos	-31,620	-3.22%
Castigos	-304,564	-31.00%
Saldo final al 31.12.2018	982,370	100%

En referencia a los datos de la tabla N° 7, se analizan los siguientes puntos:

- La estimación de cobranza dudosa en el año 2018 es de S/386,808, representando el 5.71% ($386,808 / 6,768,778 = 5.71\%$) de las cuentas por cobrar comerciales al 31.12.2018.
- En el año 2018 sólo ha sido posible recuperar S/31,620, que representa el 3.39% ($31,620/931,746 = 3.39\%$) del saldo de la estimación de cobranza dudosa al 31.12.2017.
- La deuda castigada en el año 2018 corresponde a importes de hasta tres unidades impositivas, sumando un total de S/304,564 y representa el 32.69% ($304,564/931,746=32.69\%$) del saldo de las estimación de la cobranza dudosa al 31.12.2017.

4.7.6 Estados Financieros.

Tabla N° 08. Estado de Situación Financiera

IMPORTADORA DE CALZADO LUNA S.A.C.
ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017
(En Soles (S/))

	Notas	<u>2018</u> S/	<u>2017</u> S/		Notas	<u>2018</u> S/	<u>2017</u> S/
ACTIVOS				PASIVOS Y PATRIMONIO			
ACTIVOS CORRIENTES				PASIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalente al Efectivo	2	1,888,296	1,501,083	Otros pasivos financieros	12	1,325,522	2,382,898
Cuentas por cobrar comerciales, neto	3	5,786,408	6,288,554	Cuentas por pagar comerciales	13	200,562	204,223
Inventarios, neto	4	3,256,087	2,464,358	Cuentas por pagar a relacionadas	14	471,968	609,606
Anticipos	5	430,149	8,546	Beneficios a los empleados	15	290,408	267,052
Otras cuentas por cobrar	6	517,632	451,941	Otras cuentas por pagar	16	147,395	102,501
Otros activos no financieros	7	351,876	378,245				
Activos por impuestos diferidos corrien	8	669,452	990,905	Total pasivos corrientes		<u>2,435,854</u>	<u>3,566,280</u>
Total activos corrientes		<u>12,899,900</u>	<u>12,083,632</u>	PASIVO NO CORRIENTE			
ACTIVOS NO CORRIENTES				Obligaciones financieras			
Propiedad, planta y equipo, neto	9	533,475	701,779				-
Activos intangibles, neto	10	2,684	3,241	Total pasivo no corriente		-	-
Activos por impuestos diferidos	11	275,317	674,136	Total pasivos		<u>2,435,854</u>	<u>3,566,280</u>
Total activos no corrientes		<u>811,476</u>	<u>1,379,156</u>	PATRIMONIO			
				Capital emitido	17	8,568,897	8,568,897
				Otras reservas del patrimonio	18	128,727	122,110
				Resultados acumulados	19	2,577,898	1,205,501
				Total patrimonio		<u>11,275,522</u>	<u>9,896,508</u>
TOTAL ACTIVO		<u><u>13,711,376</u></u>	<u><u>13,462,788</u></u>	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		<u><u>13,711,376</u></u>	<u><u>13,462,788</u></u>

Tabla N° 09. Estado de Resultados

IMPORTADORA DE CALZADO LUNA S.A.C.			
ESTADO DE RESULTADOS			
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017			
(En soles (S/))			
	<u>Notas</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
		S/	S/
Ingresos de actividades ordinarias	20	25,857,277	21,011,276
Costo de ventas	21	<u>(18,167,220)</u>	<u>(15,290,487)</u>
Ganancia (pérdida) Bruta		<u>7,690,057</u>	<u>5,720,789</u>
Gastos de ventas	22	(2,241,480)	(2,016,534)
Gastos de administración	23	(3,229,965)	(2,908,793)
Otros Ingresos Operativos	24	205,733	145,437
Otros gastos Operativos	25	(82,155)	(23,096)
Ganancia (Pérdida) por actividades de Operación		<u>2,342,189</u>	<u>917,803</u>
Ingresos financieros	26	464,158	47,051
Gastos financieros	27	(689,906)	(672,146)
Diferencia en cambio, neta	28	<u>(37,653)</u>	<u>8,831</u>
Resultado antes de impuestos a las ganancias		<u>2,078,789</u>	<u>301,539</u>
Gasto por Impuesto a las ganancias	29	<u>(699,775)</u>	<u>(235,372)</u>
Ganancia (pérdida) neta del ejercicio		<u><u>1,379,014</u></u>	<u><u>66,167</u></u>

4.7.7 Notas a los Estados Financieros

NOTA 1

Constitución de la Compañía

Importadora de calzado Luna S.A.C. es una subsidiaria de una empresa domiciliada en el país de Ecuador, la cual posee el 72.35% del capital social emitido.

La Compañía se constituyó en Perú el 15 de agosto del año 2000, con domicilio fiscal en la Avenida Los Eucaliptos S/N Urb. Los Huertos de Santa Genoveva, distrito de Lurín, en el departamento de Lima, Perú.

Actividad Económica

La actividad económica principal de la Compañía es dedicarse a la importación, compra, comercialización y distribución de calzado de caucho y lona, fabricados principalmente por su entidad relacionada, domiciliada en Ecuador.

NOTA 2

Efectivo y Equivalente al Efectivo	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Caja soles			7,988	2,186
Fondo Fijo soles			2,500	2,500
Total Caja y Fondo fijo			10,488	4,686
Cuentas corrientes en instituciones financieras				
Banco Financiero MN 000320934640			2,082	17,738
Banco Financiero USD 000320934675		1,629		5,459
Banco Interamericano de Finanzas MN 700			84,554	7,234
Banco de crédito Soles 193-1842455-0-55			587,321	265,508
BCP MN Recaudadora 193-1705818-0-83			582,937	710,331
BCP Dólares 193-1847257-1-70	7,644	128,287	24,751	430,018
Banco de la Nación MN 00-015-010967			17,406	31,105
Banco Continental MN 01103620100022205			170,318	24,644
Banco Continental USD 01103620100016671	1,197	1,301	3,875	4,360
Total Cuentas corrientes en instituciones financieras			1,473,244	1,496,397
Otros Equivalentes de efectivo				
Fondo Mutuo Corto Plazo MN - Sura			404,563	-
TOTAL			1,888,296	1,501,083

NOTA 3

Cuentas por cobrar comerciales, neto	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Facturas por Cobrar Nacional			5,941,413	6,246,377
Letras por Cobrar En Cartera			827,365	973,923
Provisión Cuentas Cobranza Dudosa			(982,370)	(931,746)
TOTAL			5,786,408	6,288,554

NOTA 4

Inventarios, neto	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Mercadería			2,847,743	2,431,487
Material promocional			107,604	113,924
Suministros			3,669	4,214
Inventario por recibir			395,070	73,459
Estimación para deterioro de inventarios			(98,000)	(158,726)
TOTAL			3,256,087	2,464,358

NOTA 5

Anticipo a proveedores	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Anticipo a proveedores M.E	132,557	2,543	430,149	8,546
TOTAL			430,149	8,546

NOTA 6

Otras cuentas por cobrar	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Saldo a favor impuesto temporal a los activos netos			240,317	191,564
Depósitos en garantía			85,924	74,580
IGV Percepciones			81,560	113,109
IGV crédito fiscal			55,284	52,133
Préstamos al personal			30,317	9,055
IGV Retenciones			15,343	3,943
Entregas a rendir			8,887	7,557
TOTAL			517,632	451,941

NOTA 7

Otros activos no financieros	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Alquileres Pagados Por Adelantad			285,443	279,085
Servicios Anticipados			42,175	54,382
Seguro Anticipado Incendio			24,258	44,778
TOTAL			351,876	378,245

NOTA 8

Activo por impuesto a las ganancias corriente	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Impuesto a las ganancias corriente			669,452	990,905
TOTAL			669,452	990,905

NOTA 9

Propiedad, planta y equipo, neto	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Costo de adquisición				
Mejoras en instalaciones arrendadas			171,902	171,902
Maquinarias y equipos			391,979	501,000
Muebles y Enseres			979,282	997,878
Equipos Diversos			382,106	418,381
Unidades de transporte			89,937	89,937
			2,015,207	2,179,098
Depreciación Acumulada				
Depreciación de mejoras de instalaciones			(171,902)	(171,902)
Depreciación de Maquinaria y Equipo			(244,789)	(320,424)
Depreciación de Muebles y Enseres			(774,407)	(716,471)
Depreciación de Equipos Diversos			(242,669)	(238,544)
Depreciación de Unidades de transporte			(47,966)	(29,979)
			(1,481,733)	(1,477,320)
Propiedad, planta y equipo, neto				
Instalaciones			-	-
Maquinarias y equipos			147,191	180,577
Unidades de transporte			204,875	281,407
Muebles y Enseres			139,437	179,837
Equipos Diversos			41,971	59,958
TOTAL			533,475	701,779

NOTA 10

Activos intangibles, neto	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Licencias			263,320	263,320
Software			201,691	201,691
Amortización De Licencias			(263,140)	(263,140)
Amortización De Software			(199,187)	(198,629)
TOTAL			2,684	3,241

NOTA 11

Activo por impuesto a las ganancias no corriente	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Impuesto a las ganancias no corriente			275,317	674,136
TOTAL			275,317	674,136

NOTA 12

Otros pasivos financieros	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Banco Financiero del Perú S.A. - tasa de Interes 7.65% y 6.60%			1,325,522	2,371,346
Banco de Crédito del Perú S.A. - Tasa 10%				11,552
TOTAL			1,325,522	2,382,898

NOTA 13

Cuentas por pagar comerciales	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Cuentas por pagar comerciales a terceros				
Facturas por pagar en M.N			200,562	204,223
TOTAL			200,562	204,223

NOTA 14

Cuentas por pagar comerciales a relacionadas	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Cuentas por pagar comerciales - Entidades Relacionadas				
Facturas por pagar en M.E	145,445	181,430	471,968	609,606
TOTAL			471,968	609,606

NOTA 15

Beneficios a los Empleados	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Remuneraciones Por Pagar			35	
Vacaciones y participaciones por pagar			237,554	183,871
Gratificaciones por pagar				34,927
Compensación por tiempo de servicios			22,935	25,137
Aportes a administradoras de fondos de pensiones			17,650	14,731
Aportaciones a Essalud			12,233	8,386
TOTAL			290,408	267,052

NOTA 16

Otras cuentas por pagar	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
IGV - Percepciones por pagar			52,435	52,435
Impuesto a la renta cuarta y quinta categoría			14,303	13,225
Anticipos a clientes			76,220	34,658
Otras cuentas por pagar			4,437	2,183
TOTAL			147,395	102,501

NOTA 17

Capital emitido	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Capital social			8,568,897	8,568,897
Empresa Matriz de Ecuador 72.35%				
Otros Accionistas 27.65%				
TOTAL			8,568,897	8,568,897

NOTA 18

Otras reservas del patrimonio	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Reserva legal			128,727	122,110
TOTAL			128,727	122,110

NOTA 19

Resultados acumulados	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Pérdidas de años anteriores			(1,969,210)	(1,969,210)
Utilidades de años anteriores			3,168,094	3,108,544
Utilidad del Ejercicio			1,379,014	66,167
TOTAL			2,577,898	1,205,501

NOTA 20

Ingresos de actividades ordinarias	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Mercaderías a Terceros Nacional (calzado)			26,059,312	21,352,945
Descuentos Comerciales			(148,249)	(26,925)
Bonificaciones			(53,786)	(314,744)
TOTAL			25,857,277	21,011,276

NOTA 21

Costo de ventas	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Costo de mercadería vendida (calzado)			(18,167,220)	(15,290,487)
TOTAL			(18,167,220)	(15,290,487)

NOTA 22

Gastos de ventas	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Cargas de personal			(1,114,207)	(972,701)
Transporte y almacenamiento			(498,618)	(512,325)
Movilidad, pasajes aéreos y gastos de viaje			(215,975)	(185,034)
Muestras y promociones			(51,056)	(52,072)
Correos y telecomunicaciones			(3,578)	(2,427)
Servicios de vigilancia y limpieza			(3,014)	(5,789)
Fotocopias e impresiones			(9,189)	(9,948)
Alquiler de local y equipos			(2,320)	(2,320)
Publicidad			(6,170)	(1,013)
Honorarios			(23,754)	(66,833)
Provisiones del ejercicio:			-	-
Estimación por deterioro de inventario			(65,981)	
Depreciación			(39,441)	(48,619)
Compensación por tiempo de servicios			(73,014)	(68,665)
Otros gastos menores			(135,161)	(88,788)
TOTAL			(2,241,480)	(2,016,534)

NOTA 23

Gastos de Administrativo	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Cargas de personal			(1,373,796)	(1,318,909)
Alquiler de local y equipos			(688,222)	(713,270)
Honorarios			(144,009)	(192,675)
Viáticos y pasajes			(31,660)	(33,711)
Correos y telecomunicaciones			(30,912)	(37,350)
Movilidad y transporte			(21,024)	(19,722)
Tributos			(5,152)	(5,110)
Provisiones del ejercicio:			-	-
Estimación por deterioro de cuentas por cobrar			(386,808)	(119,270)
Depreciación			(141,090)	(149,443)
Amortización de intangibles			(558)	(558)
Compensación por tiempo de servicios			(81,169)	(83,871)
Otros gastos menores			(325,564)	(234,904)
TOTAL			(3,229,965)	(2,908,793)

NOTA 24

Otros Ingresos Operativos	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Recuperación de estimación por deterioro de inventarios			126,707	102,714
Recuperación de incobrables			31,620	5,385
Venta de mobiliario y equipos			7,714	13,226
Otros menores			39,692	24,112
TOTAL			205,733	145,437

NOTA 25

Otros Gastos Operativos	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Impuestos Varios			(10,546)	
Impuesto A Las Ventas			(5,582)	(1,394)
Retiro en Egreso Maquinaria y Equipo			(2,651)	
Retiro en Egreso Muebles y Enseres			(3,395)	
Retiro en Egreso Equipo de Oficina			(4,323)	
Retiro en Egreso Equipos de Computación			(7,765)	
Retiro en Egreso de leasing			(192)	
Donaciones			(30,568)	(19,019)
Impuesto A Las Ventas			(2,670)	(1,240)
Impuestos Varios			(183)	(1,443)
Gastos no deducibles			(14,280)	
TOTAL			(82,155)	(23,096)

NOTA 26

Ingresos Financieros	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Intereses Letras Dscctdas En Banc			4,197	4,495
Intereses Sobre Depósitos Cta Cte			14,382	88
Intereses Por Mora			-	13,087
Descuentos Obtenidos por pronto Pago			445,579	29,382
TOTAL			464,158	47,051

NOTA 27

Gastos Financieros	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Gastos por cobranza letras			(19,438)	(13,951)
Impuesto a la Transferencias Financiera			(3,172)	(2,365)
Gastos servicios bancarios			(69,685)	(110,616)
Intereses y Gastos de Préstamos			(127,859)	(178,509)
Descuento Concedidos Por Pronto Pago			(469,753)	(366,705)
TOTAL			(689,906)	(672,146)

NOTA 28

Diferencia en cambio, neta	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Diferencia en cambio, neta			(37,653)	(8,831)
TOTAL			(37,653)	(8,831)

NOTA 29

Gastos por Impuesto a las ganancias	2,018	2,017	2,018	2,017
	\$	\$	S/	S/
Impuesto a la Renta Corriente			(300,956)	(157,199)
Impuesto a la Renta Diferido			(398,819)	(78,173)
TOTAL			(699,775)	(235,372)

4.7.8 Análisis vertical y horizontal.

Tabla N° 11. Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera

IMPORTADORA DE CALZADO LUNA S.A.C.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017

(En Soles (S/))

	Notas	2018		2017	
		S/	%	S/	%
ACTIVOS					
ACTIVOS CORRIENTES					
Efectivo y Equivalente al Efectivo	2	1,888,296	13.77%	1,501,083	11.15%
Cuentas por cobrar comerciales, neto	3	5,786,408	42.20%	6,288,554	46.71%
Inventarios, neto	4	3,256,087	23.75%	2,464,358	18.30%
Anticipos	5	430,149	3.14%	8,546	0.06%
Otras cuentas por cobrar	6	517,632	3.78%	451,941	3.36%
Otros activos no financieros	7	351,876	2.57%	378,245	2.81%
Activos por impuestos diferidos corriente	8	669,452	4.88%	990,905	7.36%
Total activos corrientes		12,899,900	94.08%	12,083,632	89.76%
ACTIVOS NO CORRIENTES					
Propiedad, planta y equipo, neto	9	533,475	3.89%	701,779	5.21%
Activos intangibles, neto	10	2,684	0.02%	3,241	0.02%
Activos por impuestos diferidos	11	275,317	2.01%	674,136	5.01%
Total activos no corrientes		811,476	5.92%	1,379,156	10.24%
TOTAL ACTIVO		13,711,376	100.00%	13,462,788	100.00%
PASIVOS Y PATRIMONIO					
PASIVOS CORRIENTES					
Otros pasivos financieros	12	1,325,522	9.67%	2,382,898	17.70%
Cuentas por pagar comerciales a terceros	13	200,562	1.46%	204,223	1.52%
Cuentas por pagar comerciales a relacionadas	14	471,968	3.44%	609,606	4.53%
Beneficios a los empleados	15	290,408	2.12%	267,052	1.98%
Otras cuentas por pagar	16	147,395	1.07%	102,501	0.76%
Total pasivos corrientes		2,435,854	17.77%	3,566,280	26.49%
Total pasivos		2,435,854	17.77%	3,566,280	26.49%
PATRIMONIO					
Capital emitido	17	8,568,897	62.49%	8,568,897	63.65%
Otras reservas del patrimonio	18	128,727	0.94%	122,110	0.91%
Resultados acumulados	19	2,577,898	18.80%	1,205,501	8.95%
Total patrimonio		11,275,522	82.23%	9,896,508	73.51%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		13,711,376	100.00%	13,462,788	100.00%

Tabla N° 12. Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera

IMPORTADORA DE CALZADO LUNA S.A.C.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017

(En Soles (S/))

CUENTAS	Notas	2018	2017	VARIACION	
		S/	S/	S/	%
ACTIVOS					
ACTIVOS CORRIENTES					
Efectivo y Equivalente al Efectivo	2	1,888,296	1,501,083	387,213	25.80%
Cuentas por cobrar comerciales, neto	3	5,786,408	6,288,554	-502,146	-7.99%
Inventarios, neto	4	3,256,087	2,464,358	791,729	32.13%
Anticipos	5	430,149	8,546	421,603	4933.34%
Otras cuentas por cobrar	6	517,632	451,941	65,691	14.54%
Otros activos no financieros	7	351,876	378,245	-26,369	-6.97%
Activos por impuestos diferidos corriente	8	669,452	990,905	-321,453	-32.44%
Total activos corrientes		12,899,900	12,083,632	816,268	6.76%
ACTIVOS NO CORRIENTES					
Propiedad, planta y equipo, neto	9	533,475	701,779	-168,304	-23.98%
Activos intangibles, neto	10	2,684	3,241	-557	-17.19%
Activos por impuestos diferidos	11	275,317	674,136	-398,819	-59.16%
Total activos no corrientes		811,476	1,379,156	-567,680.21	-41.16%
TOTAL ACTIVO		13,711,376	13,462,788	248,588	1.85%
PASIVOS Y PATRIMONIO					
PASIVOS CORRIENTES					
Otros pasivos financieros	12	1,325,522	2,382,898	-1,057,376	-44.37%
Cuentas por pagar comerciales a terceros	13	200,562	204,223	-3,661	-1.79%
Cuentas por pagar comerciales a relacionadas	14	471,968	609,606	-137,638	-22.58%
Beneficios a los empleados	15	290,408	267,052	23,356	8.75%
Otras cuentas por pagar	16	147,395	102,501	44,894	43.80%
Total pasivos corrientes		2,435,854	3,566,280	-1,130,426	-31.70%
Total pasivos		2,435,854	3,566,280	-1,130,426	-31.70%
PATRIMONIO					
Capital emitido	17	8,568,897	8,568,897		0.00%
Otras reservas del patrimonio	18	128,727	122,110	6,617	5.42%
Resultados acumulados	19	2,577,898	1,205,501	1,372,397	113.84%
Total patrimonio		11,275,522	9,896,508	1,379,014	13.93%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		13,711,376	13,462,788	248,588	1.85%

En referencia a la evaluación del análisis vertical del estado de situación financiera de la compañía (ver tabla N°11), respecto a los activos de la compañía, se observa que las partidas más relevantes se encuentran en el activo corriente, están constituidas por las cuentas por cobrar comerciales y los inventarios que en conjunto representan el 65.95% y 65.01% de del total activo para el año 2018 y 2017, respectivamente. La partida de las cuentas por cobrar representa el 42.20% y 46.70% para el año 2018 y 2017 respectivamente, esta partida es la más importante de los activos corrientes.

El pasivo corriente está representado en mayor proporción por otros pasivos financieros, cuentas por pagar comerciales a terceros y a relacionadas, que en conjunto representan el 14.57% y 23.75% de del total pasivo y patrimonio para el año 2018 y 2017, respectivamente.

Tabla N° 13. Análisis Vertical del Estado de Resultados

IMPORTADORA DE CALZADO LUNA S.A.C.
ESTADO DE RESULTADOS
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017
(En Soles (S/))

	Notas	2018		2017	
		S/	%	S/	%
Ingresos de actividades ordinarias	20	25,857,277	100.00%	21,011,276	100.00%
Costo de ventas	21	(18,167,220)	70.26%	(15,290,487)	72.77%
Ganancia (pérdida) Bruta		7,690,057	29.74%	5,720,789	27.23%
Gastos de ventas	22	(2,241,480)	8.67%	(2,016,534)	9.60%
Gastos de administración	23	(3,229,965)	12.49%	(2,908,793)	13.84%
Otros Ingresos Operativos	24	205,733	0.80%	145,437	0.69%
Otros gastos Operativos	25	(82,155)	0.32%	(23,096)	0.11%
Ganancia (Pérdida) por actividades de Operación		2,342,189	9.06%	917,803	4.37%
Ingresos financieros	26	464,158	1.80%	47,051	0.22%
Gastos financieros	27	(689,906)	2.67%	(672,146)	3.20%
Diferencia en cambio, neta	28	(37,653)	0.15%	8,831	0.04%
Resultado antes de impuestos a las ganancias		2,078,789	8.04%	301,539	1.44%
Gasto por Impuesto a las ganancias	29	(699,775)	2.71%	(235,372)	1.12%
Ganancia (pérdida) neta del ejercicio		1,379,014	5.33%	66,167	0.31%

Tabla N° 14. Análisis Horizontal del Estado de Resultados

IMPORTADORA DE CALZADO LUNA S.A.C.
ESTADO DE RESULTADOS
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017
(En soles (S/))

	Notas	2018	2017	VARIACION	
		S/	S/	S/	%
Ingresos de actividades ordinarias	20	25,857,277	21,011,276	4,846,001	23.06%
Costo de ventas	21	-18,167,220	-15,290,487	2,876,733	18.81%
Ganancia (pérdida) Bruta		7,690,057	5,720,789	1,969,268	34.42%
Gastos de ventas	22	-2,241,480	-2,016,534	224,946	11.16%
Gastos de administración	23	-3,229,965	-2,908,793	321,172	11.04%
Otros Ingresos Operativos	24	205,733	145,437	60,296	41.46%
Otros gastos Operativos	25	-82,155	-23,096	59,059	255.71%
Ganancia (Pérdida) por actividades de Operación		2,342,189	917,803	1,424,386	155.20%
Ingresos financieros	26	464,158	47,051	417,107	886.50%
Gastos financieros	27	-689,906	-672,146	17,760	2.64%
Diferencia en cambio, neta	28	-37,653	8,831	-46,484	-526.37%
Resultado antes de impuestos a las ganancias		2,078,789	301,539	1,777,250	589.39%
Gasto por Impuesto a las ganancias	29	-699,775	-235,372	-464,403	-197.31%
Ganancia (pérdida) neta del ejercicio		1,379,014	66,167	1,312,847	1984.14%

El estado de resultados nos muestra las operaciones de la empresa durante un terminado tiempo o periodo, muestra el resultado de tales operaciones en forma de utilidad o pérdida.

El análisis horizontal del estado de resultados nos muestra cómo cambian las operaciones de la empresa a través de un período, y en relación a un periodo anterior que se toma como base.

Observamos que las ventas del año 2018 se incrementaron en un 23.06 % y margen bruto en un 18.81% respecto al año 2017. Los gastos por estimación de cobranza dudosa (ver nota 23) fueron de S/386,808 y S/ 119,270 para el año 2018 y 2017 respectivamente, se puede observar que la estimación de cobranza dudosa se ha incrementado respecto al año 2017.

Los gastos financieros por descuentos por pronto pago concedidos a los clientes fueron de S/469,753 y S/366,705 (ver nota 27) respectivamente para el año 2018 y 2017, se observa que el incremento de los gastos por descuentos por pronto pago también está en relación al aumento de las ventas.

4.7.9 Análisis de Razones Financieras.

I. Índices de Liquidez

1. Liquidez Corriente

FORMULAS	Año 2018	Año 2017
$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{12,899,900}{2,435,854} = 5.30$	$\frac{12,083,632}{3,566,280} = 3.39$

Quiere decir que por cada S/1.00 de obligación de deuda que tenemos en el pasivo corriente, contamos con S/ 5.30 y S/ 3.39 en el activo corriente para hacer frente a las obligaciones de corto plazo para el año 2018 y 2017 respectivamente.

2. Liquidez inmediata o prueba ácida

FORMULAS	Año 2018	Año 2017
$\frac{\text{Activos de rápida realización}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{7,674,704}{2,435,854} = 3.15$	$\frac{7,789,637}{3,566,280} = 2.18$

Por cada S/ 1.00 que debe la empresa en el corto plazo, dispone de S/3.15 y S/ 2.18 para poder cubrirla, para el año 2018 y 2017 respectivamente.

3. Liquidez inmediata o razón de efectivo

fórmulas	Año 2018	Año 2017
$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{1,888,296}{2,435,854} = 0.78$	$\frac{1,501,083}{3,566,280} = 0.42$

Por cada S/ 1.00 que debe la empresa en el corto plazo, dispone de 0.78 y 0.42 céntimos de dinero disponible en caja para cubrirla, en el año 2018 y 2017 respectivamente. El indicador es desfavorable debido a que la empresa puede incumplir sus obligaciones a corto plazo con lo disponible en caja y bancos.

4. Capital de Trabajo Neto

Formulas	Año 2018	Año 2017
Activo corriente (AC) - Pasivo Corriente (PC)	$12,899,900 - 2,435,854 = 10,464,046$	$12,083,632 - 3,566,280 = 8,517,352$

La empresa está en condiciones de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo, en el supuesto que sus cuentas por cobrar e inventarios sean realizables.

II. Índices de Endeudamiento

1. Solvencia Financiera

FORMULAS	Año 2018	Año 2017
$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}} \times 100$	$\frac{2,435,854}{13,711,376} = 17.77$	$\frac{3,566,280}{13,462,788} = 26.49$

La empresa cuenta con independencia financiera, ya que el mayor financiamiento es de los accionistas y puede asumir nuevos compromisos.

2. Endeudamiento Patrimonial

FORMULAS	Año 2018	Año 2017
$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio total}} \times 100$	$\frac{2,435,854}{11,275,522} = 21.60$	$\frac{3,566,280}{9,896,508} = 36.04$

El patrimonio de la empresa está comprometido en el 21.60 % y 36.04 % para el año 2018 y 2017 respectivamente.

3. Financiamiento del patrimonio en el total de activos

FORMULAS	Año 2018	Año 2017
$\frac{\text{Patrimonio total}}{\text{Activo total}} \times 100$	$\frac{11,275,522}{13,711,376} = 82.23$	$\frac{9,896,508}{13,462,788} = 73.51$

Representa cuantos soles del capital propio existen por cada sol de capital de terceros, en este caso se tiene S/ 82.23 y S/ 73.51 de respaldo por cada S/100 de deuda total en el año 2018 y 2017 respectivamente.

III. Índices de Actividad

1. Rotación de Cuentas por Cobrar

FORMULAS	Año 2018	Año 2017
$\frac{\text{Ingresos de actividades ordinarias al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}}$	$\frac{21,978,685}{5,786,408} = 3.80$	$\frac{19,330,374}{6,288,554} = 3.07$

La empresa en promedio cobra 3.8 veces al año para el periodo 2018 y 3.07 veces al año para el periodo 2017.

2. Periodo Promedio de Cobranzas

FORMULAS	Año 2018	Año 2017
$\frac{\text{Cuentas por Cobrar Comerciales}}{\text{Ingresos de Actividades Ordinarias al Crédito}} \times 365$	$\frac{6,037,481}{21,978,685} = 100.26$	$\frac{6,547,009}{19,330,374} = 123.62$

Datos:

Ingresos de actividades ordinarias al crédito: S/ 21, 978,685 y S/ 19, 330,374, para el año 2018 y 2017 respectivamente.

La empresa cobra cada 100 y 124 días en el año 2018 y 2017 respectivamente. Esto indica que no se está cumpliendo con la política de créditos y cobranzas, puesto que los indicadores están superando los plazos de créditos otorgados a los clientes.

3. Rotación de Inventarios

FORMULAS	Año 2018	Año 2017
$\frac{\text{Costos de Ventas}}{\text{Inventario Promedio}}$	$\frac{18,167,220}{2,860,223} = 6.35$	$\frac{15,290,487}{3,288,392} = 4.65$

Datos:

Inventario Promedio = S/ 2,860,223 y S/ 3,288,392, para el año 2018 y 2017 respectivamente.

Quiere decir que la rotación del inventario durante el 2018 fue de 6.35 veces. Los inventarios permanecieron 2 meses en el almacén antes de ser vendidos. Para el año 2017 la rotación fue 4.65 veces en el año, permanecieron en promedio 3 meses en el almacén antes de ser vendidos.

4. Promedio de Inventarios

FORMULAS	Año 2018	Año 2017
$\frac{\text{Inventario Promedio}}{\text{Costos de Ventas}} \times 365$	$\frac{2,860,223}{18,167,220} = 57.47$	$\frac{3,288,392}{15,290,487} = 78.50$

Datos:

Inventario Promedio = S/ 2,860,223 y S/ 3,288,392, para el año 2018 y 2017 respectivamente.

Quiere decir que los inventarios demoran en renovarse 57 días y 78 días, para el periodo 2018 y 2017 respectivamente. Se observa una mejora en la gestión de inventarios para el año 2018.

IV. Índices de Rentabilidad

1. Margen de ganancia bruta

FORMULAS	Año 2018	Año 2017
$\frac{\text{Ganancia Bruta}}{\text{Ingresos de actividades ordinarias}} \times 100$	$\frac{7,690,057}{25,857,277} = 29.74$	$\frac{5,720,789}{21,011,276} = 27.23$

Quiere decir que por cada sol de ingresos netos, la empresa obtiene una ganancia bruta de 0.29 y 0.27 céntimos en el año 2018 y 2017 respectivamente.

2. Margen de ganancia neta

FORMULAS	Año 2018	Año 2017
$\frac{\text{Ganancia (pérdida) neta del ejercicio}}{\text{Ingresos de actividades ordinarias}} \times 100$	$\frac{1,379,014}{25,857,277} = 5.33$	$\frac{66,167}{21,011,276} = 0.31$

Quiere decir que por cada S/1.00 de ingresos netos, la empresa obtiene una ganancia neta de 0.05 y 0.003 céntimos en el año 2018 y 2017 respectivamente.

3. Rentabilidad de las ventas

FORMULAS	Año 2018	Año 2017
$\frac{\text{Ganancia (Pérdida) por actividades de Operación}}{\text{Ingresos de actividades ordinarias}} \times 100$	$\frac{2,342,189}{25,857,277} = 9.06$	$\frac{917,803}{21,011,276} = 4.37$

La empresa obtiene una utilidad operacional de 9.06% y 4.37% en el año 2018 y 2017 respectivamente.

4.7.10 Propuesta de mejoras para el departamento de créditos y cobranzas.

El departamento de créditos y cobranzas cumple un papel muy importante dentro de la compañía, como el de la elaboración y administración de políticas, procedimientos; que implicará la determinación de las condiciones de crédito, la evaluación crediticia de los clientes, el otorgamiento de líneas de crédito y las condiciones específicas, la administración de las garantías presentadas por los clientes; también define las políticas y procedimientos claros y sistemáticos para una gestión adecuada y oportuna de las cuentas por cobrar. Las cuales deben ser aprobadas por la Gerencia General.

Como propuestas de mejora para el control interno del área de créditos y cobranzas de la Empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. se sugiere lo siguiente:

- Elaborar manuales de organización y funciones, dónde se establezcan claramente las funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores, y que se les capacite a en las funciones que van a desempeñar.
- Elaborar un código de ética que norme el accionar moral de los empleados, enmarcado en principios, deberes y prohibiciones que rigen la conducta ética. Que contribuya al cumplimiento de normas y leyes con compromiso, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal.
- Evaluar, mejorar y monitorear las políticas de crédito y cobranzas, éstas deben ser más específicas, rigurosas con las garantías a solicitar a los clientes, la evaluación, actualización de las líneas de crédito debe ser constante y calificar a los clientes de acuerdo al comportamiento de pago, realizar seguimientos a los créditos antes y después del vencimiento.
- Asignar a un colaborador capacitado en el tema, como responsable de supervisar las cobranzas que realizan los asesores comerciales, así mismo realizar el seguimiento

oportuno a cada uno de los clientes y tomar las medidas correctivas de forma oportuna.

- En la política de créditos y cobranzas se debe incluir una cláusula donde se aclare que las deudas de clientes morosos que superen las 3 UIT (Unidades Impositivas Tributarias) deben ser derivadas al área legal, para que esta se encargue de tomar las medidas y procedimientos correspondientes que exigen normas tributarias para poder deducir el gasto como tal; a la vez esto servirá para recuperar, en la medida que sea posible, las deudas reportadas como incobrables.
- Establecer claramente los controles necesarios para llevar un estricto control de los documentos que soporten la gestión de créditos y cobranzas. Entre ellos los documentos que representen el derecho de cobro, las garantías recibidas y la gestión de las cobranzas antes y después del vencimiento (cartas notariales, letras protestadas, correos, cartas de confirmación de saldos, constancias de clientes reportados a Infocorp). La documentación será una herramienta necesaria para iniciar la ejecución de cobranzas judiciales a deudores morosos, demostrar las dificultades financieras de clientes morosos en cumplimiento de los requisitos que establece la norma tributaria respecto a la provisión y castigo de cobranza dudosa.
- La gerencia debe asignar a un personal capacitado que se encargue de realizar las funciones de auditoría del sistema de control interno de la compañía, con la finalidad de supervisar que las políticas, procedimientos y manual de funciones se cumplan. Asimismo, la gerencia general deberá disponer revisar el actual sistema de control interno, entre ellos el de créditos y cobranzas e implementar nuevos controles que permitan detectar y reducir los riesgos relacionados al otorgamiento de créditos y gestión de cobranzas.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Datos Cuantitativos

En este capítulo se hará el análisis de las características de los individuos que fueron entrevistados, y se mostrará los resultados a través de tablas y gráficos estadísticos para su mejor comprensión.

Para esta investigación se entrevistó a 80 trabajadores de distintas empresas de las áreas de finanzas, contabilidad, tesorería, cobranzas, ventas y facturación del distrito de Lurín y Lima Metropolitana, las entrevistas se realizaron en el mes de octubre del año 2018.

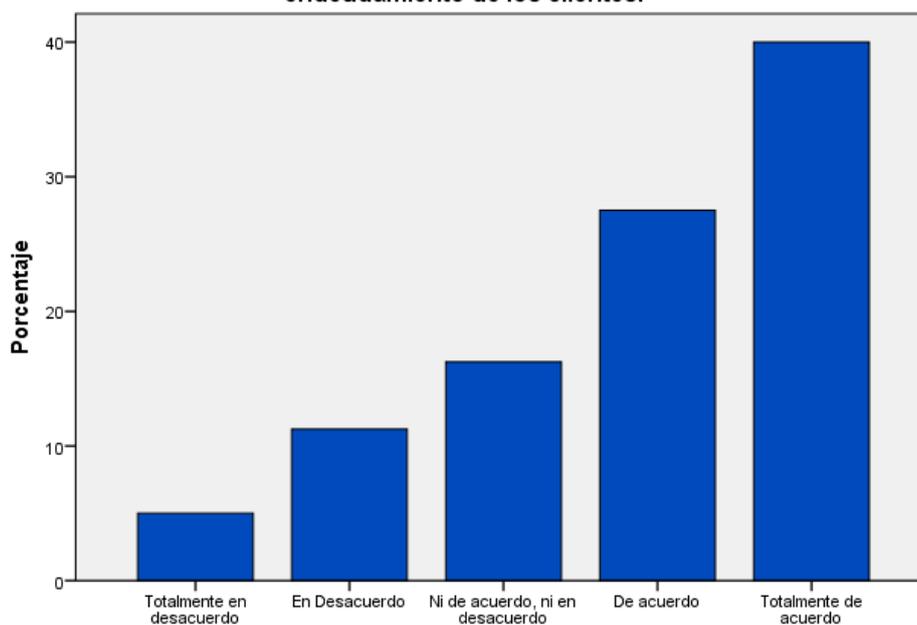
5.2 Análisis de resultados

Tabla N° 15. Análisis Pregunta N° 01. La evaluación de la capacidad crediticia incide en la capacidad de endeudamiento de los clientes.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	5,0
En Desacuerdo	9	11,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	16,3
De acuerdo	22	27,5
Totalmente de acuerdo	32	40,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 01. La evaluación de la capacidad crediticia incide en la capacidad de endeudamiento de los clientes.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

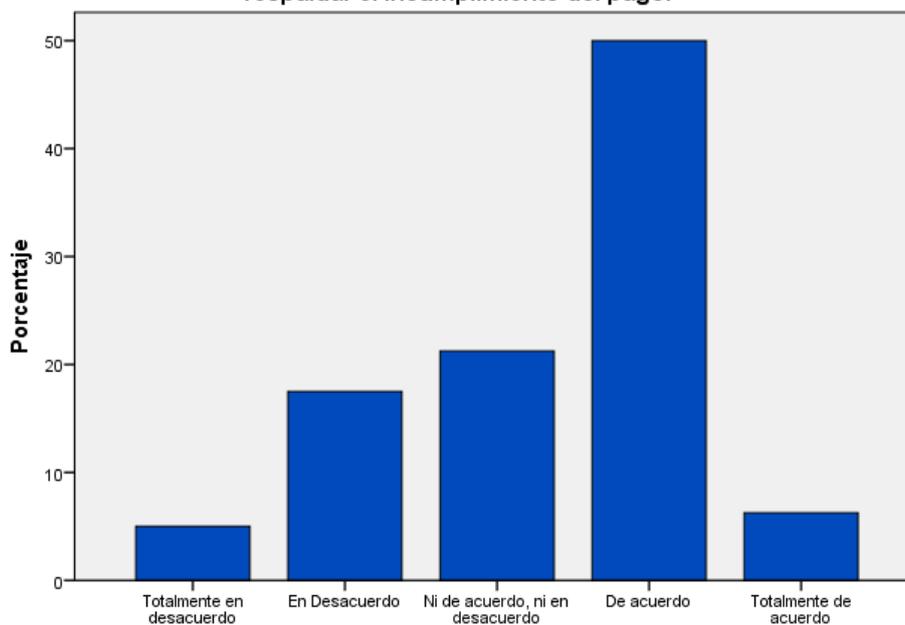
El 40% del total de personas entrevistadas (32 de 80 personas) están “Totalmente de acuerdo” en que la evaluación de la capacidad crediticia incide en la capacidad de endeudamiento de los clientes, el 27.5% (22 de 80 personas) de los encuestados están “De Acuerdo”, el 16.3% (13 de 80 personas) de los encuestados están “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 11% (9 de 80 personas) está en “Desacuerdo” mientras que sólo el 5% (4 de 80 personas) están “Totalmente en desacuerdo”.

Tabla N° 16. Análisis Pregunta N° 02. La empresa establece garantías al otorgar créditos a fin de respaldar el incumplimiento del pago.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	5,0
En Desacuerdo	14	17,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	21,3
De acuerdo	40	50,0
Totalmente de acuerdo	5	6,3
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 02. La empresa establece garantías al otorgar créditos a fin de respaldar el incumplimiento del pago.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

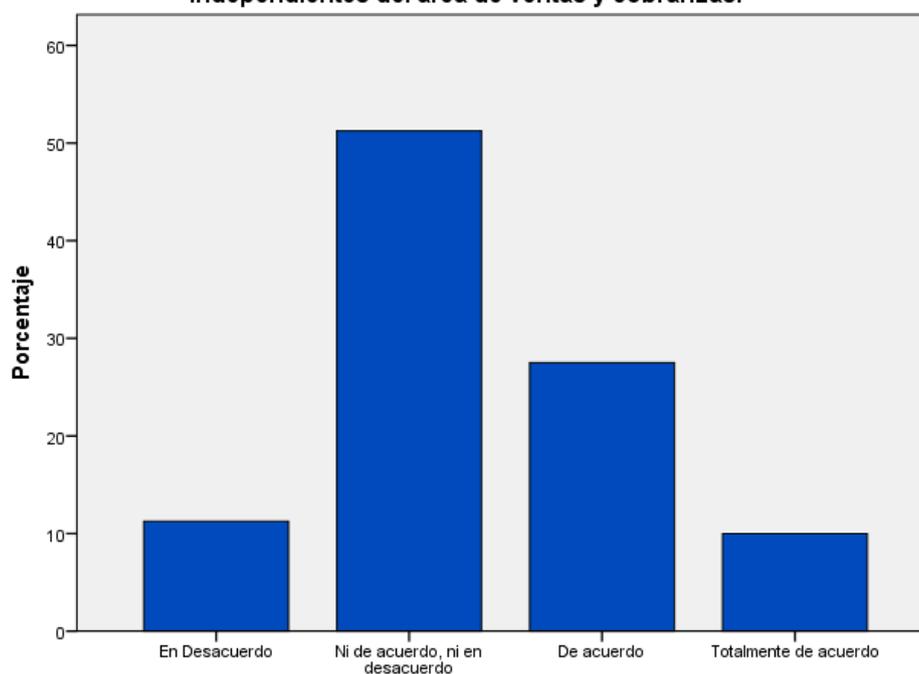
El 50% del total de personas entrevistadas están “De acuerdo” en que la empresa establece garantías al otorgar créditos a fin de respaldar el incumplimiento del pago, el 21.3% está “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, un 17.5% dicen estar “En desacuerdo”, un 6.3% dicen estar “Totalmente de acuerdo”, mientras que solo un 5% se muestran en “Totalmente en desacuerdo”.

Tabla N° 17. Análisis Pregunta N° 03. Los funcionarios que autorizan el otorgamiento de créditos son independientes del área de ventas y cobranzas.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	9	11,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	41	51,3
De acuerdo	22	27,5
Totalmente de acuerdo	8	10,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 03. Los funcionarios que autorizan el otorgamiento de créditos son independientes del área de ventas y cobranzas.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

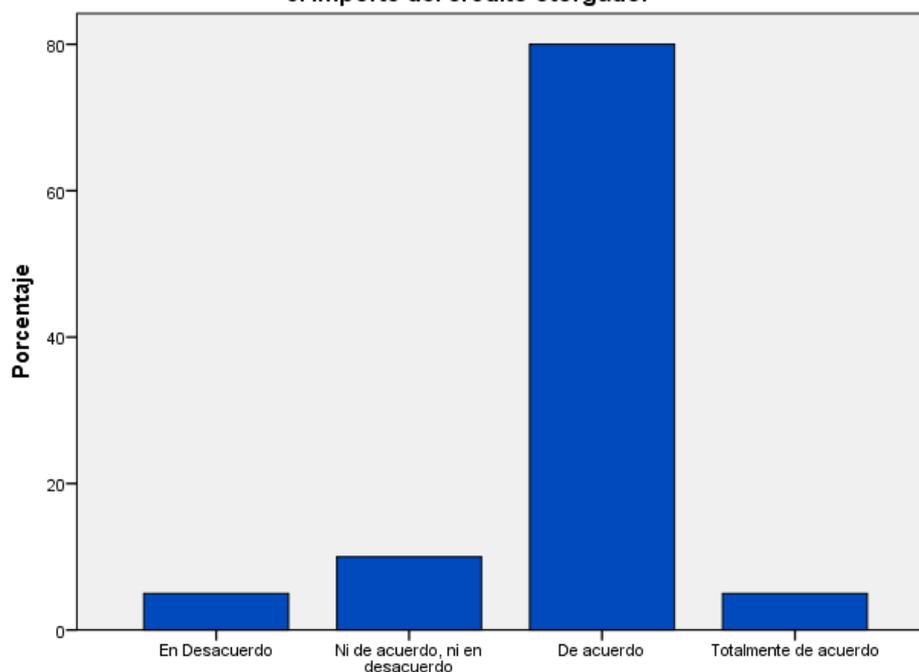
El 51.3% del total de personas entrevistadas (41 de 80 personas) opinan estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” en que los funcionarios que autorizan el otorgamiento de créditos son independientes del área de ventas y cobranzas. Un 11.3% (9 de 80 personas) dicen estar “En Desacuerdo”, el 27.5% (22 de 80 personas) de las personas entrevistadas dicen estar “De acuerdo”, un 10% (8 de 80 personas) dicen estar “Totalmente de acuerdo”.

Tabla N° 18. Análisis Pregunta N° 04. La empresa cuenta con toda la documentación física que sustente el importe del crédito otorgado.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	4	5,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	10,0
De acuerdo	64	80,0
Totalmente de acuerdo	4	5,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 04. La empresa cuenta con toda la documentación física que sustente el importe del crédito otorgado.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

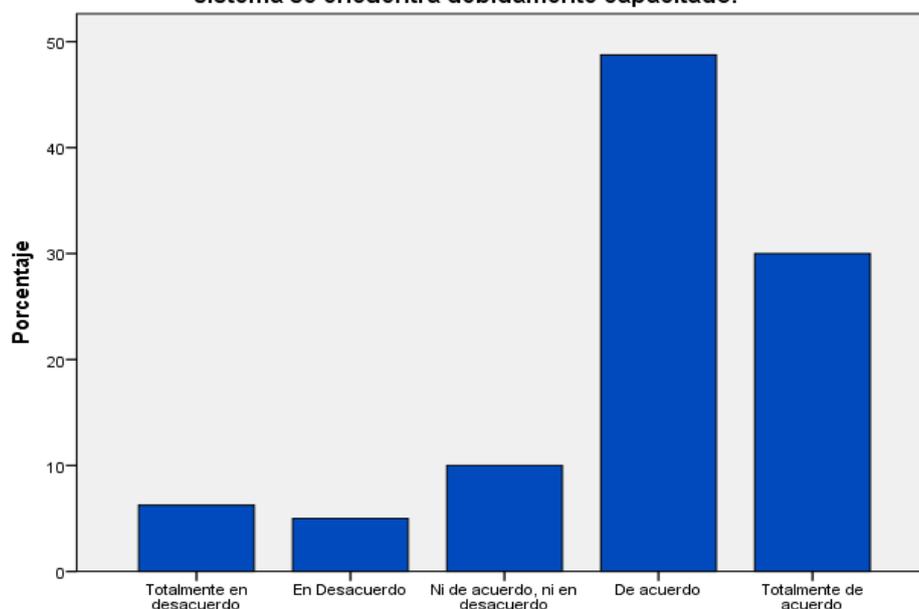
Del total de personas entrevistadas, un 80% (64 de 80 personas) manifiestan estar “De acuerdo” en que la empresa cuenta con toda la documentación física que sustente el importe del crédito otorgado, mientras que solo un 5% (4 de 80 personas) está “Totalmente de acuerdo”.

Tabla N° 19. Análisis Pregunta N° 05. El personal que registra la información de los clientes en el sistema se encuentra debidamente capacitado.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	6,3
En Desacuerdo	4	5,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	10,0
De acuerdo	39	48,8
Totalmente de acuerdo	24	30,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 05. El personal que registra la información de los clientes en el sistema se encuentra debidamente capacitado.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

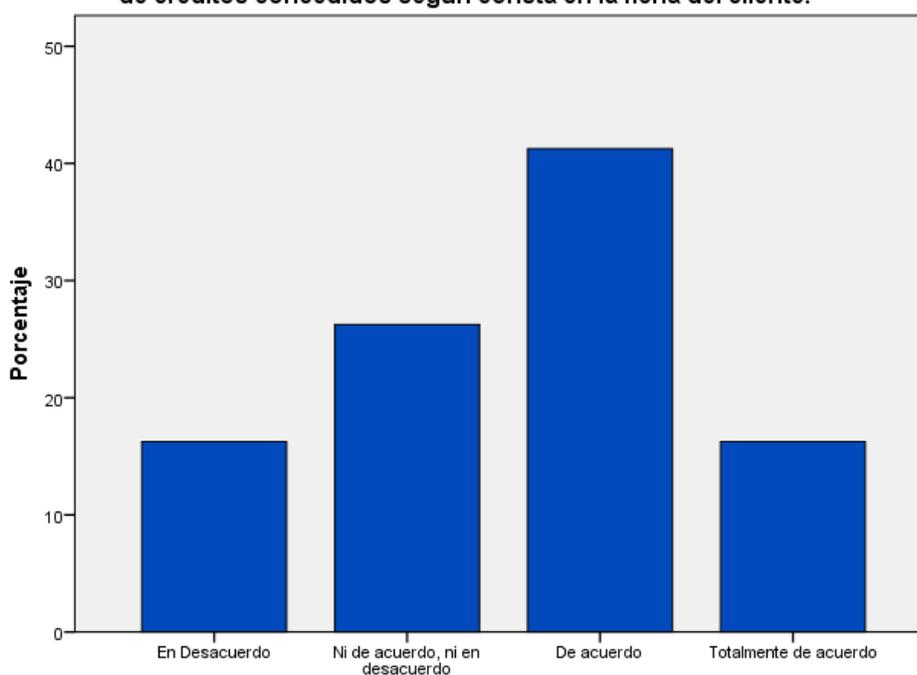
Del total de personas entrevistadas, un 48.8% (39 de 80 personas) manifiestan estar “De acuerdo” en que el personal que registra la información de los clientes en el sistema se encuentra debidamente capacitado, un 30% (24 de 80 personas) está “Totalmente de acuerdo”, un 10% (8 de 80 personas) manifiesta estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, un 6.3% (5 de 80 personas) dice estar “Totalmente en desacuerdo” y un 5% (4 de 80 personas) dice estar “En desacuerdo”.

Tabla N° 20. Análisis Pregunta N° 06. En el proceso de aprobación de pedidos se respetan los límites de créditos concedidos según consta en la ficha del cliente.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	13	16,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	26,3
De acuerdo	33	41,3
Totalmente de acuerdo	13	16,3
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 06. En el proceso de aprobación de pedidos se respetan los límites de créditos concedidos según consta en la ficha del cliente.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

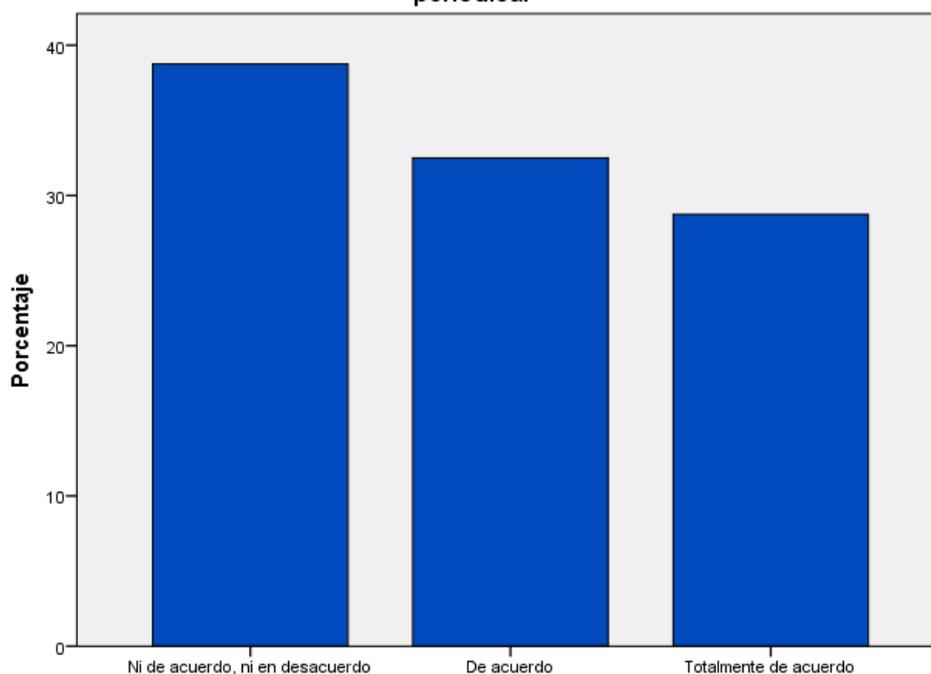
Del total de personas entrevistadas, un 41.3% (33 de 80 personas) manifiestan estar “De acuerdo” en que “En el proceso de aprobación de pedidos se respetan los límites de créditos concedidos según consta en la ficha del cliente”, un 16% (13 de 80 personas) está “Totalmente de acuerdo”, un 26.3% (21 de 80 personas) manifiesta estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, un 16.3% (13 de 80 personas) dice estar “En desacuerdo”.

Tabla N° 21. Análisis Pregunta N° 07. La actualización de la lista de precios es revisada en forma periódica.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	31	38,8
De acuerdo	26	32,5
Totalmente de acuerdo	23	28,8
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 07. La actualización de la lista de precios es revisada en forma periódica.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

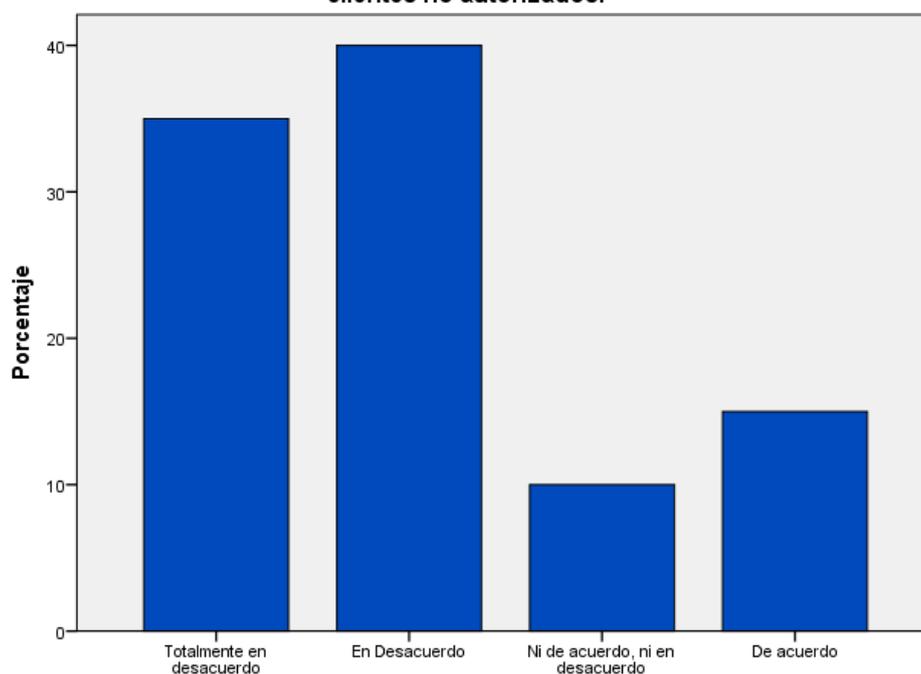
Del total de personas entrevistadas, un 38.8% (31 de 80 personas) afirman estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” en que “La actualización de la lista de precios es revisada en forma periódica” mientras que un 32.5% (26 de 80 personas) se encuentra “De acuerdo” y Un 28.8% (23 de 80 personas) dice estar “Totalmente de acuerdo”.

Tabla N° 22. Análisis Pregunta N° 08. El personal puede realizar descuentos mediante el sistema ERP a clientes no autorizados.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	35,0
En Desacuerdo	32	40,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	10,0
De acuerdo	12	15,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 08. El personal puede realizar descuentos mediante el sistema ERP a clientes no autorizados.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

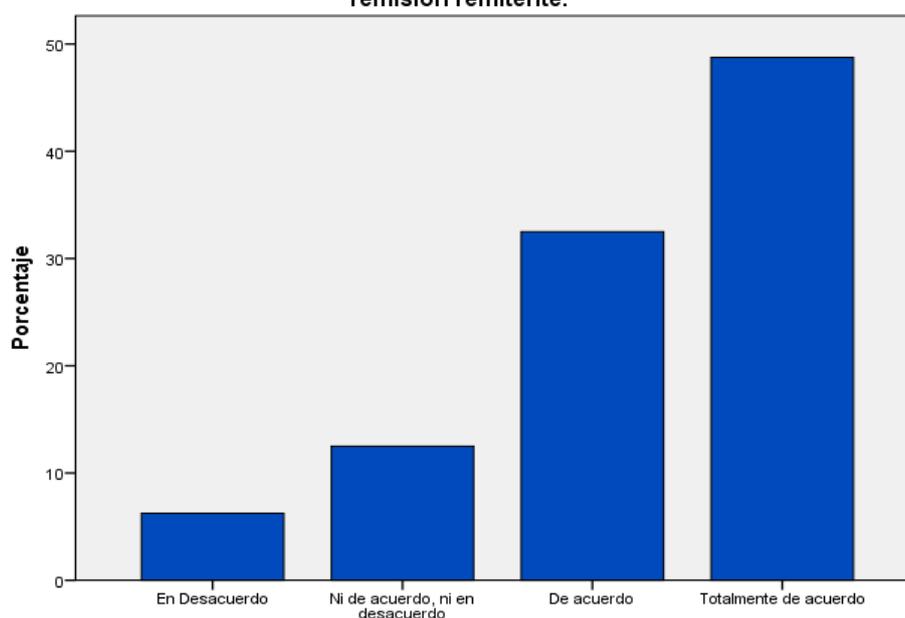
Del total de personas entrevistadas, un 40% (32 de 80 personas) afirman estar “En Desacuerdo” en que “El personal puede realizar descuentos mediante el sistema ERP a clientes no autorizados”, un 10% (8 de 80 personas) dice estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y un 15% (12 de 80 personas) está ”De acuerdo” con que “El personal puede realizar descuentos mediante el sistema ERP a clientes no autorizados”.

Tabla N° 23. Análisis Pregunta N° 09. El envío de la mercadería debe estar respaldado con la guía de remisión remitente.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	5	6,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	12,5
De acuerdo	26	32,5
Totalmente de acuerdo	39	48,8
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 09. El envío de la mercadería debe estar respaldado con la guía de remisión remitente.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

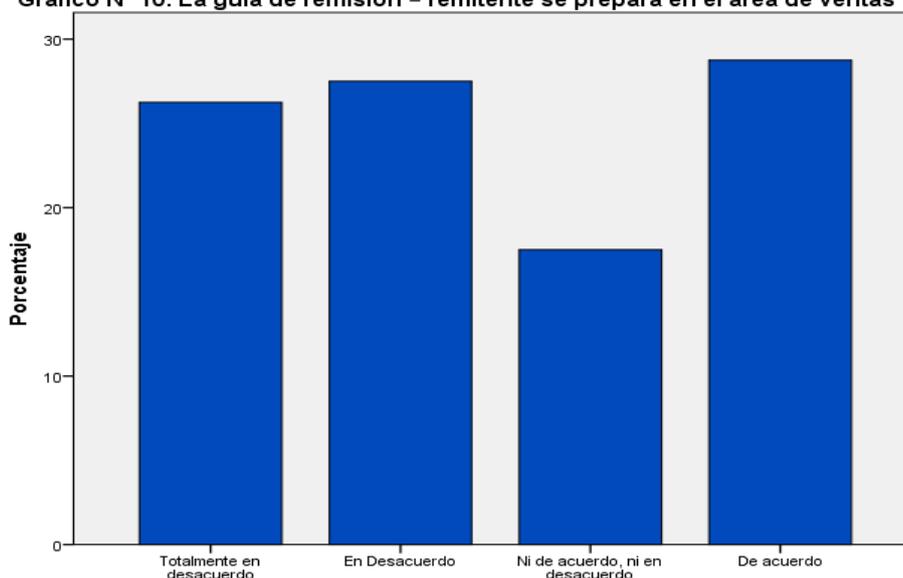
Del total de personas entrevistadas, un 48.8% (39 de 80 personas) afirman estar “Totalmente De acuerdo” en que “El envío de la mercadería debe estar respaldado con la guía de remisión remitente”, mientras que un 32.5% (26 de 80 personas) se encuentra “De acuerdo”, un 12.5% (10 de 80 personas) dice estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y un 6.3% (5 de 80 personas) está “En desacuerdo” con que “El envío de la mercadería debe estar respaldado con la guía de remisión remitente”.

Tabla N° 24. Análisis Pregunta N° 10. La guía de remisión – remitente se prepara en el área de ventas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	26,3
En Desacuerdo	22	27,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	17,5
De acuerdo	23	28,8
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 10. La guía de remisión – remitente se prepara en el área de ventas



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

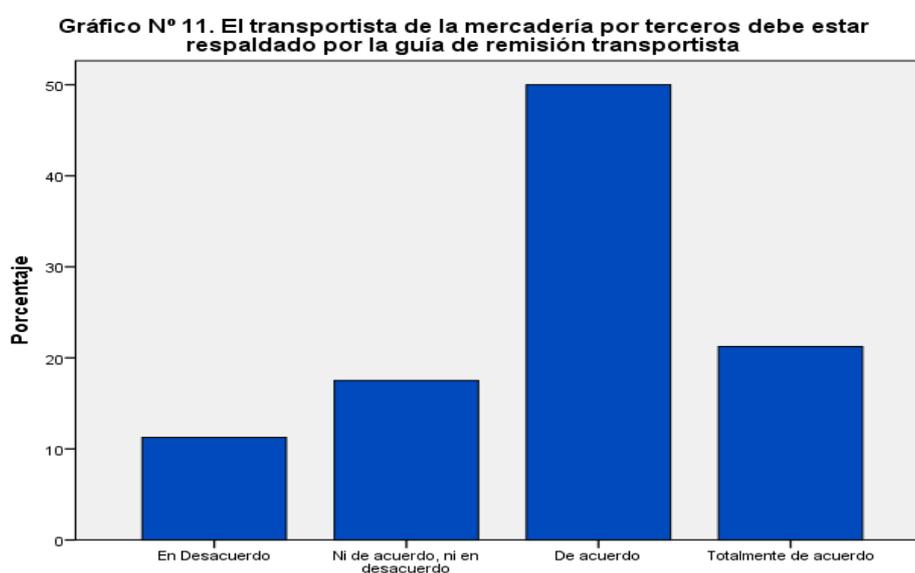
Análisis.

Del total de personas entrevistadas, un 28.8% (23 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “La guía de remisión – remitente se prepara en el área de ventas”, mientras que un 27.5% (22 de 80 personas) se encuentra “En desacuerdo”, un 26.3% (21 de 80 personas) dice estar “Totalmente en desacuerdo” y un 17.5% (14 de 80 personas) está “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” con que “La guía de remisión – remitente se prepara en el área de ventas”.

Tabla N° 25. Análisis Pregunta N° 11. El transportista de la mercadería por terceros debe estar respaldado por la guía de remisión transportista

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	9	11,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	17,5
De acuerdo	40	50,0
Totalmente de acuerdo	17	21,3
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

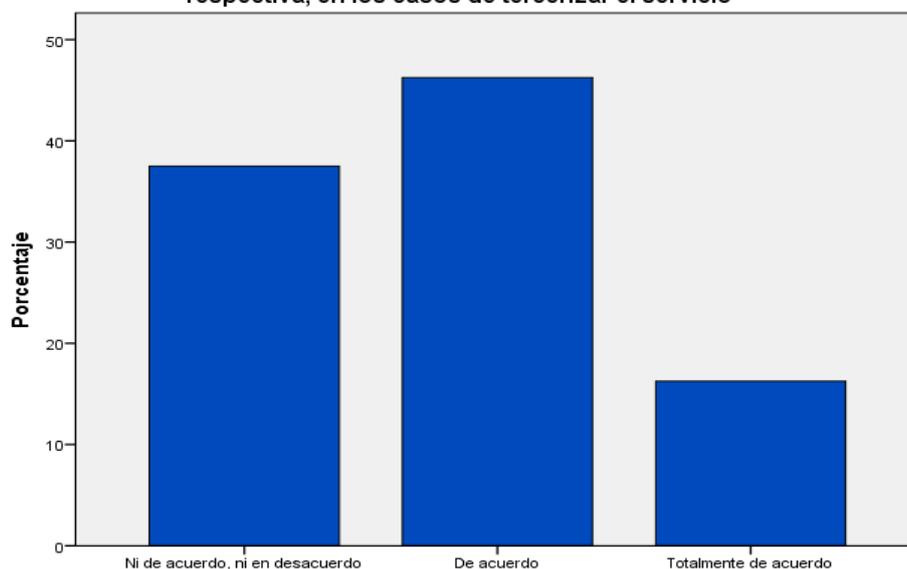
Del total de personas entrevistadas, un 50% (40 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “El transportista de la mercadería por terceros debe estar respaldado por la guía de remisión transportista”, un 21.3% (17 de 80 personas) se encuentra “Totalmente de acuerdo”, un 17.5% (14 de 80 personas) dice estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y un 11.3% (9 de 80 personas) dice estar “En Desacuerdo” con que “El transportista de la mercadería por terceros debe estar respaldado por la guía de remisión transportista”.

Tabla N° 26. Análisis Pregunta N° 12. Se firman contratos con empresas que transportan la mercadería respectiva, en los casos de tercerizar el servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	30	37,5
De acuerdo	37	46,3
Totalmente de acuerdo	13	16,3
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 12. Se firman contratos con empresas que transportan la mercadería respectiva, en los casos de tercerizar el servicio



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

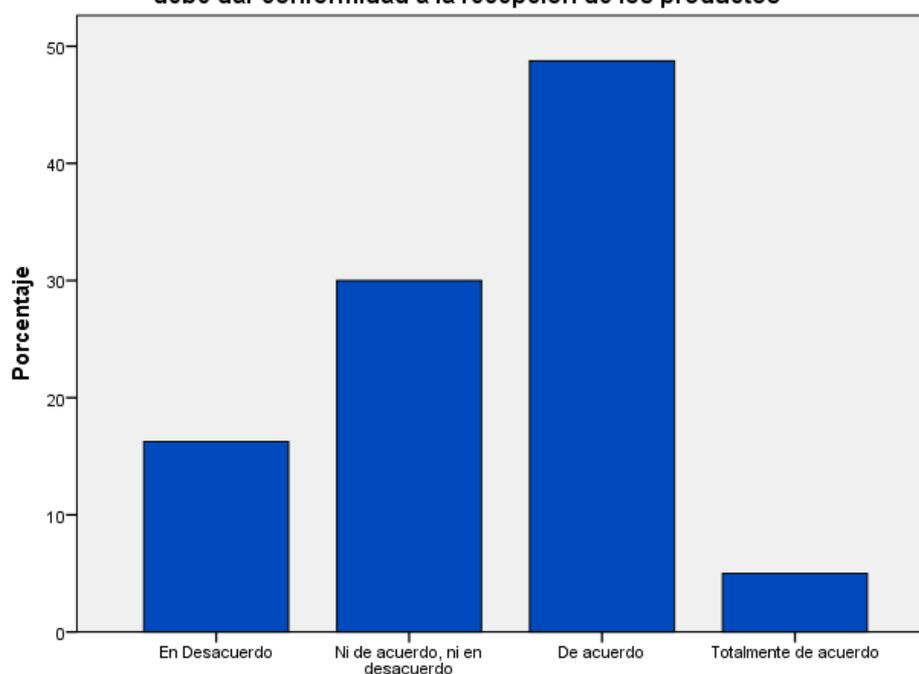
Del total de personas entrevistadas, un 46.3% (37 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Se firman contratos con empresas que transportan la mercadería respectiva, en los casos de tercerizar el servicio”, un 37.5% (30 de 80 personas) se encuentra “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y un 16.3% (13 de 80 personas) dice estar “Totalmente De acuerdo” con que “Se firman contratos con empresas que transportan la mercadería respectiva, en los casos de tercerizar el servicio”.

Tabla N° 27. Análisis Pregunta N° 13. Se cumplen las políticas respecto a los plazos en los que el cliente debe dar conformidad a la recepción de los productos

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	13	16,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	30,0
De acuerdo	39	48,8
Totalmente de acuerdo	4	5,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 13. Se cumplen las políticas respecto a los plazos en los que el cliente debe dar conformidad a la recepción de los productos



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

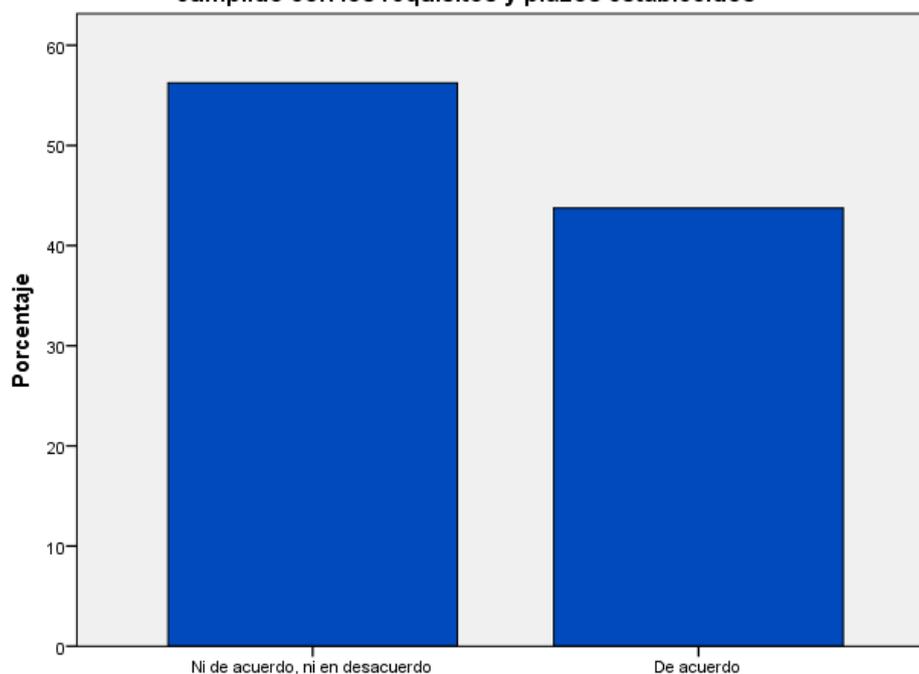
Del total de personas entrevistadas, un 48.83% (39 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Se cumplen las políticas respecto a los plazos en los que el cliente debe dar conformidad a la recepción de los productos”, un 30% (24 de 80 personas) se encuentra “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y un 16.3% (13 de 80 personas) dice estar “En desacuerdo”.

Tabla N° 28. Análisis Pregunta N° 14. Se acepta reclamos de los clientes aun cuando éstos no hayan cumplido con los requisitos y plazos establecidos

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	45	56,3
De acuerdo	35	43,8
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 14. Se acepta reclamos de los clientes aun cuando éstos no hayan cumplido con los requisitos y plazos establecidos



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

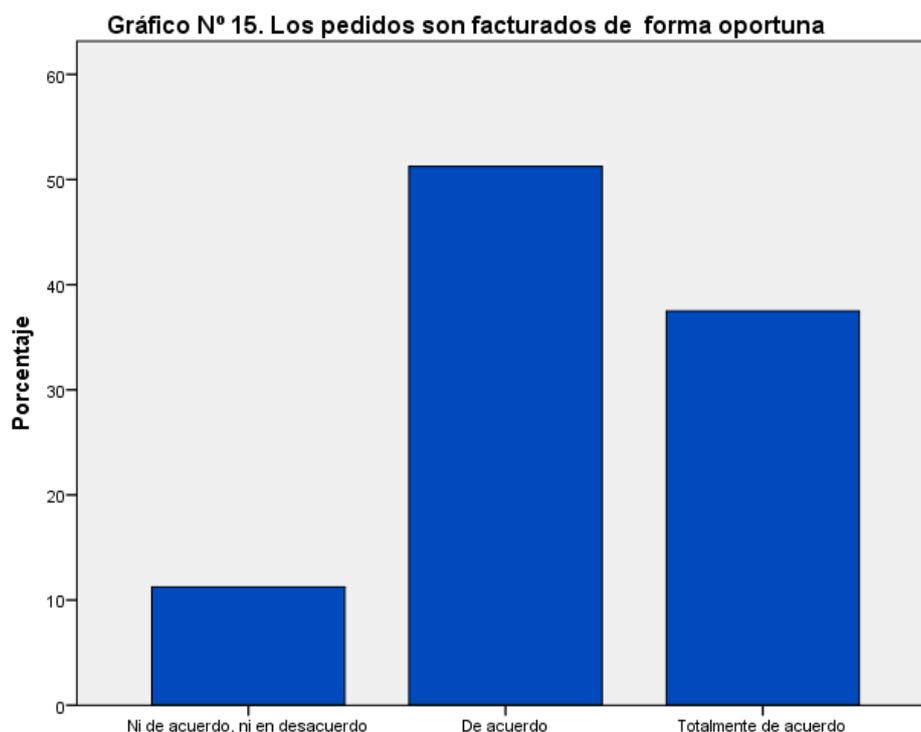
Análisis.

Del total de personas entrevistadas, un 43.8% (35 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Se acepta reclamos de los clientes aun cuando éstos no hayan cumplido con los requisitos y plazos establecidos”, un 56.3% (45 de 80 personas) se encuentra “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Tabla N° 29. Análisis Pregunta N° 15. Los pedidos son facturados de forma oportuna

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	11,3
De acuerdo	41	51,3
Totalmente de acuerdo	30	37,5
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

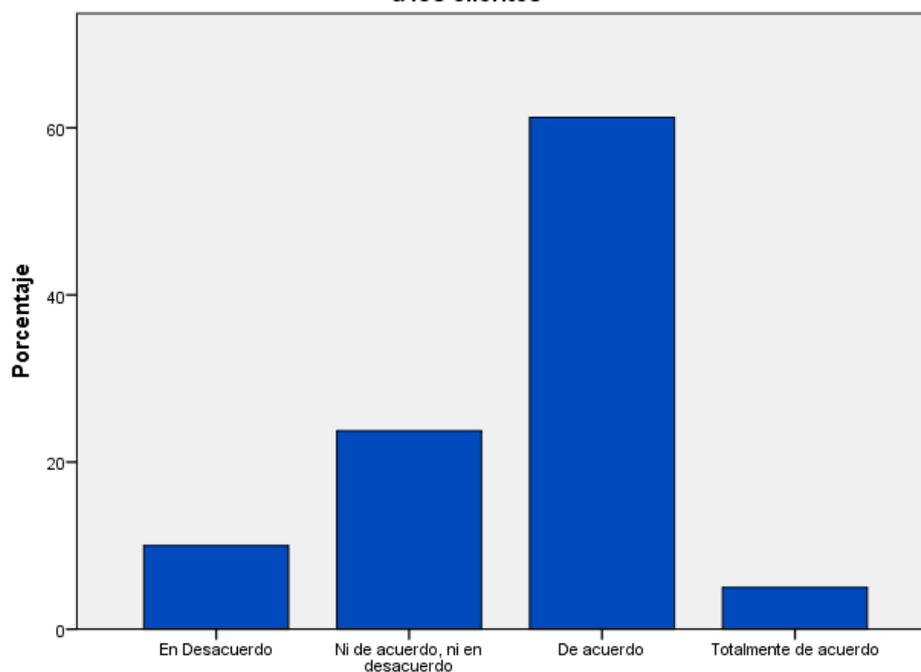
Del total de personas entrevistadas, un 51.3% (41 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Los pedidos son facturados de forma oportuna”, un 37.5% (30 de 80 personas) se encuentra “Totalmente de acuerdo”, un 11.3% (9 de 80 personas) afirma “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Tabla N° 30. Análisis Pregunta N° 16. Las facturas y/o los títulos valores son enviadas de forma oportuna a los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	8	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	23,8
De acuerdo	49	61,3
Totalmente de acuerdo	4	5,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 16. Las facturas y/o los títulos valores son enviadas de forma oportuna a los clientes



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

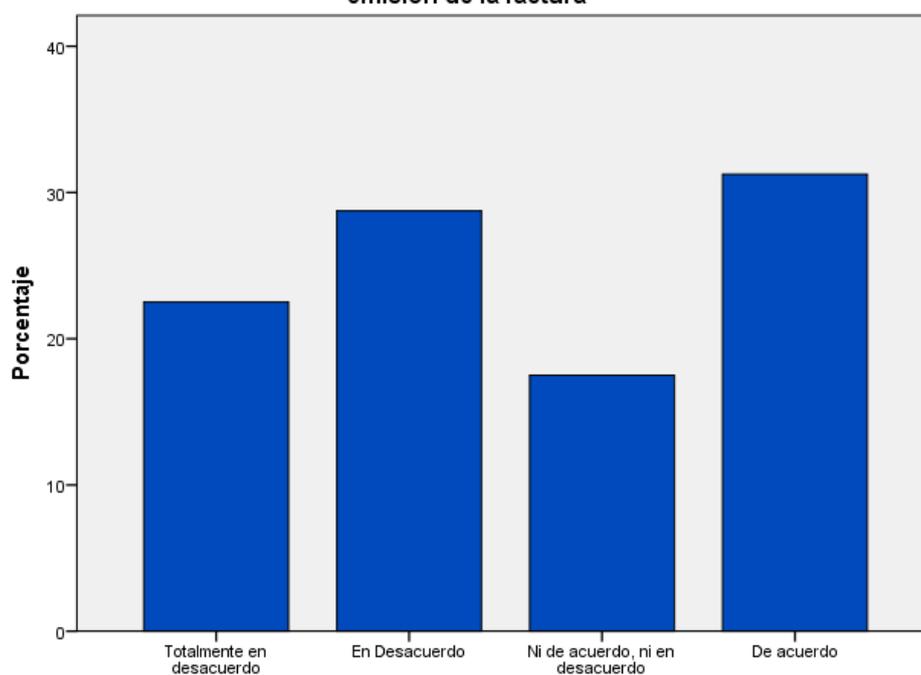
Del total de personas entrevistadas, un 61.3% (49 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Las facturas y/o los títulos valores son enviadas de forma oportuna a los clientes”, un 23.8% (19 de 80 personas) se encuentra “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, un 10% (8 de 80 personas) afirma estar “En desacuerdo”, y solo un 5% (4 de 80 personas) manifiesta estar “Totalmente de acuerdo”.

Tabla N° 31. Análisis Pregunta N° 17. Se negocia la condición de pago con el cliente posterior a la emisión de la factura

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	22,5
En Desacuerdo	23	28,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	17,5
De acuerdo	25	31,3
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 17. Se negocia la condición de pago con el cliente posterior a la emisión de la factura



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

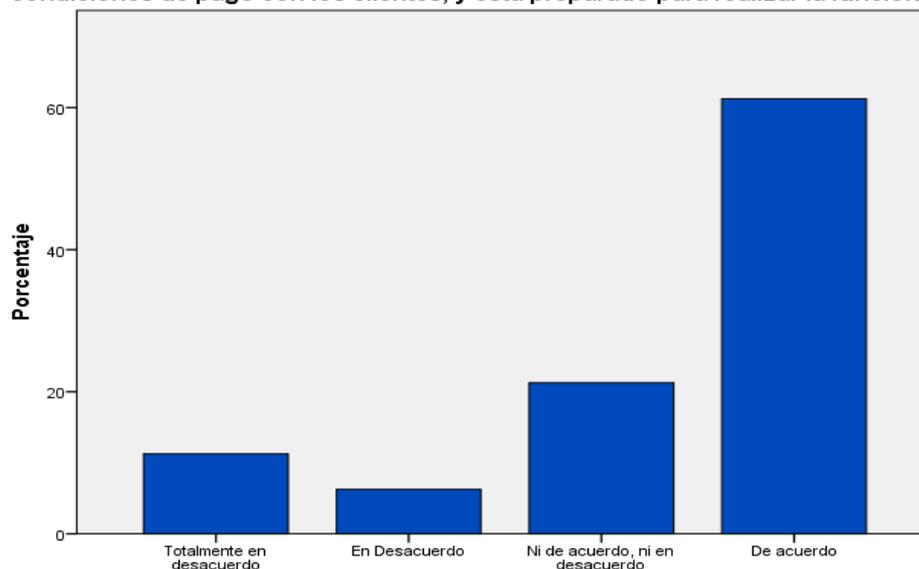
Del total de personas entrevistadas, un 31.3% (25 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Se negocia la condición de pago con el cliente posterior a la emisión de la factura”, un 28.8% (23 de 80 personas) afirman estar “En Desacuerdo”, un 22.5% (18 de 80 personas) dicen estar “Totalmente en desacuerdo” y un 17.5% (14 de 80 personas) están “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Tabla N° 32. Análisis Pregunta N° 18. Es adecuado que el responsable de ventas negocie las condiciones de pago con los clientes, y está preparado para realizar la función

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	11,3
En Desacuerdo	5	6,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	21,3
De acuerdo	49	61,3
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 18. Es adecuado que el responsable de ventas negocie las condiciones de pago con los clientes, y está preparado para realizar la función



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

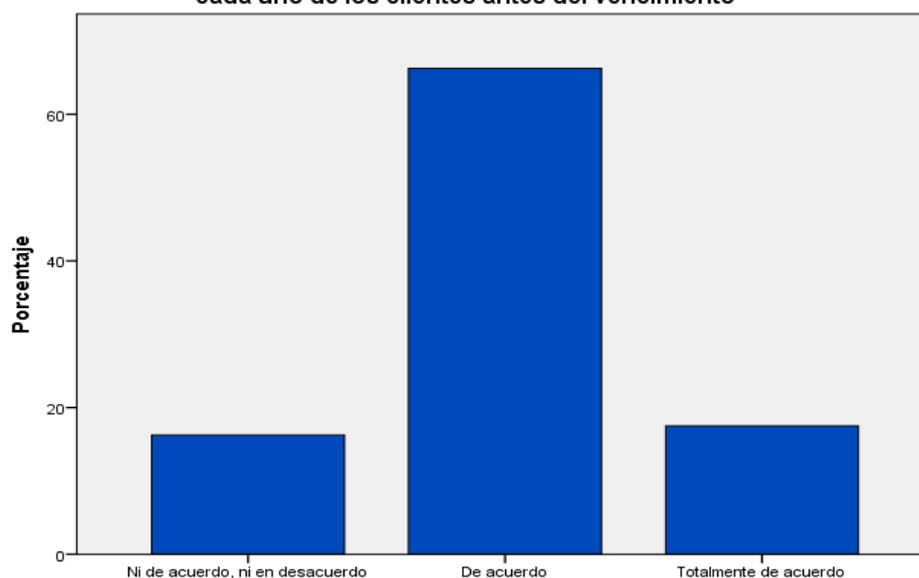
Del total de personas entrevistadas, un 61.3% (49 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Es adecuado que el responsable de ventas negocie las condiciones de pago con los clientes, y está preparado para realizar la función”, un 21.3% (17 de 80 personas) afirman estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, un 11.3% (9 de 80 personas) dicen estar “Totalmente en desacuerdo” y un 6.3% (5 de 80 personas) están “En desacuerdo”.

Tabla N° 33. Análisis Pregunta N° 19. El departamento de créditos y cobranzas realiza seguimientos a cada uno de los clientes antes del vencimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	16,3
De acuerdo	53	66,3
Totalmente de acuerdo	14	17,5
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 19. El departamento de créditos y cobranzas realiza seguimientos a cada uno de los clientes antes del vencimiento



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

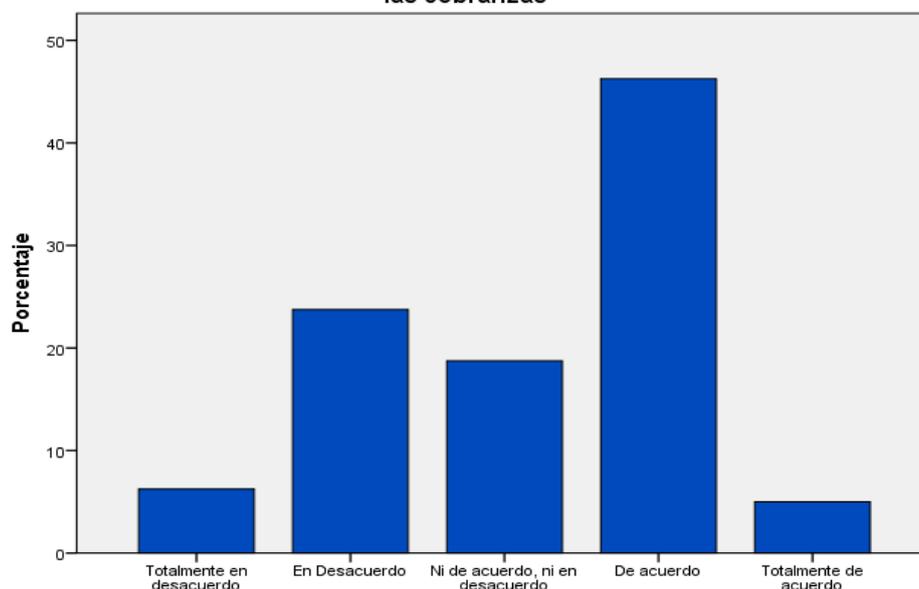
Del total de personas entrevistadas, un 66.3% (53 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “El departamento de créditos y cobranzas realiza seguimientos a cada uno de los clientes antes del vencimiento”, un 17.5% (14 de 80 personas) afirman estar “Totalmente de acuerdo”, un 16.3% (13 de 80 personas) dicen estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Tabla N° 34. Análisis Pregunta N° 20. Existe separación de funciones del personal encargado de realizar las cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	6,3
En Desacuerdo	19	23,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	18,8
De acuerdo	37	46,3
Totalmente de acuerdo	4	5,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 20. Existe separación de funciones del personal encargado de realizar las cobranzas



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

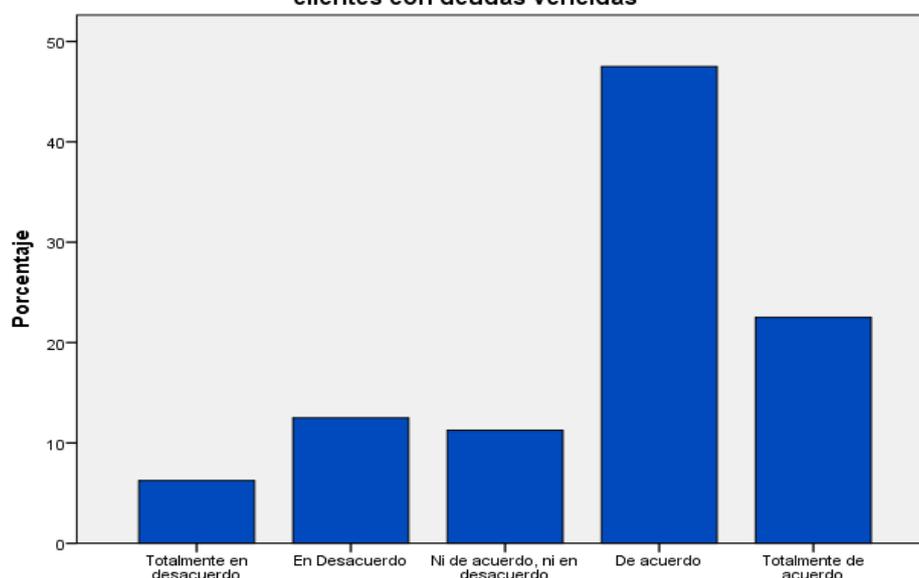
Del total de personas entrevistadas, un 46.3% (37 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Existe separación de funciones del personal encargado de realizar las cobranzas”, un 23.8% (19 de 80 personas) afirman estar “En desacuerdo”, un 18.8% (15 de 80 personas) dicen estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, un 6.3% (5 de 80 personas) dicen estar “Totalmente en desacuerdo” y un 5% (4 de 80 personas) afirman estar “Totalmente de acuerdo”.

Tabla N° 35. Análisis Pregunta N° 21. Se realizan seguimientos continuos y visitas presenciales a los clientes con deudas vencidas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	6,3
En Desacuerdo	10	12,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	11,3
De acuerdo	38	47,5
Totalmente de acuerdo	18	22,5
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 21. Se realizan seguimientos continuos y visitas presenciales a los clientes con deudas vencidas



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

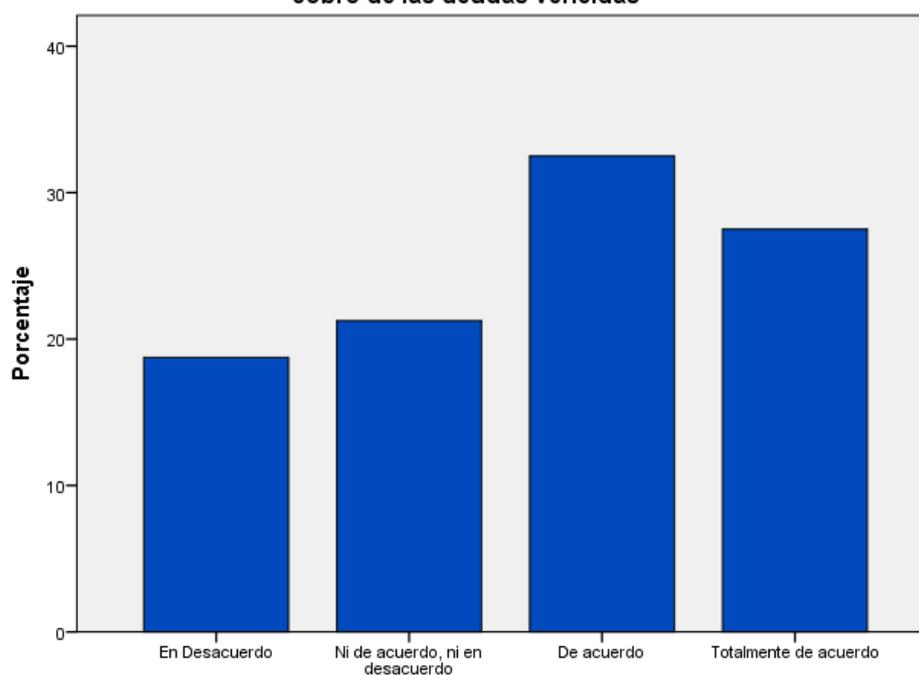
Del total de personas entrevistadas, un 47.5% (38 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Se realizan seguimientos continuos y visitas presenciales a los clientes con deudas vencidas”, un 22.5% (18 de 80 personas) afirman estar “Totalmente de acuerdo”, un 11.3% (9 de 80 personas) dicen estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, un 12.5% (10 de 80 personas) dicen estar “En Desacuerdo”, un 6.3% (5 de 80 personas) dicen estar “Totalmente en desacuerdo”.

Tabla N° 36. Análisis Pregunta N° 22. Se ejecutan todas las acciones necesarias para conseguir el cobro de las deudas vencidas.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	15	18,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	21,3
De acuerdo	26	32,5
Totalmente de acuerdo	22	27,5
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 22. Se ejecutan todas las acciones necesarias para conseguir el cobro de las deudas vencidas



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

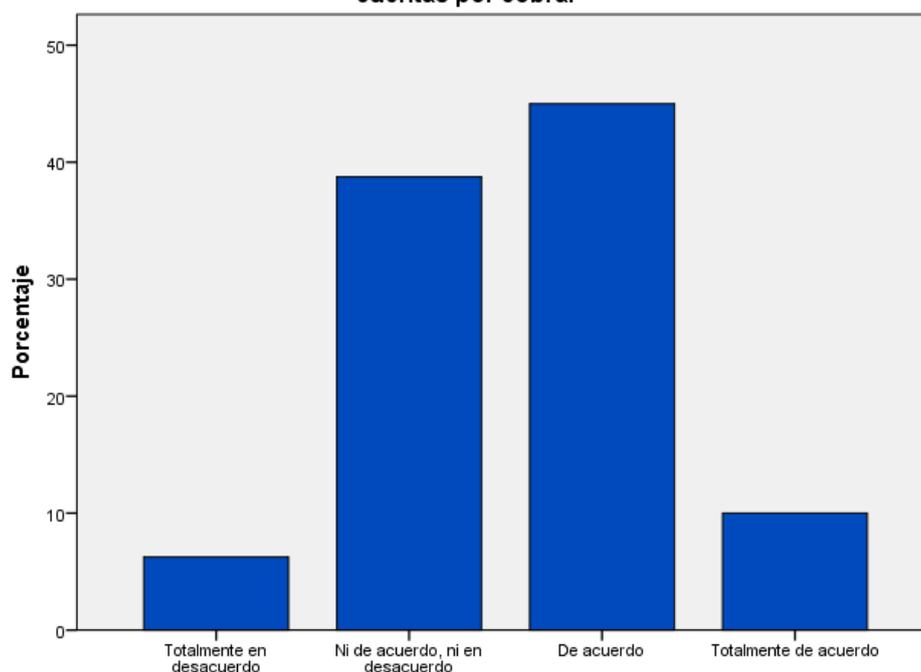
Del total de personas entrevistadas, un 27.5% (22 de 80 personas) afirman estar “Totalmente De acuerdo” en que “Se ejecutan todas las acciones necesarias para conseguir el cobro de las deudas vencidas”, un 32.5% (26 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo”, un 21.3% (17 de 80 personas) dicen estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, y un 18.8% (15 de 80 personas) dicen estar “En Desacuerdo”.

Tabla N° 37. Análisis Pregunta N° 23. Se realiza periódicamente la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	6,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	31	38,8
De acuerdo	36	45,0
Totalmente de acuerdo	8	10,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 23. Se realiza periódicamente la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

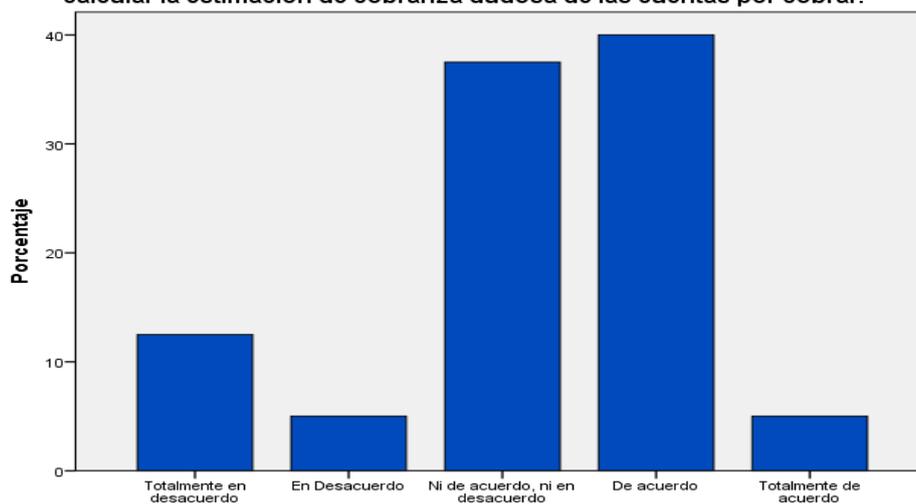
Del total de personas entrevistadas, un 38.8% (31 de 80 personas) afirman estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” en que “Se realiza periódicamente la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar”, un 45% (36 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo”, un 10% (8 de 80 personas) dicen estar “Totalmente de acuerdo”, y un 6.3% (5 de 80 personas) dicen estar “Totalmente en desacuerdo”.

Tabla N° 38. Análisis Pregunta N° 24. Se aplican las Normas de Información Financiera (NIIF 9) para calcular la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	12,5
En Desacuerdo	4	5,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	30	37,5
De acuerdo	32	40,0
Totalmente de acuerdo	4	5,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 24. Se aplican las Normas de Información Financiera (NIIF 9) para calcular la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

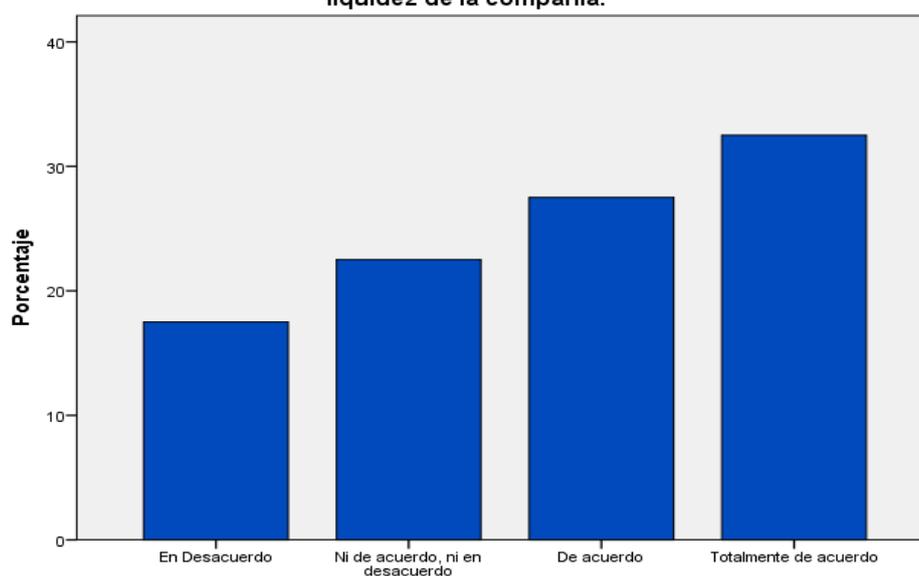
Del total de personas entrevistadas, un 40% (32 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Se aplican las Normas de Información Financiera (NIIF 9) para calcular la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar”, un 37.5% (30 de 80 personas) afirman estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, un 5% (4 de 80 personas) dicen estar “Totalmente de acuerdo”, un 5% (4 de 80 personas) dicen estar “En Desacuerdo” y un 12.5% (10 de 80 personas) afirman estar “Totalmente en desacuerdo”.

Tabla N° 39. Análisis Pregunta N° 25. Los créditos otorgados a los clientes afectan significativamente la liquidez de la compañía.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	14	17,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	22,5
De acuerdo	22	27,5
Totalmente de acuerdo	26	32,5
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 25. Los créditos otorgados a los clientes afectan significativamente la liquidez de la compañía.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

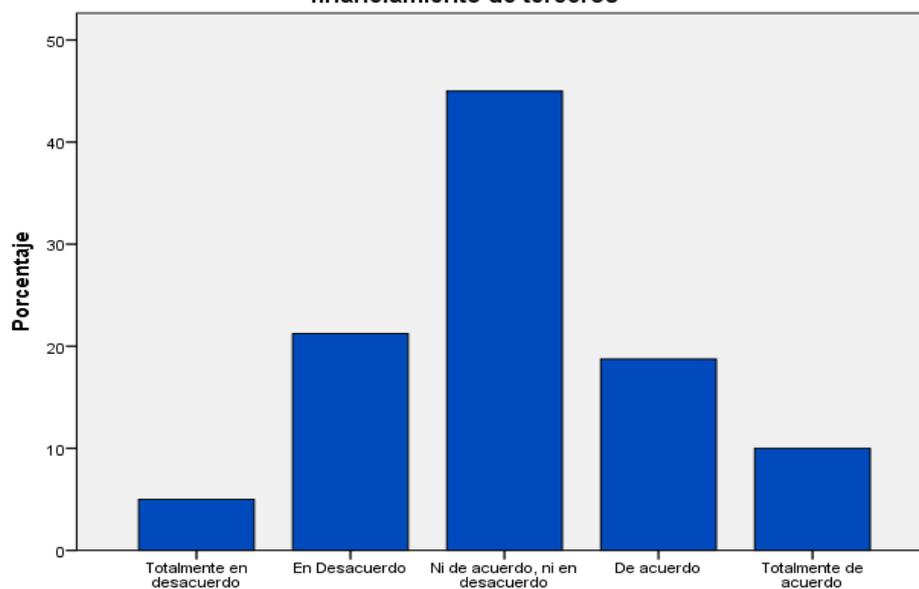
Del total de personas entrevistadas, un 32.5% (26 de 80 personas) afirman estar “Totalmente de acuerdo” en que “Los créditos otorgados a los clientes afectan significativamente la liquidez de la compañía”, un 27.5% (22 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo”, un 22.5% (18 de 80 personas) dicen estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, y un 17.5% (14 de 80 personas) dicen estar “En Desacuerdo”.

Tabla N° 40. Análisis Pregunta N° 26. La empresa cuenta con capital de trabajo propio y no necesita de financiamiento de terceros

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	5,0
En Desacuerdo	17	21,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	36	45,0
De acuerdo	15	18,8
Totalmente de acuerdo	8	10,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 26. La empresa cuenta con capital de trabajo propio y no necesita de financiamiento de terceros



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

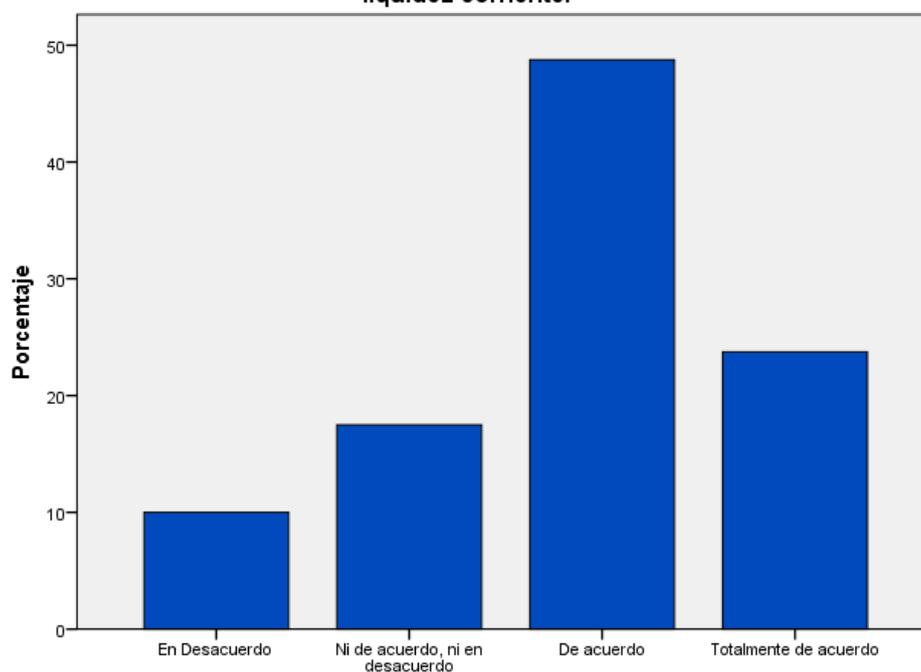
Del total de personas entrevistadas, un 45% (36 de 80 personas) afirman estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” en que “La empresa cuenta con capital de trabajo propio y no necesita de financiamiento de terceros”, un 21.3% (17 de 80 personas) afirman estar “En Desacuerdo”, un 18.8% (15 de 80 personas) dicen estar “De acuerdo”, un 10% (8 de 80 personas) dicen estar “Totalmente de acuerdo” y un 5% (4 de 80 personas) están “Totalmente en desacuerdo”.

Tabla N° 41. Análisis Pregunta N° 27. Es adecuado que las empresas cuenten con un alto nivel de liquidez corriente.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	8	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	17,5
De acuerdo	39	48,8
Totalmente de acuerdo	19	23,8
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 27. Es adecuado que las empresas cuenten con un alto nivel de liquidez corriente.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

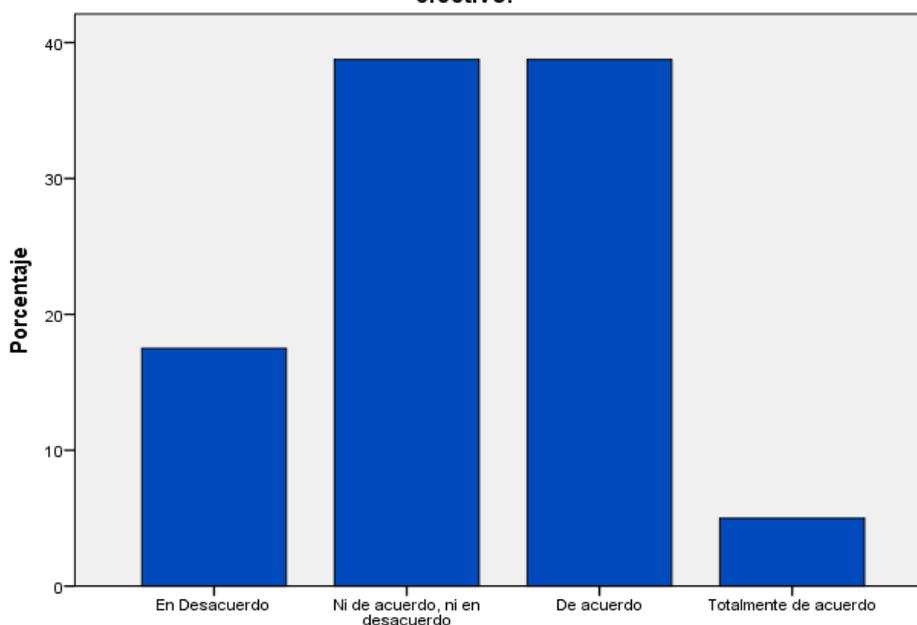
Del total de personas entrevistadas, un 48% (39 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Es adecuado que las empresas cuenten con un alto nivel de liquidez corriente”, un 23.8% (19 de 80 personas) afirman estar “Totalmente de acuerdo”, un 17.5% (14 de 80 personas) dicen estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, y un 10% (8 de 80 personas) dicen estar “Totalmente en desacuerdo”.

Tabla N° 42. Análisis Pregunta N° 28. Los accionistas prefieren que la empresa tenga grandes saldos de efectivo.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	14	17,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	31	38,8
De acuerdo	31	38,8
Totalmente de acuerdo	4	5,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 28. Los accionistas prefieren que la empresa tenga grandes saldos de efectivo.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

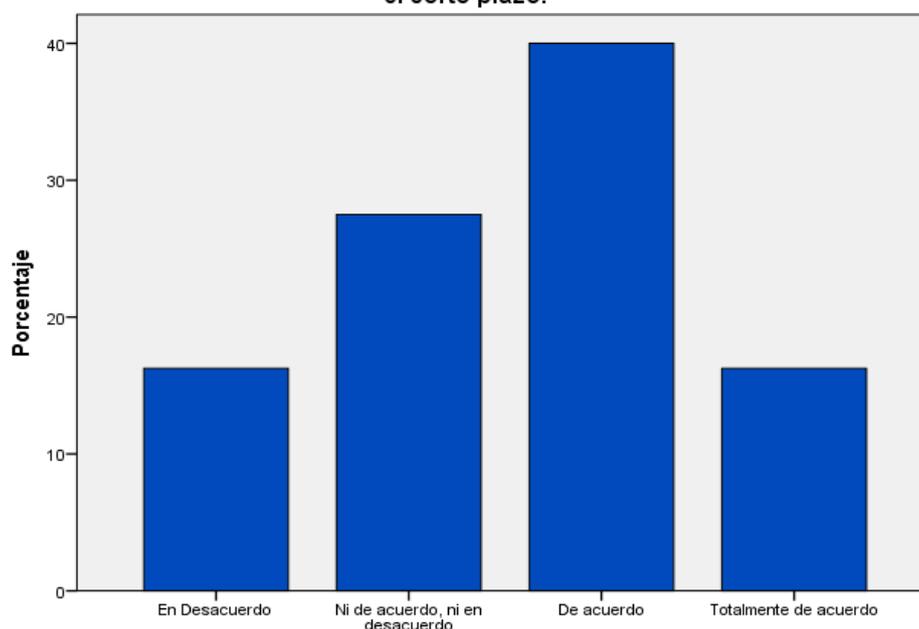
Del total de personas entrevistadas, un 38.8% (31 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Los accionistas prefieren que la empresa tenga grandes saldos de efectivo”, un 38.8% (31 de 80 personas) afirman estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, un 17.5% (14 de 80 personas) dicen estar “En Desacuerdo” y un 5% afirman estar “Totalmente de acuerdo”.

Tabla N° 43. Análisis Pregunta N° 29. Todas las obligaciones corrientes de la empresa son liquidadas en el corto plazo.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	13	16,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	27,5
De acuerdo	32	40,0
Totalmente de acuerdo	13	16,3
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 29. Todas las obligaciones corrientes de la empresa son liquidadas en el corto plazo.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

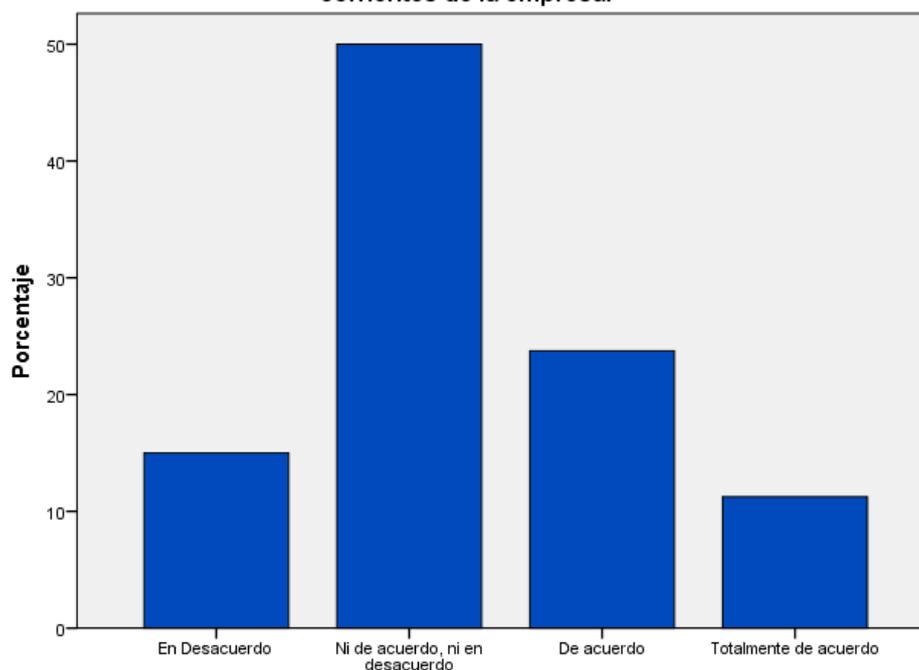
Del total de personas entrevistadas, un 40% (32 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Todas las obligaciones corrientes de la empresa son liquidadas en el corto plazo”, un 27.5% (22 de 80 personas) afirman estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, un 16.3% (13 de 80 personas) dicen estar “En Desacuerdo” y otro 16.3% (13 de 80 personas) afirman estar “Totalmente de acuerdo”.

Tabla N° 44. Análisis Pregunta N° 30. Las existencias no se utilizan para el pago de las obligaciones corrientes de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	12	15,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	40	50,0
De acuerdo	19	23,8
Totalmente de acuerdo	9	11,3
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 30. Las existencias no se utilizan para el pago de las obligaciones corrientes de la empresa.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

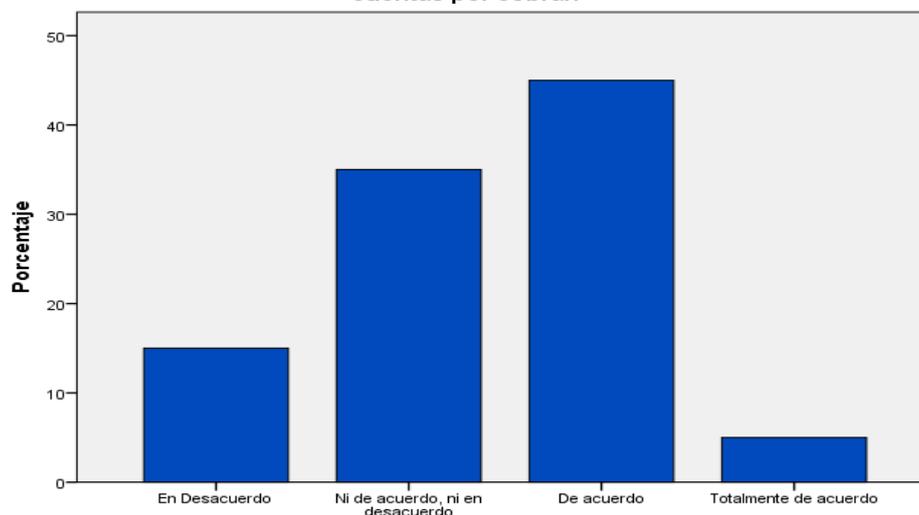
Del total de personas entrevistadas, un 50% (40 de 80 personas) afirman estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” en que “Las existencias no se utilizan para el pago de las obligaciones corrientes de la empresa”, un 23.8% (19 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo”, un 11.3% (9 de 80 personas) afirman estar “Totalmente de acuerdo”, y un 15% (12 de 80 personas) están “En Desacuerdo”.

Tabla N° 45. Análisis Pregunta N° 31. La rotación de cuentas por cobrar (periodo promedio de cobranzas) es un indicador confiable para determinar la morosidad de la las cuentas por cobrar.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	12	15,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	28	35,0
De acuerdo	36	45,0
Totalmente de acuerdo	4	5,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 31. La rotación de cuentas por cobrar (periodo promedio de cobranzas) es un indicador confiable para determinar la morosidad de la las cuentas por cobrar.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

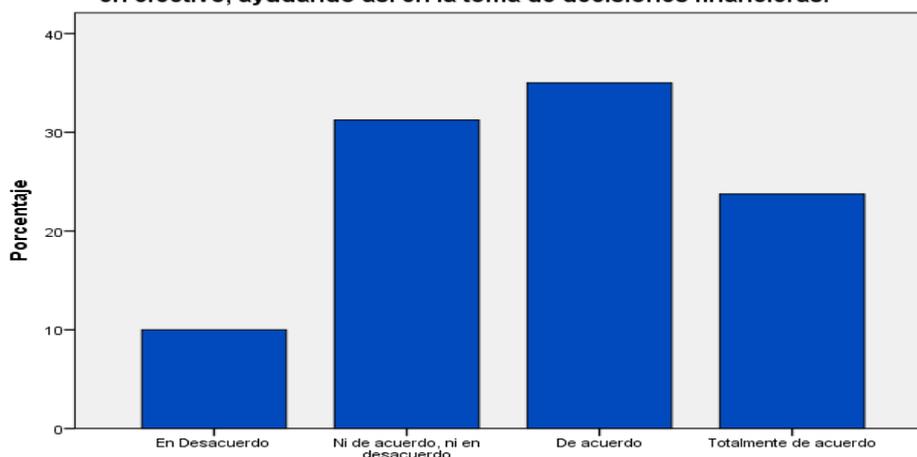
Del total de personas entrevistadas, un 45% (36 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “La rotación de cuentas por cobrar (periodo promedio de cobranzas) es un indicador confiable para determinar la morosidad de la las cuentas por cobrar”, mientras que un 35% (28 de 80 personas) afirman estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, un 15% (12 de 80 personas) afirman estar “En Desacuerdo”, y un 5% (4 de 80 personas) están “Totalmente de acuerdo”.

Tabla N° 46. Análisis Pregunta N° 32. El indicador de la permanencia de cuentas por cobrar permite determina el promedio del tiempo en la que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo, ayudando así en la toma de decisiones financieras.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	8	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	31,3
De acuerdo	28	35,0
Totalmente de acuerdo	19	23,8
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 32. El indicador de la permanencia de cuentas por cobrar permite determina el promedio del tiempo en la que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo, ayudando así en la toma de decisiones financieras.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

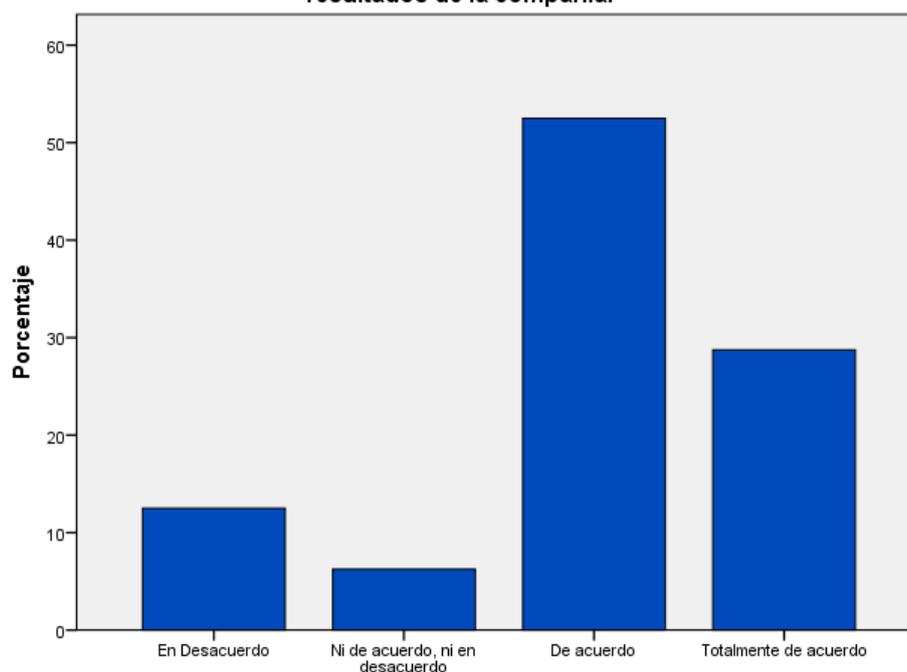
Del total de personas entrevistadas, un 35% (28 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “El indicador de la permanencia de cuentas por cobrar permite determina el promedio del tiempo en la que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo, ayudando así en la toma de decisiones financieras”, mientras que un 31.3% (25 de 80 personas) afirman estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, un 10% (8 de 80 personas) afirman estar “En Desacuerdo”, y un 23% (19 de 80 personas) están “Totalmente de acuerdo”.

Tabla N° 47. Análisis Pregunta N° 33. La provisión de cobranza dudosa afecta de forma negativa en los resultados de la compañía.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	10	12,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	6,3
De acuerdo	42	52,5
Totalmente de acuerdo	23	28,8
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 33. La provisión de cobranza dudosa afecta de forma negativa en los resultados de la compañía.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

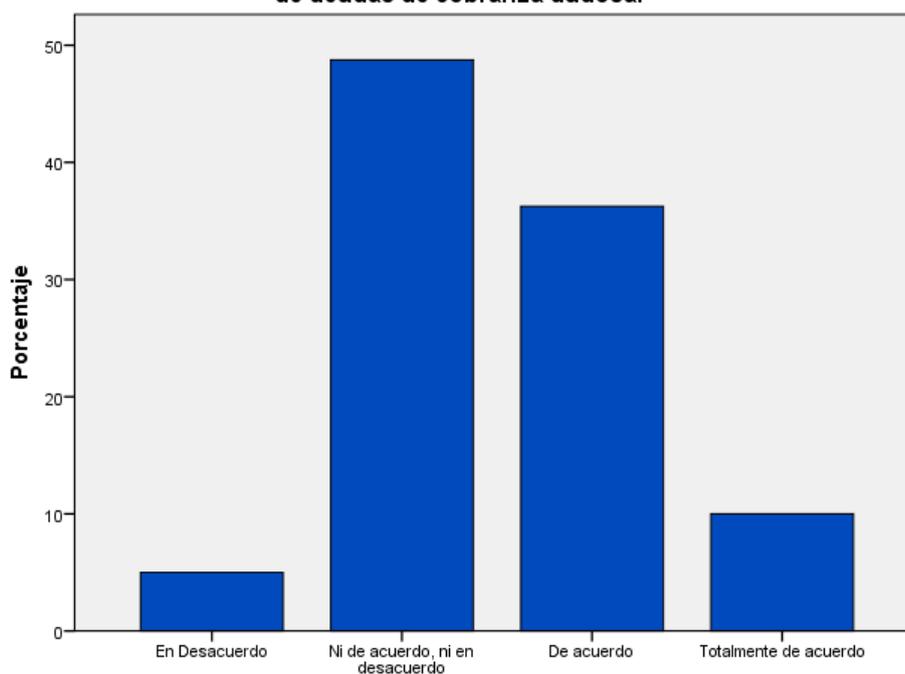
Del total de personas entrevistadas, un 52.5% (42 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “La provisión de cobranza dudosa afecta de forma negativa en los resultados de la compañía”, mientras que un 28.8% (23 de 80 personas) afirman estar “Totalmente De acuerdo”, un 12.5% (10 de 80 personas) afirman estar “En Desacuerdo”, y un 6.3% (5 de 80 personas) están “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Tabla N° 48. Análisis Pregunta N° 34. Existen requisitos para la deducibilidad del gasto por la provisión de deudas de cobranza dudosa.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	4	5,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	48,8
De acuerdo	29	36,3
Totalmente de acuerdo	8	10,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 34. Existen requisitos para la deducibilidad del gasto por la provisión de deudas de cobranza dudosa.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

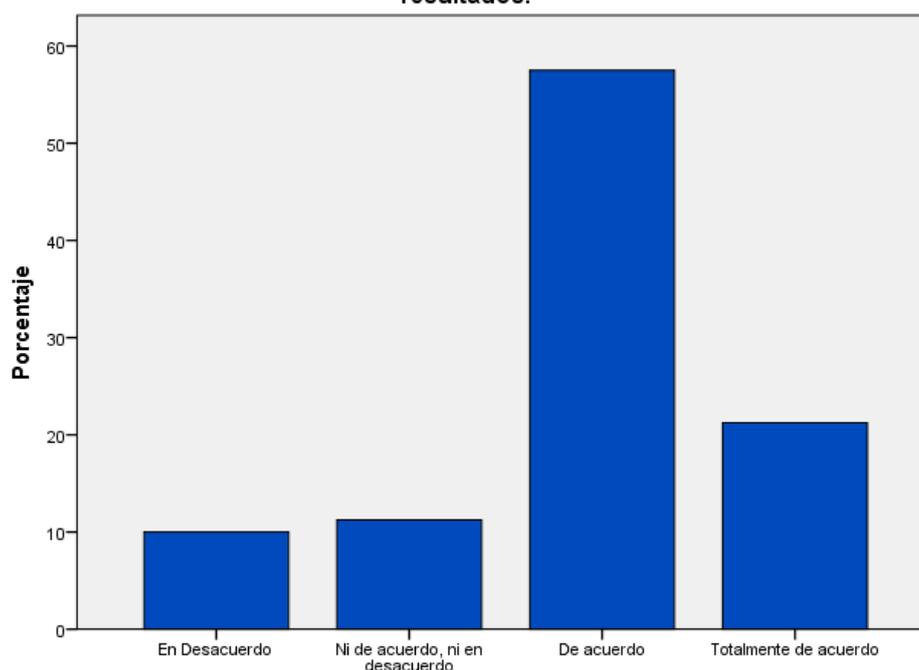
Del total de personas entrevistadas, un 48.8% (39 de 80 personas) afirman estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” en que “Existen requisitos para la deducibilidad del gasto por la provisión de deudas de cobranza dudosa”, mientras que un 36.3% (29 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo”, un 10% (8 de 80 personas) afirman estar “Totalmente de acuerdo”, y un 5% (4 de 80 personas) están “En desacuerdo”.

Tabla N° 49. Análisis Pregunta N° 35. Los descuentos por pronto pago influyen de forma positiva en los resultados.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	8	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	11,3
De acuerdo	46	57,5
Totalmente de acuerdo	17	21,3
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 35. Los descuentos por pronto pago influyen de forma positiva en los resultados.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

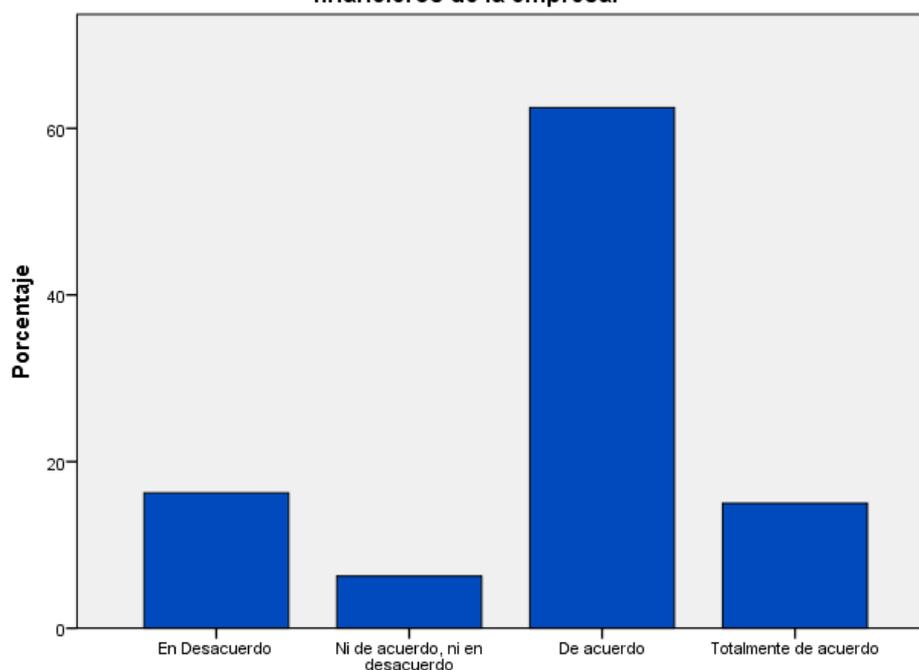
Del total de personas entrevistadas, un 57.5% (46 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Los descuentos por pronto pago influyen de forma positiva en los resultados”, mientras que un 21.3% (17 de 80 personas) afirman estar “Totalmente de acuerdo”, un 11.3% (9 de 80 personas) afirman estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, y un 10% (8 de 80 personas) están “En desacuerdo”.

Tabla N° 50. Análisis Pregunta N° 36. Los descuentos por pronto pago incrementan los gastos financieros de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	13	16,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	6,3
De acuerdo	50	62,5
Totalmente de acuerdo	12	15,0
Total	80	100,0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Gráfico N° 36. Los descuentos por pronto pago incrementan los gastos financieros de la empresa.



Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Análisis.

Del total de personas entrevistadas, un 62.5% (50 de 80 personas) afirman estar “De acuerdo” en que “Los descuentos por pronto pago incrementan los gastos financieros de la empresa”, mientras que un 15% (12 de 80 personas) afirman estar “Totalmente de acuerdo”, un 6.3% (5 de 80 personas) afirman estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, y un 16.3% (13 de 80 personas) están “En desacuerdo”.

5.3 Discusión de Resultados

Pruebas de Hipótesis.

Contraste de las hipótesis:

Las hipótesis del trabajo de investigación de tesis son:

Hipótesis General:

El sistema de control interno del área de créditos y cobranzas incide en el estado de situación financiera y estado de resultados de la empresa.

Si se evalúa adecuadamente la capacidad crediticia y el nivel de crédito a concederles a los clientes, si se realiza un seguimiento adecuado a los clientes antes y después del vencimiento de las facturas; y si se realiza una estimación adecuada de las cobranzas dudosas, se puede lograr que la empresa tenga una mejor posición financiera y obtenga mejores resultados, así mismo se podrá reducir los riesgos de pérdidas económicas por errores, omisiones o fraude por parte de los trabajadores.

Hipótesis específica 1:

El proceso de créditos y cobranzas incide en la situación financiera de la empresa.

Si se evalúa adecuadamente la capacidad crediticia y el nivel de crédito a concederles a los clientes, si se realiza un seguimiento adecuado a los clientes antes y después del vencimiento de las facturas, se puede lograr que la empresa cuente con un capital de trabajo que le permita afrontar sus obligaciones y a su vez nos permita tener una mejor posición financiera en el estado de situación financiera.

Hipótesis específica 2:

Las operaciones de créditos y cobranzas inciden en los resultados de la empresa, ya que si se realiza un seguimiento adecuado a los clientes antes y después del vencimiento de las facturas; esto permitirá reducir gastos por cobranza dudosa, se puede lograr que la empresa cuente con mejores resultados.

Hipótesis nula H_0 :

Las preguntas de la variable independiente: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y ESTADO DE RESULTADOS son independientes de las preguntas de la variable dependiente: SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CREDITOS Y COBRANZAS.

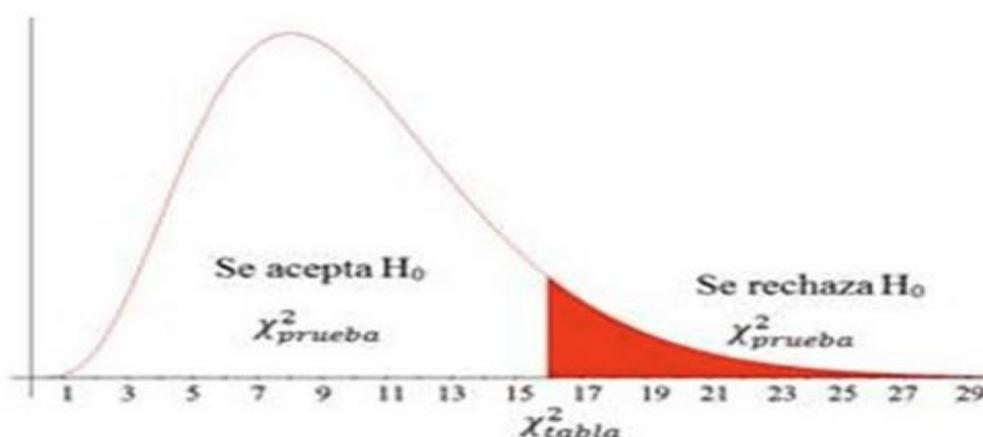
Hipótesis Alternativa H_1 :

Las preguntas de la variable dependiente: SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CREDITOS Y COBRANZAS están asociadas a las preguntas de la variable independiente: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y ESTADO DE RESULTADOS.

Para probar las hipótesis, usaremos la estadística del test de la chi-cuadrada de Pearson, asumiendo un nivel de significación del 5%, donde se tienen las regiones de aceptación y de rechazo de la variable H_0 . Para ello debemos realizar cruces de variables para generar los contrastes de hipótesis.

Asumiendo un nivel de significancia del 5% se tiene:

Fig 04. Distribución Chi-Cuadrada



Como resultado del contraste de las hipótesis se obtiene la siguiente tabla:

Tabla N° 51. Tabla de resultados del contraste de las hipótesis.

			Variable Dependiente: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y ESTADO DE RESULTADOS											
			Y1: SITUACIÓN FINANCIERA								Y2: RESULTADOS			
			P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
Variable Independiente: SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CREDITOS Y COBRANZAS	X1: EVALUACION CREDITICIA	P1	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P2	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P3	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P4	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	X2: OTORGAMIENTO DEL CREDITO	P5	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P6	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P7	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P8	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P9	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	
		P10	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P11	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P12	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P13	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P14	xxx	xxx	xxx		xxx			xxx				xxx
	X3: COBRANZA DE FACTURA	P15	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P16	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P17	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P18	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
		P19	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P20	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P21	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P22	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P23	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P24	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx

Fuente: Elaboración Propia – Resultados IBM SPSS software

Donde las celdas en blanco indican que con los datos de la muestra no es posible rechazar la hipótesis nula H_0 y las celdas con “xxx” indican que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y por lo tanto se acepta la alternativa o la asociación de las variables.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

De los resultados de la investigación y el texto de la tesis en su conjunto se arriba a las siguientes conclusiones:

1. La empresa no cuenta con una área de auditoría interna, por lo que no se evalúa el buen funcionamiento ni el cumplimiento de los controles, políticas, y procedimientos existentes.
2. La segregación de funciones no es la más adecuada, no existe un código de ética que norme la conducta de los empleados. Los vendedores se encargan de: recabar la documentación para la evaluación crediticia a los clientes, realizan las cobranzas, negocian los plazos de refinanciamientos de deudas. El analista de créditos y cobranzas revisa la documentación para la evaluación de los créditos, libera pedidos, realiza el seguimiento y registra la cobranza en el sistema contable, proporciona reportes de los clientes morosos para la provisión de cobranza dudosa.
3. La empresa no cuenta con la documentación completa y adecuada que respalde los créditos otorgados a los clientes, tales como garantías y la gestión de cobranza. En caso que los clientes incumplan con los pagos, existe el riesgo que la empresa no pueda iniciar acciones legales debido a la falta de documentación adecuada. La empresa está expuesta a posibles contingencias tributarias por no contar con la documentación necesaria que acrediten la morosidad del cliente y gestión de cobranza dudosa.

6.2 Recomendaciones

1. Teniendo en cuenta la envergadura de las operaciones, la gerencia general deberá designar a un personal capacitado que se encargue de realizar las funciones de auditoría interna de la compañía, con la finalidad de supervisar que las políticas, procedimientos y manual de funciones se cumplan. Asimismo, la gerencia general deberá disponer de revisar el actual sistema de control interno de la compañía, entre ellos el de créditos y cobranzas e implementar nuevos controles que permitan reducir los riesgos relacionados al otorgamiento de créditos y gestión de cobranzas.
2. Igualmente, la gerencia general deberá implementar un adecuado esquema de segregación de funciones, un código de ética que norme la conducta de los empleados en relación a las funciones del área de créditos y cobranzas, con personal capacitado y comprometido en el cumplimiento de los controles y de sus funciones encomendadas, contribuyendo así en el cumplimiento de los objetivos de la compañía.
3. La gerencia general debe elaborar manuales de organización y funciones, dónde se establezcan claramente los controles necesarios para llevar un estricto control de los documentos que soporten, las garantías recibidas, las deudas de los clientes y la gestión de las cobranzas. Con la finalidad de contar con las herramientas necesarias para iniciar la ejecución de procesos judiciales a clientes morosos. Establecer mecanismos que permitan recabar toda la documentación y evidencias que exige normativa tributaria sobre provisión y castigo de cobranza dudosa. Así evitar contingencias futuras respecto a la deducibilidad de gasto por provisión de cobranza dudosa y castigo de las cuentas incobrables.

REFERENCIAS

Referencias físicas

- Apaza, M. (2015). *Auditoría Financiera basada en las normas Internacionales de Auditoría conforme a las NIIF*. Instituto Pacífico. Lima.
- Apaza, M. (2011). *Los Estados financieros*. Instituto Pacífico. Lima.
- Arens, A; Randal J; Beasley, M. *Auditoría, un enfoque integral*, Decimoprimer edición. Pearson Educación, México, 2007.
- Barquero Royo, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Editorial Profit. España.
- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos*. 2ª Edición. Editorial Eco Ediciones. Bogotá.
- Brachfield, P. (2003). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. Editorial Gestión 2000. España.
- Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO). (1997). 1era Edición. Editorial Ediciones Díaz de Santos. España.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2005). *Control Interno Informe COSO*.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control Interno - Marco Integrado. Resumen Ejecutivo COSO*.
- Estudio de Contadores & Empresas. (2018). *Régimen normativo contable 2018*. Editorial El Búho. Lima.
- Ettinger, R y Golieb, D. (1996). *Créditos y Cobranzas*. 5ta edición. Editorial Continental. México.
- Gitman, L. (2007) *Principios de la Administración Financiera*, 10ma edición. Pearson Educación. España.

- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (1996). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. México.
- IFRS Foundati3n. (2016) *Normas NIIF 2016*. IFRS Foundati3n publications department. Inglaterra.
- Ju3rez, A. (2015). *Auditoría pr3ctica de Estados Financieros*. Guatemala.
- Mantilla, S. (2012). *Control interno. Informe caso*. ECOE. Colombia.
- Morales, A. & Morales, J. (2014) *Cr3dito y cobranza*. Grupo Editorial Patria. M3xico.
- Ross, Stephen A.; Westerfield, Randolph W. y Jaffe, Jeffrey F. (2012). *Finanzas corporativas*. 9ª Edici3n. McGraw-Hill.
- Seder, John W. (2001). *Cr3dito y Cobranza*, CECSA, M3xico.
- Terry, George R.; Franklin Stephen G., *Principios de administraci3n*, primera edici3n, Editorial Continental (1986). M3xico.
- Villase3nor, E. (2007). *Elementos de Administraci3n de Cr3dito y Cobranza*. 4ta edici3n editorial Trillas. M3xico.

Referencias Electr3nicas

- Clasificaci3n del Control Interno, Recuperado de:
<http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>, visitado el 04/04/2019
- *Deloitte-NIIF 9 – Instrumentos Financieros*, Recuperado de:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/auditoria/Deloitte-ES-Auditoria-niif9.pdf>, visitado el 24/11/2018.
- *Garrido, Salvador; Licona, Carlos (2018), Dise3o del control interno*, Recuperado de:
<https://www.garridolicona.com/disen-y-evaluacion-de-control-interno/>, visitado el 04/04/2019

- *Ley de Títulos Valores - Ley N°27287*. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/sil/LEY0000199726887001.pdf>, visitado el 15/12/2018
- *MEF- Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF*, Recuperado de:
<https://www.mef.gob.pe/es/consejo-normativo-de-contabilidad/niif?id=4106>,
visitado el 10/11/2018
- *Norma Internacional de Auditoría 400. Evaluación de Riesgo y Control Interno*,
Recuperado de: <http://fceca.unicauca.edu.co/old/evaluacion.htm>, visitado el
04/04/2019.
- *Provisión, castigo y condonación de cuentas de cobranza dudosa*, Recuperado de:
http://aempresarial.com/web/revitem/1_4448_80609.pdf, visitado el 10/12/2018
- *Sunat – Ley del Impuesto a la Renta*, Recuperado de:
<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/ley/fdetalle.htm>, visitado el 10/09/2018
- *Sunat- Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta*, Recuperado de:
<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/regla/cap6.pdf>, visitado el 17/10/2018

Otras Referencias

Tesis

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera SAC Año 2012*. Grado de Contador Público. Universidad San Martín de Porres. Perú.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015.*, (para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría), Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

- Eslao, K. (2017). *Elaboración de un Manual de Procedimientos para el Departamento de Crédito y Cobranzas en la Compañía Otelo & Fabell*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Ecuador. Grado de Ingeniera Comercial.
- García, M & García, P & Jiménez, E. (2005). *Estudio y Evaluación del Control Interno aplicable al departamento de Crédito y Cobranza. (Informe final para obtener el título de Contador público)*. Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Tepepan. Ciudad de México, México.
- Hidalgo, E (2010). *Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una empresa de servicios de Pre- Prensa Digital en Lima Cercado*, (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público) Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú
- Huertas Rodríguez, R. (2016). *Control Interno en el área de créditos y cobranzas para determinar los riesgos operativos de Unimaq S.A. Trujillo*, (Tesis para optar el título profesional de contador público) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú
- Moreno, E. (2017). *La falta de Implementación de control interno en el Departamento de Cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa Alisercon S.A.C en el 2015*, (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.
- Zambrano, M; Zambrano, M. (2016). *Evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. Durante el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014*. (Tesis para optar el título de Ingeniera en Auditoría – Contador Público) Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

APÉNDICE

ENCUESTA

FICHA TECNICA DE LA ENTREVISTA						
						
<p>La presente encuesta se realiza con fines estrictamente académicos ya que forma parte del trabajo de investigación denominado "EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN EL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Y ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA IMPORTADORA DE CALZADO LUNA S.A.C. LURIN, LIMA, AÑO 2018" para lo cual se agradece de antemano por su valiosa información y colaboración</p>						
I. DATOS DEL ENCUESTADO: _____						
AREA: _____						
FECHA: _____						
II. ENCUESTA						
La encuesta se desarrollará según tipo likert cuya posibles respuestas se detallan a continuación:						
1. Totalmente en desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo						
Se pide que tenga a bien marcar con un aspa (X) la alternativa que según su criterio conteste la pregunta.						
VARIABLE INDEPENDIENTE: DESDE LA PREG Nº 1 HASTA LA PREG Nº 24						
VARIABLE DEPENDIENTE: DESDE LA PREG Nº 25 HASTA LA PREG Nº 36						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La evaluación de la capacidad crediticia incide en la capacidad de endeudamiento de los clientes.					
2	La empresa establece garantías al otorgar créditos a fin de respaldar el incumplimiento del pago.					
3	Los funcionarios que autorizan el otorgamiento de créditos son independientes del área de ventas y cobranzas.					
4	La empresa cuenta con toda la documentación física que sustente el importe del crédito otorgado.					
5	El personal que registra la información de los clientes en el sistema se encuentra debidamente capacitado.					
6	En el proceso de aprobación de pedidos se respetan los límites de créditos concedidos según consta en la ficha del cliente.					
7	La actualización de la lista de precios es revisada en forma periódica.					
8	El personal puede realizar descuentos mediante el sistema ERP a clientes no autorizados.					
9	El envío de la mercadería debe estar respaldado con la guía de remisión remitente.					
10	La guía de remisión – remitente se prepara en el área de ventas					
11	El transportista de la mercadería por terceros debe estar respaldado por la guía de remisión transportista					
12	Se firman contratos con empresas que transportan la mercadería respectiva, en los casos de tercerizar el servicio					

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
13	Se cumplen las políticas respecto a los plazos en los que el cliente debe dar conformidad a la recepción de los productos					
14	Se acepta reclamos de los clientes aun cuando éstos no hayan cumplido con los requisitos y plazos establecidos					
15	Los pedidos son facturados de forma oportuna					
16	Las facturas y/o los títulos valores son enviadas de forma oportuna a los clientes					
17	Se negocia la condición de pago con el cliente posterior a la emisión de la factura					
18	Es adecuado que el responsable de ventas negocie las condiciones de pago con los clientes, y está preparado para realizar la función					
19	El departamento de créditos y cobranzas realiza seguimientos a cada uno de los clientes antes del vencimiento					
20	Existe separación de funciones del personal encargado de realizar las cobranzas					
21	Se realizan seguimientos continuos y visitas presenciales a los clientes con deudas vencidas					
22	Se ejecutan todas las acciones necesarias para conseguir el cobro de las deudas vencidas					
23	Se realiza periódicamente la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar					
24	Se aplican las Normas de Información Financiera (NIIF 9) para calcular la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar.					
25	Los créditos otorgados a los clientes afectan significativamente la liquidez de la compañía.					
26	La empresa cuenta con capital de trabajo propio y no necesita de financiamiento de terceros					
27	Es adecuado que las empresas cuenten con un alto nivel de liquidez corriente.					
28	Los accionistas prefieren que la empresa tenga grandes saldos de efectivo.					
29	Todas las obligaciones corrientes de la empresa son liquidadas en el corto plazo.					
30	Las existencias no se utilizan para el pago de las obligaciones corrientes de la empresa.					
31	La rotación de cuentas por cobrar (periodo promedio de cobranzas) es un indicador confiable para determinar la morosidad de las cuentas por cobrar.					
32	El indicador de la permanencia de cuentas por cobrar permite determina el promedio del tiempo en la que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo, ayudando así en la toma de decisiones financieras.					
33	La provisión de cobranza dudosa afecta de forma negativa en los resultados de la compañía.					
34	Existen requisitos para la deducibilidad del gasto por la provisión de deudas de cobranza dudosa.					
35	Los descuentos por pronto pago influyen de forma positiva en los resultados.					
36	Los descuentos por pronto pago incrementan los gastos financieros de la empresa.					