

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN  
DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DEL ESTUDIO  
CONTABLE ES CONTADORES S.A.C DEL AÑO 2018”**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**

**ANDRÉ EFRAÍN MENDIZÁBAL FERNÁNDEZ**

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**CONTADOR PÚBLICO**

**LIMA, PERÚ**

**2019**

A mis padres que con su apoyo pude culminar mis estudios. Especialmente, a mi madre que siempre me ha motivado a seguir adelante, a pesar de las caídas que he tenido.

A mis abuelos Efraín y Ángela que desde España me desean lo mejor.

A Ingrid que gracias a sus consejos me motivan a ser mejor profesional y persona.

## **AGRADECIMIENTOS**

Tengo que agradecer a la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por brindarme los conocimientos necesarios que día a día lo empleo en mi carrera profesional.

Agradezco mi jefa. C.P.C Mariella Estrada, por brindarme la información del Estudio Contable S.A.C.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, Tesis titulada Implementación de un sistema de control interno en la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del estudio contable del año 2018. El trabajo tiene como objetivo demostrar cómo la implementación de un sistema de control interno en la gestión, incide en la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del estudio contable Es Contadores SAC del año 2018.

El trabajo está dividido en seis capítulos: el primero, se realiza el planteamiento de estudio. Se encuentra incluido la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, la justificación o importancia de estudio y los alcances y limitaciones.

En el segundo capítulo, muestra el marco teórico - conceptual que muestra los antecedentes de la investigación, bases teóricas-científicas y definición términos.

En el tercer capítulo, incluirán las Hipótesis de la investigación, las variables o unidades de análisis y la matriz de consistencia.

En el cuarto capítulo es el trabajo de campo de la tesis. Está incluido el tipo y método de investigación, diseño específico de investigación, población, muestra o participante, instrumentos de recogida de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y procedimiento para la ejecución del estudio.

En el quinto capítulo, son los resultados de la tesis. Datos cuantitativos, análisis de resultados y discusión de resultados.

En el sexto capítulo, están las conclusiones del trabajo y sus recomendaciones.

## ÍNDICE

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	v
LISTA DE FIGURAS .....	viii
LISTA DE TABLAS .....	ix
LISTA DE GRÁFICOS.....	xii
ABSTRACT .....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO.....	1
1.1. Formulación del problema .....	3
1.1.1. Problema General.....	3
1.1.2. Problemas Específicos.....	3
1.2. Objetivos, General y Específicos .....	3
1.2.1. Objetivo General .....	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	3
1.3. Justificación o importancia del estudio .....	4
1.4. Alcances y Limitaciones .....	4
CAPÍTULO II.....	5
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	5
2.1. Antecedentes de la investigación .....	5
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	5
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	6
2.2. Bases Teóricas – científicas .....	8
2.2.1. Norma Internacional del Contabilidad 1 .....	8
2.2.2. Código Civil Decreto Legislativo N° 295.....	19

2.2.3.	Normas Internacionales de Auditoría 400.....	20
2.2.4.	Sistemas de contabilidad y de control interno.....	24
2.2.4.1.	Control Interno.....	24
2.2.4.2.	Sistema de contabilidad.....	32
2.2.5.	Norma Internacional de Información Financiera 15.....	34
2.2.6.	Ley del impuesto a la Renta – DS N° 179-2004-EF.....	36
2.2.7.	Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta – DS N° 122-94-EF.....	37
2.2.8.	Políticas de cobranza.....	41
2.3.	Definición de términos básicos.....	44
CAPÍTULO III.....		47
3. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....		47
3.1.	Hipótesis y/o supuestos básicos.....	47
3.1.1.	Hipótesis General.....	47
3.1.2.	Hipótesis Específicas.....	47
3.2.	Variables o unidades de Análisis.....	47
3.3.	MATRIZ LOGICA DE CONSISTENCIA.....	49
CAPÍTULO IV.....		50
4. MÉTODO.....		50
4.1.	Tipo y método de investigación.....	50
4.2.	Diseño específico de investigación.....	50
4.3.	Población, muestra o participantes.....	50
4.4.	Instrumentos de recogida de datos.....	51
4.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	51
4.6.	Procedimiento para la ejecución del estudio.....	51
CAPÍTULO V.....		52
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		52
5.1.	Datos cuantitativos.....	52
5.2.	Análisis de resultados.....	52
5.3.	Discusión de resultados.....	81
CAPÍTULO VI.....		92
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		92
6.1.	Conclusiones.....	92

6.2. Recomendaciones.....	92
REFERENCIAS .....	94
FORMATOS A IMPLEMENTAR.....	96

**LISTA DE FIGURAS**

FIGURA 1. AMBIENTE DE CONTROL .....	26
FIGURA 2. ESCALA DE LIKERT .....	52
FIGURA 3. DISTRIBUCIÓN DE LA CHI CUADRADA.....	83
FIGURA 4. LIQUIDEZ GENERAL .....	89
FIGURA 5. PRUEBA DEFENSIVA .....	89
FIGURA 6. CAPITAL DE TRABAJO .....	90
FIGURA 7. PERIODO PROMEDIO DE COBRANZAS .....	90
FIGURA 8. ROTACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR .....	90

## LISTA DE TABLAS

TABLA 1. Dimensiones e indicadores de la variable Independiente .....	48
TABLA 2. Dimensiones e indicadores de la variable Independiente .....	48
TABLA 3. ANÁLISIS PREGUNTA 01 ¿Una buena dirección ayudará que se implemente un sistema de control interno eficiente? .....	53
TABLA 4. ANÁLISIS PREGUNTA 02 ¿La planificación en control interno de la empresa es importante para la prevención de errores? .....	54
TABLA 5. ANÁLISIS PREGUNTA 03 ¿Si no se planifica a largo plazo, la empresa puede tener dificultades financieras? .....	55
TABLA 6. ANÁLISIS PREGUNTA 04 ¿Todas las empresas evalúan los antecedentes crediticios de sus clientes?.....	56
TABLA 7. ANÁLISIS PREGUNTA 05 ¿Las políticas de crédito deben ser consideradas herramientas de control? .....	57
TABLA 8. ANÁLISIS PREGUNTA 06 ¿Los antecedentes crediticios con un riesgo bajo garantizan que las cuentas por cobrar no se vuelvan cuentas de cobranza dudosa?. .....	58
TABLA 9. ANÁLISIS PREGUNTA 07 ¿Es imposible prevenir la incobrabilidad de las cuentas por cobrar?.....	59
TABLA 10. ANÁLISIS PREGUNTA 08 ¿La incobrabilidad de una cuenta por cobrar se puede estimar en cuentas de cobranza dudosa antes de 12 meses?.....	60
TABLA 11. ANÁLISIS PREGUNTA 09 ¿Utilizar a los <i>Call Center</i> como una estrategia de cobranza será beneficioso para el ambiente de control? .....	61
TABLA 12. ANÁLISIS PREGUNTA 10 ¿Utilizar a los <i>Call Center</i> , en lugar que la empresa utilice sus propias estrategias de cobranza será negativo para la empresa?.....	62

TABLA 13. ANÁLISIS PREGUNTA 11 ¿Sería correcto dar a los clientes cumplidores mayor plazo de pago? .....	63
TABLA 14. ANÁLISIS PREGUNTA 12 ¿Las políticas de cobranza son herramientas esenciales para un ambiente de control correcto? .....	64
TABLA 15. ANÁLISIS PREGUNTA 13 ¿La rotación de cuentas por cobrar al crédito no debe ser superior a 60 días? .....	65
TABLA 16. ANÁLISIS PREGUNTA 14 ¿Las cuentas por cobrar al crédito son comunes en las actividades de las empresas? .....	66
TABLA 17. ANÁLISIS PREGUNTA 15 ¿Necesariamente, toda transferencia bancaria equivale a un ingreso a crédito? .....	67
TABLA 18. ANÁLISIS PREGUNTA 16 ¿Cree que aplicar sólo ingresos por ventas al contado, aplicado por varias empresas para obtener liquidez y evitar deudas, tiene efectos negativos? .....	68
TABLA 19. ANÁLISIS PREGUNTA 17 ¿Carecer de liquidez limita el pago de la empresa a sus proveedores? .....	69
TABLA 20. ANÁLISIS PREGUNTA 18 ¿El personal se ve afectado por la falta de liquidez de la empresa? .....	70
TABLA 21. ANÁLISIS PREGUNTA 19 ¿Se debería priorizar el pago de tributos, en lugar del pago de otras obligaciones? .....	71
TABLA 22. ANÁLISIS PREGUNTA 20 ¿No pagar los tributos a tiempo, garantiza el pago de intereses y multas? .....	72
TABLA 23. ANÁLISIS PREGUNTA 21 ¿La Utilidad operativa ayuda saber si se la empresa podrá cubrir sus gastos operacionales? .....	73
TABLA 24. ANÁLISIS PREGUNTA 22 ¿La Utilidad antes de impuestos es la base que nos permitirá conocer cuánto impuestos a la Renta de 3era categoría se paga? .....	74

TABLA 25. ANÁLISIS PREGUNTA 23 ¿La Utilidad Neta es sinónimo de liquidez?	75
TABLA 26. ANÁLISIS PREGUNTA 24 ¿La Utilidad Neta alta es sinónimo de alta rentabilidad? .....	76
TABLA 27. ANÁLISIS PREGUNTA 25 ¿El efectivo y equivalente de efectivo, mostrado en estado de situación financiera, es el activo más líquido?.....	77
TABLA 28. ANÁLISIS PREGUNTA 26 ¿Tener mayor liquidez implica mejor cumplimiento de sus pasivos? .....	78
TABLA 29. ANÁLISIS PREGUNTA 27 A falta de liquidez, ¿El patrimonio se verá afectado?.....	79
TABLA 30. ANÁLISIS PREGUNTA 28 ¿Los activos influyen en la liquidez muchos más que los pasivos? .....	80
TABLA 31. TABLA DE CONTINGENCIA .....	81
TABLA 32. TABLA DE RESULTADOS DEL CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ..	83

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. PREGUNTA 01 ¿Una buena dirección ayudará que se implemente un sistema de control interno eficiente? .....	53
GRÁFICO 2. PREGUNTA 02 ¿La planificación en control interno de la empresa es importante para la prevención de errores?.....	54
GRÁFICO 3. PREGUNTA 03 ¿Si no se planifica a largo plazo, la empresa puede tener dificultades financieras? .....	55
GRÁFICO 4. PREGUNTA 04 ¿Todas las empresas evalúan los antecedentes crediticios de sus clientes? .....	56
GRÁFICO 5. PREGUNTA 05 ¿Las políticas de crédito deben ser consideradas herramientas de control?.....	57
GRÁFICO 6. PREGUNTA 06 ¿Los antecedentes crediticios con un riesgo bajo garantizan que las cuentas por cobrar no se vuelvan cuentas de cobranza dudosa? .....	58
GRÁFICO 7. PREGUNTA 07 ¿Es imposible prevenir la incobrabilidad de las cuentas por cobrar? .....	59
GRÁFICO 8. PREGUNTA 08 ¿La incobrabilidad de una cuenta por cobrar se puede estimar en cuentas de cobranza dudosa antes de 12 meses?.....	60
GRÁFICO 9. PREGUNTA 09 ¿Utilizar a los <i>Call Center</i> como una estrategia de cobranza será beneficioso para el ambiente de control?.....	61
GRÁFICO 10. PREGUNTA 10 ¿Utilizar a los <i>Call Center</i> , en lugar que la empresa utilice sus propias estrategias de cobranza será negativo para la empresa? .....	62
GRÁFICO 11. PREGUNTA 11 ¿Sería correcto dar a los clientes cumplidores mayor plazo de pago? .....	63

GRÁFICO 12. PREGUNTA 12 ¿Las políticas de cobranza son herramientas esenciales para un ambiente de control correcto?.....	64
GRÁFICO 13. PREGUNTA 13 ¿La rotación de cuentas por cobrar al crédito no debe ser superior a 60 días? .....	65
GRÁFICO 14. PREGUNTA 14 ¿Las cuentas por cobrar al crédito son comunes en las actividades de las empresas? .....	66
GRÁFICO 15. PREGUNTA 15 ¿Necesariamente, toda transferencia bancaria equivale a un ingreso a crédito?.....	67
GRÁFICO 16. PREGUNTA 16 ¿Cree que aplicar sólo ingresos por ventas al contado, aplicado por varias empresas para obtener liquidez y evitar deudas, tiene efectos negativos? .....	68
GRÁFICO 17. PREGUNTA 17 ¿Carecer de liquidez limita el pago de la empresa a sus proveedores?.....	69
GRÁFICO 18. PREGUNTA 18 ¿El personal se ve afectado por la falta de liquidez de la empresa? .....	70
GRÁFICO 19. PREGUNTA 19 ¿Se debería priorizar el pago de tributos, en lugar del pago de otras obligaciones?.....	71
GRÁFICO 20. PREGUNTA 20 ¿No pagar los tributos a tiempo, garantiza el pago de intereses y multas?.....	72
GRÁFICO 21. PREGUNTA 21 ¿La Utilidad operativa ayuda saber si se la empresa podrá cubrir sus gastos operacionales?.....	73
GRÁFICO 22. PREGUNTA 22 ¿La Utilidad antes de impuestos es la base que nos permitirá conocer cuánto impuestos a la Renta de 3era categoría se paga? .....	74
GRÁFICO 23. PREGUNTA 23 ¿La Utilidad Neta es sinónimo de liquidez? .....	75

GRÁFICO 24. PREGUNTA 24 ¿La Utilidad Neta alta es sinónimo de alta rentabilidad? .....	76
GRÁFICO 25. PREGUNTA 25 ¿El efectivo y equivalente de efectivo, mostrado en estado de situación financiera, es el activo más líquido? .....	77
GRÁFICO 26. PREGUNTA 26 ¿Tener mayor liquidez implica mejor cumplimiento de sus pasivos? .....	78
GRÁFICO 27. PREGUNTA 27 A falta de liquidez, ¿El patrimonio se verá afectado?	79
GRÁFICO 28. PREGUNTA 28 ¿Los activos influyen en la liquidez muchos más que los pasivos?.....	80

## RESUMEN

El presente trabajo, Tesis titulada Implementación de un sistema de control interno en la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del estudio contable del año 2018. El trabajo tiene como objetivo demostrar cómo la implementación de un sistema de control interno en la gestión, incide en la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del estudio contable Es Contadores SAC del año 2018.

El trabajo está dividido en seis capítulos: el primero, se realiza el planteamiento de estudio. Se encuentra incluido la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, la justificación o importancia de estudio y los alcances y limitaciones.

En el segundo capítulo, muestra el marco teórico - conceptual que muestra los antecedentes de la investigación, bases teóricas-científicas y definición términos.

En el tercer capítulo, incluirán las Hipótesis de la investigación, las variables o unidades de análisis y la matriz de consistencia.

En el cuarto capítulo es el trabajo de campo de la tesis. Esta incluido el tipo y método de investigación, diseño específico de investigación, población, muestra o participante, instrumentos de recogida de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y procedimiento para la ejecución del estudio.

En el quinto capítulo, son los resultados de la tesis. Datos cuantitativos, análisis de resultados y discusión de resultados.

En el sexto capítulo, están las conclusiones del trabajo y sus recomendaciones.

**Palabras claves:** Implementación de sistema de control interno, liquidez y cuentas por cobrar.

## ABSTRACT

The present work, Thesis entitled Implementation of an internal control system in the management of accounts receivable and its impact on the liquidity of the accounting study of 2018. The work aims to demonstrate how the implementation of an internal control system in the management, affects the management of accounts receivable and its impact on the liquidity of the accounting firm Es Contadores SAC of the year 2018.

The work is divided into six chapters: the first, the study approach is carried out. It is included the formulation of the problem, the general and specific objectives, the justification or import of study and the scope and limitations.

In the second chapter, it shows the theoretical - conceptual framework that shows the background of the research, theoretical-scientific bases and definition terms.

In the third chapter, they will include the Research Hypotheses, the variables or units of analysis and the consistency matrix.

In the fourth chapter is the field work of the thesis. This includes the type and method of research, specific research design, population, sample or participant, data collection instruments, processing techniques and data analysis and procedure for the execution of the study.

In the fifth chapter, they are the results of the thesis. Quantitative data, analysis of results and discussion of results.

In the sixth chapter, there are the conclusions of the work and its recommendations.

**Keywords:** Implementation of internal control system, liquidity and accounts receivable.

## CAPÍTULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO

En los últimos años el sector empresarial en nuestro país está teniendo un cambio constante, debido, al auge económico que se viene atravesando. Las micro y pequeñas empresas en el Perú, representan casi 95% de las unidades económicas del país, según datos del INEI del año 2016.

Estas empresas al tener que cubrir costos del giro de negocio, no invierten en áreas que son importantes para el desempeño de sus actividades. Una de estas áreas es la de contabilidad.

El área de contabilidad es importante en la empresa, se encarga de acopiar, registrar y clasificar la información financiera para la elaborar los reportes financieros para la toma de decisiones. La toma de decisiones se realizará analizando los estados financieros.

Ayllón (citado en Moquillaza, 2013) destaca la siguiente premisa: “La contabilidad es una ciencia social que tiene objeto controlar y administrar el patrimonio de la entidad contable (empresa o estado) y las variaciones que este sufre como consecuencia de la gestión”.

Actualmente muchas empresas tercerizan la labor contable y contratan servicios o asesorías contables en los denominados estudios contables.

El mercado está saturado de estudios contables que ofrecen diferentes servicios, a distintos costos los cuales fluctúan dependiendo de la zona donde están ubicados los potenciales clientes, su volumen de ingresos y la complejidad de sus operaciones; que se encargan de asesorar la contabilidad de las empresas; sin embargo, muchas

empresas que contratan sus servicios no pagan puntualmente, a pesar de beneficiarse de sus servicios.

El estudio contable Es Contadores SAC está ubicado en una zona comercial céntrica de Miraflores donde existen empresas pequeñas, medianas o grandes que están dispuestos a contratar sus servicios. Actualmente tiene a su cargo la contabilidad de empresas de diferentes rubros y regímenes entre ellos Régimen Mype Tributario y Régimen General del impuesto a la Renta. Sin embargo, tiene problemas con algunos clientes para cobrar por sus servicios. Su índice de rotación de cuentas, indicador financiero que mide la cantidad de veces que se cobran las cuentas por cobrar, supera los 60 días, lo que dificulta el cumplimiento de sus obligaciones de corto plazo como el pago de impuestos, pago a personal, pago recibos públicos y otros servicios. Este problema es originado por la carencia de políticas organizacionales sobre otorgamiento de créditos y cobranza.

Para ser específico, los problemas que tiene, con respecto al área de créditos y cobranzas son:

- No se tiene políticas de cobranza dudosa que permitan al estudio contable detectar y localizar a los clientes morosos en INFOCORP.
- La encargada de la cobranzas no tiene conocimientos sobre cómo idear una estrategia de cobranza eficiente para que los clientes realicen los pagos hasta el plazo de vencimiento de las facturas.
- No se estipulan en los contratos cláusulas que favorezcan al estudio contable Es contadores S.A.C cuando sus clientes no cumplan con los pagos.

Por ello, se planteará un análisis de control interno de las cuentas por cobrar para determinar impacto positivo o negativo sobre la liquidez.

## **1.1. Formulación del problema**

### **1.1.1. Problema General**

¿Cómo la implementación de un sistema de control interno, inciden en la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez del estudio contable Es Contadores SAC del año 2018?

### **1.1.2. Problemas Específicos**

- ¿De qué manera implementar un sistema de control interno, que influya en las políticas de cobranza dudosa en el estudio contable Es Contadores SAC del año 2018?
- ¿En qué medida implementar un sistema de control interno incide en las cláusulas de los contratos, en caso de incumplimiento, entre el estudio contable Es Contadores S.A.C y sus clientes en el año 2018?
- ¿De qué manera implementar un sistema de control interno, influye en la creación de estrategias de cobranza eficientes que le permitan obtener liquidez a corto plazo al estudio contable Es Contadores S.A.C en el año 2018?

## **1.2. Objetivos, General y Específicos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Demostrar cómo la implementación de un sistema de control interno en la gestión, incide en la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez del estudio contable Es Contadores SAC del año 2018.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Implementar un sistema de control interno que influya en las políticas de cobranza dudosa en el estudio contable Es Contadores SAC del año 2018.

- Implementar un sistema de control interno que incide en las cláusulas de los contratos, en caso de incumplimiento, entre el estudio contable Es Contadores S.A.C y sus clientes en el año 2018.
- Implementar un sistema de control interno, influye en la creación de estrategias de cobranza eficientes que le permitan obtener liquidez a corto plazo al estudio contable Es Contadores S.A.C en el año 2018.

### **1.3. Justificación o importancia del estudio**

- Brindar conocimientos más exactos sobre un área de estudio.
- Poder contribuir, con la información recaudada, a la elaboración de trabajos de investigación relacionados al control interno de las cuentas por cobrar,
- Podremos conocer más sobre cómo se desenvuelve un estudio contable en el mercado peruano.

### **1.4. Alcances y Limitaciones**

- La carencia de tiempo para hacer la investigación, debido a que trabajo y estudio.
- Dificultad para coordinar con las personas de muestra que puedan realizar las encuestas que utilizaré como método de recolección de datos.
- El alcance de la tesis es utilizarlo como guía y ayuda para que los estudios contables que no tienen estrategia ni políticas de cobranzas, tengan un enfoque claro de los errores que debe cometer con los clientes.

Aún con las limitaciones, anteriormente, mencionadas no fueron motivo para abundarán o dejar inconcluso el tema de tesis.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Muñiz, W. & Mora, W.(2017)** en la tesis titulada “Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promochapters” desarrollado en la Universidad de Guayaquil – Ecuador para obtener el título de contador público autorizado. El objetivo general de la tesis es diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar designando funciones a las personas que integran el área, con políticas de créditos que al aplicarla permita disminuir la cartera vencida, además de los procedimientos de cobros. En ella se aplica técnicas de investigación cuantitativa con información histórica, descriptiva y explicativa, utilizando las entrevista como técnica de recojo de información de datos. En conclusión, la empresa PROMOCHARTERS S.A. establece una base de datos de los clientes nuevos y frecuentes, el cual le permite otorgar crédito de forma mas segura. Haciendo firmar un compromiso o contrato que impondrá medidas de cobros de acuerdo a su información recopilada en la base de datos.

**Carrera, S. (2017)** en la tesis titulada “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015” desarrollado en la Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador para obtener el título de Ingeniería y Auditoría. El objetivo principal es Analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 utilizando el método COSO I, el cual ayudó en la ubicación de los puntos débiles de la gestión de cobro. Es descriptiva y experimental, además tiene un diseño no experimental.

Las técnicas de recolección de datos son las entrevistas, encuestas y observación.

En conclusión, el estudio muestra que hay un nivel bajo de confianza en el ambiente de control con un 30%. También, se mostró que no hay un manual de funciones, personal que se encargue del personal ni código de ética.

Adicionalmente, la empresa carece de indicadores que permiten medir el rendimiento y el cumplimiento de metas.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Ruiz, I. (2018)** en la tesis titulada “El área de crédito y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccxferi de Perú S.A.C en la ciudad de lima en el periodo 2013-2015” desarrollado en la Universidad Ricardo Palma- Perú para obtener el título de contadora pública. Tiene cómo objetivo describir las características de la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferi de Perú S.A.C en el periodo 2013 - 2015. Los método aplicados fueron descriptivos, explicativo, deductivo y cuantitativos. Las técnicas de recojo de datos fueron entrevistas y los cuestionarios destinadas a los trabajadores de las empresas. Las entrevistas fueron realizadas a 82 trabajadores de la empresa Maccaferi de Perú S.A.C las cuales, constaron de 36 preguntas.

En conclusión, la empresa afronta problemas en el área de créditos y cobranzas. La morosidad es inversamente proporcional, a la buena o lúgubre gestión financiera. Otra conclusión, es que no tiene un control de clientes morosos que estén en infocorp.

**Pérez, G & Ramos, M (2016)** en la tesis titulada “Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la

empresa Bagservis S.A.C” desarrollado en la Universidad Privada del Norte – Perú para obtener el título de contador público. El objetivo de su tesis es analizar la incidencia de la implementación del sistema de control interno de la liquidez e Bagservis SAC.

En diseño que se aplica es el experimental, además utiliza la entrevista, encuesta y el análisis documental, esta técnica se aplicó para analizar los estados financieros, como técnicas de recolección de datos.

Unas de las conclusiones de la tesis dieron como resultado que la implementación del control interno ha permitido captar S/ 277 826 soles que no tenían como deuda los clientes. Por otro lado, una segunda conclusión, permitió conocer que el personal de créditos y cobranzas no está siendo capacitado.

**Aguilar V. (2013)** en la tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C” desarrollado en la Universidad San Martín de Porres – Perú para obtener el título de contador público. El objetivo de sus tesis es determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. El objetivo de la tesis es determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera SAC. El investigador utiliza las ratios financieras para evaluar los efectos de las decisiones en la gestión de la empresa y tener un enfoque objetivo del problema que afronta la empresa. Por otro lado, se aplicó un diseño no experimental, transaccional. La muestra de estudio estuvo conformada por 50 sujetos de las áreas de administración, finanzas y contabilidad y la población por un total de 63 personas de las mismas áreas. En conclusión, Corporación Petrolera

S.A.C tienes problemas de cobranza, debido a sus clientes más importante no agilizan el trámite de aprobación de facturas recibidas. Esto afectó en su capital de trabajo volviendo lo negativo. Además, se mostró que cuenta de S/ 0.84 por cada sol de deuda para cumplir con sus obligaciones circulantes.

## **2.2. Bases Teóricas – científicas**

### **2.2.1. Norma Internacional del Contabilidad 1**

#### **Alcance**

La norma se utilizará para la presentación de todo tipo de estados financieros con propósito general, es decir es utilizada para diferentes funciones y no a una tarea específica. No se aplica a la información media presentada de manera abreviada. Tampoco es de aplicación para los usuarios que solicitan información a medida (**Amat at al, 2005**).

Es aplicable para todas las empresas, también las del sistema financiero, las cuales deben aplicar la NIC 30 (**Amat at al, 2005**).

#### **Presentación de Estados Financieros**

La Norma indica la manera de presentación de los estados financieros con propósito general, para garantizar que una entidad pueda comparar, tanto sus estados financieros correspondientes a periodos anteriores, como, los correspondientes a los de otras entidades. Esta norma exige, para la presentación de estados financieros, guías para establecer su estructura y requisitos esenciales sobre su contenido.

#### **Definiciones**

Los términos siguientes se usan, en esta Norma, con los significados que a continuación se especifica:

Los estados financieros con propósito de información general procuran satisfacer las necesidades de usuarios que no tienen la obligación de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.

La aplicación de los requisitos será inasequible para la entidad, a pesar de haberlo realizado utilizando todos los medios posibles para su desarrollo.

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) son las Normas e Interpretaciones adoptadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Esas Normas están comprendidas por las Normas Internacionales de Información Financiera, las Normas Internacionales de Contabilidad; y las Interpretaciones desarrolladas por el Comité de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (CINIIF) o el antiguo Comité de Interpretaciones (SIC).

### **Materialidad (o importancia relativa)**

Las omisiones o inexactitud son consideradas de importancia relativa si afectan las decisiones o determinaciones económicas ejecutadas por los usuarios, como consecuencia de la información recaudada en los informes financieros o estados financieros. La materialidad depende del impacto y naturaleza de la omisión, planteada, a partir de los sucesos y procesos que se hayan originado. El factor determinante podría ser el impacto e influencia de la partida, origen o la mezcla de las dos. Las notas a los estados financieros abarcan la información extra del estado de situación financiera, estado del resultado integral, estado de resultados separado, estado en cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo. Las notas incluyen análisis, debidamente

redactadas o información complementaria de partidas contables presentadas en los estados financieros y, además, datos de partidas que incumplen con los requerimientos necesarios para ser aceptadas en ellas. Por último, el estado resultado integral implica las partidas de ingresos y gastos, incluido los ajustes contables y reclasificaciones, que no figuran en el resultado.

Para hallar el resultado, basta, sólo restar los ingresos con los gastos, descartando los componentes que figuran en el resultado integral.

Los ajustes por reclasificación son importes reclasificados que han sido reconocidos en resultado integral corriente o periodos anteriores. El resultado integral implica los factores del “resultado” y de “otro resultado integral”. Aunque, la norma permite utilizar los nombres anteriormente mencionados, cualquier entidad tiene la libertad de utilizar otro término para decidir los totales, siempre que el alcance sea significado de fácil entendimiento.

### **Finalidad de los Estados Financieros**

Los estados financieros muestran, a través de una estructura establecida, la situación financiera y rendimiento financieros de una entidad. Los estados financieros tienen como objetivo proveer información de la situación financiera, del comportamiento financiero, flujos de efectivo de una entidad, apropiada para ser aplicada en la toma de decisiones aplicadas por los altos funcionarios de la entidad. Los estados financieros, también muestran el manejo de los recursos, por parte de la gestión de la entidad.

La información financieros, junto con lo redactado en las notas, apoya a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, particularmente, su distribución temporal y su grado de certidumbre.

El objetivo de los estados financieros es proporcionar información referente a la situación financiera, gestión económica, también de los flujos de efectivo. Por consiguiente, otorgan información sobre activos, pasivos, patrimonio neto, ingresos, gastos, resultados y flujos de efectivo (**Amat et al, 2005**).

Esta información, incluyendo las notas a los estados financieros, orienta a anticipar los flujos de efectivo, particular y específicamente, su distribución en el tiempo y su grado de seguridad para concretarse.

### **Conjunto completo de estados financieros**

Un juego completo de estados financieros comprende:

- (a) Un estado de situación financiera al final del periodo.
- (b) Un estado del resultado integral del periodo.
- (c) Un estado de cambios en el patrimonio del periodo.
- (d) Un estado de flujos de efectivo del periodo.
- (e) Notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa.
- (f) Un estado de situación financiera al principio del primer periodo comparativo, cuando una entidad aplique una política contable a periodos anteriores o realice una re expresión retroactiva de partidas en sus estados financieros, o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros. Una entidad puede utilizar, para denominar a los anteriores estados, títulos distintos a los utilizados en esta Norma.

Los estados financieros serán presentados con el mismo nivel de importancia que el juego completo de estados financieros.

Un sinnúmero de entidades presentan, además de sus estados financieros, un análisis financiero realizados por la alta dirección, que describe el comportamiento del rendimiento financiero de la entidad y su situación financiera, más aún sus potenciales dudas e incertidumbre cuando se manifiesten. Este informe permite incluir una evaluación de:

- a) Los principales hechos que han servido, como base, para la determinación del rendimiento financiero, incluyendo el ambiente cambiante que afecta la operatividad de la entidad, su comportamiento y acción frente a esos cambios, así como la aplicación de las políticas empresariales que tiene que respetar para cumplir con el desarrollo del rendimiento, además de su política de dividendos.
- b) El origen de financiamiento de la entidad, también su objetivo que tiene que afrontar el coeficiente de deudas sobre patrimonio.
- c) Según la NIIF, recursos que no han sido incluidos ni participado en el estado de situación financiera. Peculiarmente, a parte de sus estados financieros, los sectores industriales presentan informes medioambientales o rastros de valor agregado. Esto se debe a que el medioambiente se ve involucrado por las actividades de este tipo de empresas y, además, por la cantidad significantes de trabajadores que manejan. Este tipo de informes y reportes no son reguladas por las NIIF.

### **Estructura y contenido**

La presente norma, exige que cierta información tiene que ser presentada, en el estado de resultado y cambio de patrimonio; por otro lado, otra información pueden ser presentadas, explícitamente, tanto en los estado financieros como en la notas.

El término "información a revelar" brinda toda la información hallada en los cinco estados financieros. A no ser que la interpretación de los mismos, contrasten con lo revelado. Esta información se tiene que señalar, de forma indistinta, dentro de los estados financieros presentados.

La información estados financieros tiene que especificar el nombre de la empresa, si es individual o perteneciente a un grupo de empresas, la fecha de cierre, el tipo de moneda en que es presentada y nivel precisión usado en las cifras (miles, millones, etc.). (**Amat et al, 2005**).

### **Identificación de los estados financieros**

Estarán fácilmente ubicados. Se tendrán que dividir con diferente información recopilada en el documento.

Las NIIF sólo servirán de aplicación para los estados financieros, y no influirán en la información presentada en el informe anual. Por ello, es importante que se sepa diferenciar la información que es preparada según NIIF con otra información que no se basa en la norma. Aunque la información sea de utilidad no le corresponde dichos requerimientos.

Todos los componentes pertenecientes a los estados financieros estarán identificados. También, la información que se presentará a continuación, se repetirá la cantidad de veces que sea conveniente para una efectiva lectura de la información financiera:

- El nombre de la entidad u otra manera de reconocimiento, así como cualquier variación en la información desde la presentación del balance del ejercicio anterior.

- Los estados financieros deberán mostrar si es perteneciente a una empresa individual o grupo de empresas.
- En los estados financieros deberán estar visualizadas la fecha del balance y el intervalo del tipo del periodo trabajado.
- El tipo de moneda en la que es presentada.
- El nivel de redondeo y agregación de los montos presentados en los estados financieros.

Los requisitos, anteriormente, mencionados se cumplirán con información proporcionada en los encabezados de las páginas, también la abreviación de las columnas de las páginas, incluidos en los estados financieros. Es necesario discernir y analizar la manera idónea de presentación de la información.

Es frecuente que los montos presentados en miles o millones de unidades monetarias del tipo de moneda que se emplea, permitan que sean más comprensibles y entendibles los estados financieros. Será válido en la medida que se informe sobre el grado de redondeo de los importes monetarios, siempre que la esencia de la información total o parcial no se pierda.

## **Balance**

### **La distinción entre corriente y no corriente**

La entidad introducirá sus activos circulantes y no circulantes, así como sus pasivos circulantes y no circulantes,

Independientemente, del método que se usa para para presentación establecido por la entidad, se mostrará para cada cuenta de activo o pasivo, que, posiblemente, se cobre o

pague en los 12 meses consecutivos a la fecha del balance o después del plazo límite, el monto que se espera cancelar o recuperar.

Cuando la entidad brinda bienes y servicios, en un periodo de explotación, separar las cuentas circulantes y no circulantes, en el activo y pasivo, será importante y esencial, debido a que se identificará y distinguirá los activos netos, de los activos que son utilizados a plazos mayores a 1 año. Esto ayuda a establecer a los activos convertirse en realizable en el transcurso cotidiano de las operaciones y pasivos que se extinguirán en un mismo intervalo de tiempo.

Para las personas, la manera de presentar los estados financieros, es relevante para el entendimiento de la entidad. Por ello, algunas prefieren la presentación de activos y pasivos en orden ascendente, con respecto a su liquidez, debido a que la información es clara y muestra los puntos relevantes.

La entidad clasificará sus activos y pasivos en circulantes y no circulantes y otros, según la liquidez, siempre y cuando la información que se utilice en la presentación sea fiable, relevante y legible.

Para evaluar la liquidez es importante tener información sobre el tiempo de realización de activos y pasivos. Según NIIF 7, se revelará, obligatoriamente, las fechas de caducidad de los activos y pasivos financieros. En el caso de los activos, están las cuentas por cobrar a clientes y otras cuentas por cobrar y, por el lado de pasivos financieros, se encuentran hallan las cuentas por pagar a los proveedores y otras por pagar. Además, es muy importante tener conocimiento las fechas de cancelación y cobro de los pasivos y activos no monetarios: existencias y provisiones. El balance debe distinguir, de forma clara, los activos y pasivos circulantes, por ejemplo, el saldo de una existencia se realizará en un plazo mayo de 12 meses.

### **Activos corrientes**

Para que un activo sea clasificado como circulante tiene que cumplir los siguientes requisitos:

- a) Cuando se tenga la intención de vender o consumir, en transcurso de tiempo normal de las operaciones de la entidad.
- b) Cuando se tenga la intención de negociarlo.
- c) Cuando se convierta en realizable en un plazo posterior a los doce meses de la fecha del balance.
- d) Cuando el efectivo o equivalente de efectivo, cuyo estado no sea restringido, para utilizarlo o intercambiarlo para la cancelación de un pasivo en un plazo de posterior a los doce meses de la fecha del balance.

### **Todos los demás activos se clasificarán como no corrientes**

Están incluidos los activos intangibles, materiales y financieros que por su naturaleza son mayor a un año. No se restringe el uso y empleo de descripciones adicionales siempre y cuando la interpretación y mensaje sea de fácil entendimiento.

El ciclo normal de la explotación es el intervalo de tiempo entre la adquisición de los activos materiales, que intervienen en el proceso productivo, y realización en efectivo o equivalente de efectivo, producto de la actividad de la empresa. Cuando el ciclo normal de explotación sea difícil de identificar, será considerada de doce meses.

El activo corriente comprende activo que se van comercializar o vender, posterior a los doce meses a su registro en la contabilidad, a pesar que, posiblemente, no se realicen dentro de los 12 meses posteriores a la fecha del balance. Este tipo de activos serán considerados, básicamente, para la negociación (según lo señalado por la NIIF 39

Instrumentos Financieros: Reconocimiento y valoración, los activos financieros serán considerados activo para la negociación). En esta clase, también estarán incluidos los activos financieros no corrientes.

### **Pasivos corrientes**

Un pasivo se clasificará como circulante o corriente cuando cumpla con los siguientes requisitos:

- (a) La extinción de la obligación se concrete en el ciclo normal de la explotación de la entidad.
- (b) Cuando su uso sea, esencialmente, considerada para la negociación.
- (c) Cuando la obligación tenga que liquidarse dentro de los 12 meses indicadas en el balance.
- (d) Cuando la entidad no tenga el derecho de aplazar la liquidación del pasivo, como mínimo, posterior a los doce meses a la fecha del balance.

### **Todos los demás pasivos se clasificarán como no corrientes**

En algunos casos, los activos corrientes, que está involucrados con acreedores y pasivos devengados, formarán parte del capital corriente empleado en el transcurso normal de las operaciones de la entidad.

Estas partidas, vinculadas a la explotación, serán clasificadas como circulantes, a pesar de que su vencimiento será mayor a los 12 meses posteriores a la fecha del balance. Cuando en el ciclo normal de la explotación, aplicada en los activos o pasivos, sea fácilmente identificable, se interpretará que su duración será de 12 meses.

Existen otra clase de pasivos circulantes, que no están involucrados en el ciclo normal de la explotación; sin embargo, serán considerados porque su fecha de vencimiento será

dentro de 12 meses posteriores a la fecha de balance o están inscritos, básicamente, en su negociación.

La organización tendrá que considerar a los pasivos circulantes como financieros, siempre que se cancelen dentro de los 12 meses posteriores a la fecha del balance; no obstante:

- a. El periodo original del pasivo sea mayor a los 12 meses.
- b. Exista un plan de renegociación o reestructuración de la cancelación de las obligaciones de largo plazo, se haya concretado después de la fecha del balance o cuando los estados financieros hayan sido presentados o formulados.

#### **Información a revelar en el balance o en las notas**

Será revelada, en el balance o en las notas, subclasificaciones detalladas que están incluidas en el balance, clasificadas conforme al giro de negocio o actividad de la entidad.

El detalle que será mostrada en las sub-clasificaciones dependerá conforme lo señalado en la NIIF, así como el tamaño, naturaleza y función de los importes involucrados. Los elementos señalados en párrafo servirán de base para decidir el criterio de subclasificación que se utilizará. La jerarquía de la información proporcionada será distinta para cada partida, por ejemplo:

- (a) Se separarán las partidas del inmovilizado material por clases, según lo señalado en la NIC 16.
- (b) Se separarán las cuentas por cobrar en función de los clientes comerciales, clientes de partes vinculadas, de anticipos de clientes o de otras partidas.

- (c) Conforme a la NIC 2, las existencias serán sub-clasificadas como mercaderías, materias primas, productos en proceso y productos terminados.
- (d) Estarán divididas por separado, las provisiones que corresponden a prestaciones a empleados y el resto.
- (e) Se separarán el capital y las reservas como primas de emisión, capital aportado y reservas.

### **2.2.2. Código Civil Decreto Legislativo N° 295.**

**Artículo 1234.-** El pago de una deuda que se contrajo con moneda nacional no se puede exigir la cancelación en una moneda diferente, ni cantidad distinta a lo pactado.

**Artículo 1240°.-** Plazo para el pago. En caso no se haya designado, la fecha límite de pago, el acreedor tiene el derecho se exigir el pago después de la contraprestación de los servicios o bienes.

**Artículo 1241°.-** Gastos del pago. Los gastos que ocasione el pago son de cuenta del deudor.

**Artículo 1242°.-** Pago de Interés compensatorio y moratorio. El interés es compensatorio cuando constituye la contraprestación por el uso del dinero o de cualquier otro bien. Es moratorio cuanto tiene por finalidad indemnizar la mora en el pago.

**Artículo 1243°.-**Tasa máxima de interés convencional. La tasa máxima del interés convencional compensatorio o moratorio, es fijada por el Banco Central de Reserva del Perú. Si se llegará a sobrepasar la tasa máxima, inmediatamente, se exigirá una devolución a voluntad del deudor.

**Artículo 1244°.-**Tasa de interés legal. Esta tasa es regulada por el Banco Central de Reserva.

**Artículo 1245°.-** Pago de interés legal a falta de pacto. Se utilizará en caso no se hayan determinado ni acordado una tasa. El deudor tiene el deber utilizar el interés legal.

**Artículo 1246°.-** Pago del interés por mora. Si no se ha acordado el interés moratorio, se utilizará el interés legal.

**Artículo 1250.-** Es válido el convenio sobre capitalización de intereses celebrado por escrito después de contraída la obligación, siempre que medie no menos de un año de atraso en el pago de los intereses.

**Artículo 1251.-** El deudor queda libre de su obligación si consigna la prestación debida y concurren los siguientes requisitos:

- 1.- Que el deudor haya ofrecido al acreedor el pago de la prestación debida, o lo hubiere puesto a su disposición de la manera pactada en el título de la obligación.
- 2.- Que, respecto del acreedor, concurren los supuestos del Artículo 1338 o injustificadamente se haya negado a recibir el pago. Se entiende que hay negativa tácita en los casos de respuestas evasivas, de incomparecencia al lugar pactado en el día y hora señalados para el cumplimiento, cuando se rehúse a entregar recibo o conductas análogas.

### **2.2.3. Normas Internacionales de Auditoría 400**

## **Evaluación de riesgo y control interno**

### **Introducción**

El objetivo de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es suministrar normas parámetro o rasgos característicos para adquirir un entendimiento de los sistemas de

contabilidad y de control interno sobre el riesgo que conlleva la auditoría y sus componentes:

- Riesgo inherente
- Riesgo de control
- Riesgo de detección

El auditor tendrá que tener un análisis completo del funcionamiento de los sistemas de contabilidad y de control interno. Lo necesario para la planificación y realizar un análisis efectivo de auditoría. El auditor debe discernir como un profesional para evaluar y analizar el riesgo de auditoría y plantear los procedimientos necesarios de auditoría para garantizar que el riesgo disminuya.

El Riesgo de la auditoría es la opinión brindada por el auditor, el cual resulta inapropiado. Porque están presentados, erróneamente, los estados financieros. El riesgo de auditoría está estructurado por tres tipos:

- **Riesgo Inherente:** Es el riesgo que puede involucrar el saldo de una cuenta, debido a una error o errores de importancia relativa o individual. También estos errores pueden partir de equivocaciones de otras cuentas, los cuales no fueron detectados, por el supuesto de la inexistencia de una relación.
- **Riesgo de control:** Es el riesgo que no ha sido prevenido y detectado en su debido momento por los sistemas de contabilidad y de control interno. Esto debido a un posible acontecimiento negativo que afecte el saldo de las cuentas de balance o de las transacciones. También, los efectos originados de la omisión de estos riesgos para presentar los estados financieros, o la información no confiable, afectando otros saldos contables.

- **Riesgo de detección:** Ocurre cuando los procedimientos de auditoría aplicadas por el auditor no ubican o detecta equivocaciones que provenientes del saldo de una cuenta o tipo de transacción que puede ser de importancia relativa, individual o los errores sean originados por los saldos de otras cuentas.

### **Sistema de contabilidad**

Es el conjunto de registros y tareas que una entidad utiliza para el proceso de las transacciones que servirán para controlar los registros financieros. El sistema sirve para el control, clasificación, análisis, resumen y cálculo de las transacciones financieras los eventos relacionados a ellas.

El término “ Sistema de Control Interno” significa que todas los procedimientos y políticas empresariales, utilizados para la gestión de una entidad para ayudar a conseguir los objetivos propuestos, tienen que ser viables, para un manejo ordenado y eficiente de las actividades del negocio, incluyendo aprobación de las políticas de la administración, el cuidado de activos, tomar medidas para evitar equivocaciones y fraudes, exactitud de los informes contables y la formulación eficiente de la información financiera. El sistema de control interno comprende:

- a) **Ambiente de Control:** Es el comportamiento general, conjunto de acciones y conciencia de los directores, respecto al sistema de control interno y su influencia en la entidad. El ambiente de control tiene relación directa con la efectividad de los procedimientos de los controles específicos, es decir, que un ambiente de control estricto generará una función de auditoría y un control presupuestario eficiente y riguroso, pueden complementar los métodos específicos de control. No obstante, un ambiente de control estricto no asegura la existencia de un sistema de control interno estable:

- Las actividades que desarrollan los integrantes del consejo de directores y sus comités.
  - La filosofía y estilo operativo de la administración.
  - Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
  - Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos de segregación de deberes.
- b) **Procedimientos de Control:** Son las políticas, procedimientos y ambiente de control establecidas por la gestión para que se logran los objetivos específicos propuestos por la entidad.

Los procedimientos específicos de control incluyen:

- El reporte, aprobación y revisión de las conciliaciones.
- Verificar que las cifras y las operaciones aritméticas están realizadas correctamente.
- Realizar un control integral de los sistemas informáticos. Estableciendo controles sobre:
  - Modificaciones o cambios del software y hardware.
  - Acceso a la base de datos.
- Examinar las cuentas de control establecidas en el balance de comprobación de la entidad.
- Cotejar los datos internos con los datos de fuentes externas.

- Cotejar los resultados del efectivo mostrado en caja chica y en los estados de cuenta, valores e inventario físico con los registros contables.
- Reducir el acceso físico de los activos y registros de control.
- Cotejar y analizar los resultados de los estados financieros con el presupuesto de la entidad.

Cuando se realiza la auditoría a los estados financieros, el auditor está enfocado en las políticas y procesos incluidos en el sistema de contabilidad y el control interno que son piezas fundamentales para la efectividad del proceso de auditoría. El entendimiento de los aspectos relevantes incluidos en el sistema de contabilidad y de control interno, harán que el auditor:

- a) Identifique las clases y tipos de errores potenciales de importancia relativa que pudieran estar reflejados en los estados financieros.
- b) Considere elementos importantes que puedan afectar o poner en riesgo la detección de las representaciones erróneas.
- c) Realizar procesos de auditoría efectivos y apropiados al giro de negocio de la empresa.

El auditor después de realizar su enfoque de auditoría, considera la evaluación preliminar de riesgos de control, a la par con la evaluación del riesgo inherente, para la determinación del riesgo de detección ideal por aceptar para la afirmación del estado financiero y verificar el grado de alcance, naturaleza y oportunidad de los procedimientos sustantivos.

#### **2.2.4. Sistemas de contabilidad y de control interno**

##### **2.2.4.1. Control Interno**

## DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO

Según COSO ( citado Fonseca, 2011), “el control interno es el proceso efectuado por la junta de directores, la gerencia y el personal de una entidad , diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regularizaciones aplicables”.

El COSO designa la responsabilidad a todas las personas de la organización; sin embargo, la responsabilidad principal recae en el CEO y la junta de directores. En segundo lugar, la responsabilidad recae en el gerente quienes al realizar sus actividades se tienen que asegurarse que las políticas y el control interno aprobado sean respetados por los trabajadores de la organización con eficiencia y eficacia. Por último, están los demás trabajadores que deben seguir fielmente la aplicación de los controles.

## OBJETIVOS

Los objetivos están segmentados en tres:

- **Efectividad y eficiencia en las operaciones**, han sido diseñados para confirmar que las operaciones están siendo ejecutadas con efectividad. Por otro lado, la eficiencia está encaminada a realizar el correcto uso de los recursos y hacer cumplir las metas que se han propuesto. La evaluación de efectividad y eficiencia son realizadas por la junta de directores y la gerencia quienes dirán si darán resultados positivos.
- **Confiabilidad de la información financiera**, se refiere a los procedimientos, políticas y métodos que han sido diseñado por la empresa para que la información financiera sea confiable y válida para la toma de decisiones. Es confiable, cuando la información recopilada es brinda confianza para su utilización; por otro lado, la información es válida, cuando es copilada por

operaciones o actividades que han ocurrido y pueden ser consideradas como tales. Este objetivo tiene como fin realizar los estados financieros de forma periódica o anual y realizar un reporte de cuentas de forma periódica y anual para el conocimiento de los accionistas, inversionistas, entidades bancarias y público en general.

- **El cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables**, este objetivo es utilizado para conocer si los procedimientos y política aceptados están respetando las leyes y regulaciones del estado peruano. La evaluación debe velar por el cumplimiento señalado por la entidad recaudador de tributos, Banco Central de Reserva y otras entidades. Aunque COSO se ha manifestado de forma expresa por el cumplimiento de políticas internas, se considera importante y esencial para el cumplimiento del objetivo.

**Figura 1. Ambiente de control**



**Fuente: Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales**

**Componentes de control interno**

El control interno consta de 5 componentes, que se apoyan en la forma como la administración maneja la entidad. Están clasificadas en:

- a. Ambiente de control
- b. Evaluación de control
- c. Actividades de control
- d. Información y comunicación
- e. Supervisión y seguimiento

El proceso de control interno, no es un proceso secuencial donde un proceso afecta al que sigue, sino que es un proceso multidireccional. Esto quiere decir que más de un componente puede afectar a más de uno.

**Ambiente de control**

Consiste en el establecimiento de un entorno que afecte e influencie la actividad de los trabajadores, con respecto a los controles de actividades.

El auditor debe tener suficiente entendimiento del ambiente de control para analizar las actitudes, conciencia y acciones de los directores y administración, respecto a los controles internos.

En el ambiente de control debe incluir determinados puntos:

- La Integridad y valores éticos que son establecidas en las empresas tienen como propósito establecer conductas que se espera que todos los miembros de la organización tengan en el desenvolvimiento de sus actividades.

- Es importante en que son transmitidos y fortalecidos. La participación de la alta dirección es importante para que se transmitan estos valores éticos y de conducta.
- Se debe tener cuidado con factores que pueden afectar de forma negativa los valores éticos y de conducta. Se debe evitar los controles débiles o inexistencia de ellos, debilidad de los procesos de autoría e inadecuado o inexistente uso de las sanciones.
- Es importante que los miembros de junta directiva, consejo de administración, y/o comité de auditoría cuenten con las experiencias, competencias y capacidades necesarias para tomar las correctas acciones.
- Se debe tener bien definida la filosofía administrativa y estilo de operación. Debido a que son relevantes para la toma de decisiones

### **Evaluación de Riesgos**

Es ubicar y discernir los riesgos que son indispensables para el cumplimiento de los objetivos y la base para anticiparnos para evitarlo. Así mismo, las fuentes necesarias para identificar y conducir riesgos particulares relacionados con los cambios que afectan el entorno de la empresa y el interior de esta.

En toda organización, es importante y obligatorio el establecimiento de objetivos y los factores de riesgos que amenazan su cumplimiento. Por ello, es responsabilidad de la gerencia establecer objetivos generales y específicos e identificar y analizar los riesgos que afecten su capacidad para:

- Mantener una ventaja con la competencia
- Defender sus bienes y recursos
- Construir y armar su imagen

- Mantener su crecimiento y presencia en el mercado

Esta actividad debe ser evaluada y revisada por los auditores internos para asegurar el cumplimiento del enfoque, objetivos, alcances se lleguen a realizar.

### **Objetivos**

En este componente es muy importante porque representa la orientación básica de todos los recursos y proporciona solidez para un control interno eficiente. Una vez que son identificados los riesgos la gerencia tienen la obligación de medirlos y planificar un modo de prevenir su ocurrencia mediante mecanismo de control.

Las categorías de cumplimiento son las siguientes:

- **Objetivos de cumplimiento**, tienen como finalidad el cumplimiento de las leyes y reglamentos, también por el cumplimiento de las políticas impuestas por la administración.
- **Objetivos de operación**, son los que están relacionados con eficiencia y eficacia de las actividades de la administración.
- **Objetivos de la información financiera**, se refiere a la obtención de información financiera confiable.

### **Actividades de Control**

Son realizadas por la gerencia y demás, trabajadores de la empresa para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están respaldadas por políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control pueden ser administradas de diferentes formas. Pueden ser manuales, computarizadas, generales u específicas o preventivas. Sin importar su categoría todas tienden a estar apuntando a riesgos potenciales o reales en beneficio del objetivo de la organización.

Este componente no solo es importante porque es una manera de poder lograr el objetivo de forma correcta, sino que también ayudar a tener una mayor certidumbre de lograr los objetivos.

### **Sistema de información y comunicación**

Los sistemas de información están dispersados en toda la organización y todos ellos están relacionados a uno o más objetivos. Existen dos tipos de controles:

- **Controles generales**

Tienen como fin asegurar una operación y adecuada continuidad. Incluyen el control sobre procesamiento de datos y el bienestar físico, contratación y mantenimiento del software y el hardware. También, están relacionadas las funciones de mantenimiento de sistemas y desarrollo, soporte técnico, contingencia y administración de base de datos.

- **Controles de aplicación**

Están direccionadas para cada sistema y funcionan el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la validación necesaria.

Los sistemas de información y productividad es un medio eficiente para mejorar la productividad y competitividad.

### **Supervisión y monitoreo**

La gerencia tiene que la responsabilidad de revisar y evaluar los componentes y elementos que conforman el sistema de control interno. Esto se debe a que los objetivos, riesgos y circunstancias inherentes están propensos a ser afectados por factores externos e internos, provocando que los controles pierdan su eficiencia.

### **Comprensión de los sistemas de contabilidad y control interno**

Cuando se tiene un obtiene un conocimiento de sistema de contabilidad y control para planificar el proceso de auditoría, el auditor adquiere información y conocimiento de los

sistemas de contabilidad y de control interno. Por ejemplo, un auditor realiza un “rastreo” de las pistas de transacciones seleccionadas por todo el sistema de contabilidad. Cuando las transacciones clasificadas son frecuentes de las transacciones que pasan por el sistema, pueden ser considerados, este procedimiento, como pruebas de control. La naturaleza y el alcance proporcionadas y realizadas por el auditor no son lo suficientemente aptas para servir como evidencia conveniente de auditoría para resistir una prueba de riesgo de control menos de lo requerido.

La naturaleza, alcance y la oportunidad de los procedimientos empleados para adquirir un entendimiento claro y conciso del sistema de contabilidad, la mayoría de las veces variarán. Entre otras cosas:

- Su medida y dificultad de la entidad y su sistema computarizado.
- La apreciación, respecto a su importancia relativa.
- La clase de controles internos involucrados.
- El origen de la documentación e información de la entidad de los controles interno determinados.
- Valoración que ha realizado el auditor, respecto al riesgo inherente.

Normalmente, el entendimiento del auditor sobre los sistemas de contabilidad y control interno, es relevante para que la auditoría obtenga tenga información y conocimiento adelantado de la entidad y se adiciona con:

- a) Las investigaciones con la gestión, personal de supervisión y el diverso personal idóneo ubicado diferentes jerarquías de la entidad, manuales de los procedimientos, el detalle de los puestos ubicados en el organigrama y diagramas de flujo.

- b) Fiscalización de la documentación y registros con información adquirida por los sistemas de contabilidad y control interno.
- c) Contemplación de las actividades y tareas productos de las operaciones normales de la entidad, incorporando la apreciación de las operaciones computarizadas, personal administrativo y el origen del proceso de transacciones.

#### **2.2.4.2.Sistema de contabilidad**

Los controles internos involucrados con el sistema de contabilidad están destinados con los cumplimientos de objetivos como:

- Las transacciones son producidas y desarrolladas, según la autorización general o específica de la gestión de la entidad.
- Todas las transacciones y otros que son registrados en el momento oportuno, en los registros contables correctas y en el periodo contable idóneo para ayudar a la formulación y realización de los estados financieros, acuerdo a lo señalado por marco conceptual de la NIC.
- El acceso a los registros financieros es solamente admitido por la administración de la entidad.
- Los activos existentes son diferenciados y comparados con los activos registrados, con los cuales se tomarán las acciones correspondientes a las diferencias detectadas.

El auditor tiene que tener un entendimiento del sistema de contabilidad capaz de reconocer y diferenciar:

- a) Las clases de transacciones y operaciones más importantes de la entidad.

- b) El inicio de las transacciones y operaciones.
- c) Registros contables confidenciales, documentos que sirven de sustento para respaldar las cuentas de los estados financieros.
- d) Los informes financieros, a través de los reportes contables, desde el comienzo de las operaciones hasta su presentación en los estados financieros.

### **Procedimientos de control**

Para realizar un procedimiento eficiente de plan auditoría, el auditor debe tener una comprensión clara de los procedimientos de control. Cuando se obtiene la comprensión del auditor está pendiente de la presencia o falta de los procedimientos de control adquirido del entendimiento del ambiente de control y sistema de contabilidad para decidir si es conveniente realizar una interpretación adicional de los procedimientos de control. Como estos procedimientos están conectados con los ambientes de control y el sistema de control, cuando el auditor adquiere un entendimiento del ambiente de control y el sistema contable, es presumible lograr recopilación de información de los conocimientos de los procedimientos de control, tales como, referente a las cuentas de efectivo el auditor por su experiencia, se dará cuenta si ya ha sido realizada la conciliación bancaria. Frecuentemente, no se requiere una comprensión general de los procedimientos de control, en el desarrollo de la auditoría, para la confirmación de los estados financieros en cada cuenta contable y clase de operación y transacción.

### **Riesgo de auditoría en el negocio pequeño**

El auditor tiene que tener el mismo grado de seguridad para manifestarlo en una opinión no calificada de los estados financieros de entidades grandes como las entidades pequeñas. No obstante, el nivel y cantidad controles necesarios que se realizan las entidades grandes no son realizados en las pequeñas. Por ejemplo, en empresas

pequeñas, procedimientos contables son realizados por una cantidad reducida de profesionales; por ello, faltaría la división y segmentación de responsabilidades. La ineficiente segmentación de las responsabilidades, puede ser eliminada por un duro sistema de control en el que existe control y supervisión del dueño, debido al conocimiento personal y cercano que tiene este con su personal y su relación con las transacciones. La coyuntura donde interviene la segmentación de las obligaciones y deberes es restringida y la ausencia parcial o total de evidencia de control de supervisión, la evidencia de auditoría imprescindible para tolerar la interpretación y opinión auditor, respecto a los estados financieros puede adquirirse parcial o totalmente mediante el desempeño procedimientos sustantivos.

#### **2.2.5. Norma Internacional de Información Financiera 15**

##### **Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes**

Esta norma tiene como objetivo proponer y crear principios que se emplearán en una entidad, como base, para la presentación de información provechosa para los usuarios de los estados financieros sobre el origen, importe e inseguridad de los ingresos de actividades ordinarias y flujos de efectivo proveniente de un contrato con un cliente.

##### **Alcance**

Una entidad utilizar esta Norma para todos los contratos originados con los clientes de una entidad, salvo en los casos de:

- (a) Contratos de arrendamiento dentro del alcance de la NIC 17 Arrendamientos;
- (b) Contratos de seguro dentro del alcance de la NIIF 4 Contratos de Seguros;
- (c) Instrumentos financieros y otros derechos u obligaciones contractuales dentro del alcance de la NIIF 9 Instrumentos Financieros, NIIF 10 Estados Financieros

Consolidados, NIIF 11 Acuerdos Conjuntos, NIC Estados Financieros Separados y NIC 28 Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos

(d) Intercambios no monetarios entre empresas del mismo giro de negocio, realizados para facilitar las ventas con clientes reales y potenciales.

Esta norma no se utilizará entre compañías del rubro petrolero que pacten un intercambio de petróleo para cumplir con la demanda de sus clientes ubicadas en diferentes áreas geográficas.

### **Compromisos en contratos con clientes**

En un contrato se detalle, en la mayoría de casos, la manera en que los bienes y servicios serán cedidos a un cliente. No obstante, las obligaciones señaladas en el contrato no están, exclusivamente, limitadas a la prestación de servicios o entrega de bienes que son expresados de manera textual en el contrato. Debido a que las actividades normales del negocio pueden ocurrir excepciones para realizar decisiones y operaciones que no están mencionadas en las políticas organizacionales ni declaraciones establecidas por la entidad, pueden establecerse compromisos entre las dos partes del contrato para llegar a un acuerdo.

### **Medición**

El Ingreso de actividades ordinarias será reconocido como precio de transacción, según los párrafos del 56 a 58, de la presente norma, cuando la obligación de desempeño se haya realizado.

### **Determinación del precio de la transacción**

La entidad para establecer el precio de transacción considerará los términos incluidos en el contrato y las obligaciones que se tendrán que cumplir. El precio de transacción es el importe monetario o no monetario que una entidad espera obtener, a causa del cumplimiento de la transferencia de bienes y prestación de servicios pactados con un

cliente, excluyendo los impuestos originados por la venta. La contraprestación, que se obliga a cumplir con el cliente, puede incluir importes fijos y variables o ambos.

La estimación de precio de transacción es afectada por el importe que el cliente ha decidido por pagar por cumplimiento de la obligación. Cuando se realice y estipule el precio de transacción, una entidad tiene que tener en cuenta lo siguiente:

- a) Contraprestación variable.
- b) Los límites de las estimaciones de la contraprestación variable.
- c) Contraprestaciones no monetarias.
- d) Pagos que se realizarán al cliente.

Para determinar el precio de transacción, el cliente supondrá que los bienes o servicios, indicados en el contrato, se cumplirán. El contrato, bajo ninguna circunstancia, se modificará, renovará ni cancelará.

### **Contraprestación variable**

Cuando una contraprestación es variable, el importe de la transacción puede cambiar debido a descuentos, bonificaciones, devoluciones, incentivos, penalizaciones, entre otros similares. La contraprestación puede cambiar si en un evento futuro, según lo señalado en el contrato, no se llegue a cumplir satisfactoriamente.

La variabilidad en la contraprestación tiene la opción de ser señalada de manera explícita o textual en el contrato. La contraprestación puede ser considerada variable si cumple con lo siguiente:

- La entidad aceptará un importe menor, a lo señalado en el contrato, cuando por prácticas del negocio, lo necesite.
- La entidad tiene la alternativa de brindar descuento o rebaja al cliente.

#### **2.2.6. Ley del impuesto a la Renta – DS N° 179-2004-EF**

Para llegar al cálculo de la renta neta de tercera categoría se deducirán los gastos provenientes de la actividad para producirla, siempre que no esté prohibida esta ley; por ello son deducibles:

- a) Los castigos por incobrables y las provisiones originadas por estas, siempre y cuando las cuentas involucradas estén determinadas. No es reconocido como un incobrable:
  - I. Las deudas adquiridas entre partes vinculadas.
  - II. Deudas contraídas con empresas del sistema financiero y bancario, sustentadas mediante garantías, depósitos bancarios, entre otras.
  - III. Las deudas originadas por las prórrogas o renovación.

#### **2.2.7. Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta – DS N° 122-94-EF**

##### **Artículo 21°.- RENTA NETA DE TERCERA CATEGORÍA**

Para efectuar la provisión de deudas incobrables se tiene que tener en cuenta las siguientes reglas:

- 1) Antes de realizar la provisión contable, se debe verificar, si tiene o no, el carácter de deuda incobrable.
- 2) Para realizar la provisión por deudas incobrables necesariamente:
  - a) La deuda tiene que estar vencida y demostrar la existencia de complicaciones financieras que sustente el riesgo de incobrabilidad. Esto se evaluará mediante un análisis financiero de diferentes periodos de créditos concedidos, procesos de cobranza luego vencida la deuda, sustentada con documentación correspondiente, o que no se haya cumplido con cancelar la deuda luego de 12 meses de termina la fecha de plazo.
  - b) La provisión tiene que figurar en el Libro de Inventarios y Balances.

3) Se entenderá la existencia de una deuda entre partes relacionadas cuando después de la celebración del acto jurídico:

- a) Se haya realizado el cambio de titularidad en el deudor o el acreedor, debido a reorganización de sociedades o después del pacto un acto jurídico.
- b) Los supuestos mencionados en el artículo 24 del Reglamento de esta ley, referente la vinculación entre las partes.

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

- a) 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.

b) Serán consideradas como incobrables:

- i) La fracción de la deuda que no haya sido cubierta por la fianza o garantía.
- ii) La fracción de la deuda que no se canceló al emplearse la fianza o garantía. .

5) Para efectos del acápite (iii) del inciso i) del Artículo 37° de la Ley:

- a) Serán consideradas deudas objeto de renovación:
  - i) Sobre las que se produce una reprogramación, refinanciación o reestructuración de la deuda o se otorgue cualquier otra facilidad de pago.
  - ii) Aquellas deudas vencidas de un deudor a quien el mismo acreedor concede nuevos créditos.
- b) Cuando se termina el plazo límite pago de las deudas renovadas o prorrogadas, la provisión de éstas se podrá deducir en tanto califiquen como incobrables. Las empresas del Sistema Financiero podrán efectuar la deducción de provisiones establecidas en el inciso i) del Artículo 37° de la Ley, siempre que se encuentren vinculadas a cubrir riesgos por cuentas por cobrar diversas como reclamos a terceros, adelantos al personal, indemnizaciones reclamadas por siniestros,

contratos de arrendamiento financiero resueltos pendientes de recuperación de los bienes, entre otros. No se encuentran comprendidas en el inciso i) del artículo 37º de la Ley las provisiones por créditos indirectos ni las provisiones para cubrir riesgos de mercado, entendiéndose como tal al riesgo de tener pérdidas en posiciones dentro y fuera de la hoja del balance, derivadas de movimientos en los precios de mercado, incluidos los riesgos pertenecientes a los instrumentos relacionados con tasas de interés, riesgo cambiario, cotización de las acciones, "commodities", y otros.

## **Ratios Financieros**

### **Ratios de Liquidez general o razón corriente**

El ratio de liquidez general se obtiene realizando una fracción entre el activo corriente y el pasivo corriente. El activo corriente, normalmente, incorpora las cuentas de efectivo y equivalente de efectivo, cuentas cobrar y letras por cobrar, y existencias. Este ratio nos muestra qué la razón deudas de corto plazo pueden ser cubiertas por elementos de activo de corto plazo.

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

### **Ratio prueba defensiva**

Permite medir la liquidez de la empresa en el corto plazo, en ella se consideran los activos mantenimientos en Caja y Bancos y los valores negociables. No se considera la incertidumbre de los precios de las otras cuentas de activos, además no se incluye la variable tiempo.

Esta ratio es mostrada en porcentaje, es la capacidad de la empresa de realizar sus operaciones con sus activos más líquidos. Se divide el saldo de caja y banco con el pasivo corriente.

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} \times 100$$

### **Ratio capital de trabajo**

Dará a conocer el vínculo de la relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes. El Capital de Trabajo, es el saldo de la empresa luego de cancelar sus deudas a corto plazo. Es la diferencia entre los Activos Corrientes y Pasivos Corrientes. Es el dinero más líquido que le permitirá realizar sus operaciones cotidianas. Los niveles excesivos de activo corriente pueden ayudar de manera significativa para que una compañía obtenga un rendimiento de su inversión por debajo de lo normal. No obstante, las empresas con un bajo activo corriente tienen pueden tener pérdidas y dificultades para realizar sus operaciones diarias.

En el caso de pequeñas empresas, su fuente principal de financiamiento externo es el pasivo corriente. Este tipo de empresas no tienen la posibilidad de acceder a mercados de capital a largo plazo.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

### **Ratio de liquidez de cuentas por cobrar**

Calcula la constancia, en la cual se recuperarán las cuentas por cobrar. Tiene como finalidad, determinar el tiempo promedio de créditos otorgados a los clientes y, analizar la política de crédito y cobranza.

El resultado en cuentas por cobrar no tiene que ser mayor al volumen de ventas. Cuando este saldo es superior a las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar disminuyendo capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo.

Se recomienda que el saldo de cuentas cobrar tiene que rotar, con sensatez, de tal manera que no incida en costos financieros elevados y utilizar, como estrategia de ventas, el crédito.

Generalmente, nivel ideal de la rotación de cuentas por cobrar se encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año, 60 a 30 días de período de cobro. Este ratio ayuda a una acertada política de crédito que impide la inmovilización de fondos.

Las cuentas por cobrar tienen la oportunidad de ser líquidos, a la medida que se concrete su cobranza. Se diferencian en 2 indicadores:

**a) Periodo Promedio de cobranza**

Este indicador muestra el tiempo en que se cobrará la deuda:

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}$$

**b) Rotación de las cuentas por cobrar**

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas Anuales en cuentas corriente}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

**2.2.8. Políticas de cobranza**

Los deudores comerciales son una de las partidas que tienen más importancia en el estado de situación financiera de la empresa. Por ello, es relevante administrar

correctamente este activo que representa un importante esfuerzo financiero, así como un alto riesgo.

Por este motivo, es importante tener claro que toda operación comercial de crédito tiene un riesgo de incobrabilidad hasta que el cliente cumpla con el pago de total de su obligación. Por ello, las empresas que ofrecen sus servicios a crédito tiene gran parte de su activo corriente en deudores comerciales. Este activo circulante constituye, gran la inversión más importante para muchas empresas, debido a que constituye entre 25% y 35% de activo total en empresas industriales, entre el 60 % y el 80% en empresas comerciales y entre 90 % y 98% del activo en empresas de servicios.

El objetivo medular para la gestión de cuentas por cobrar, salvo que las finanzas de la entidad se encuentran agotadas o limitadas, es fomentar el rendimiento que surge de la inversión a su punto más alto. Cuando se otorgan créditos por venta los clientes, están involucrándose dinero que servirán para el cumplimiento de obligaciones de corto y largo plazo; sin embargo, mejorar las ventas y rotación de existencias en el inventario.

La decisión para ofrecer crédito a sus clientes dependerá de los antecedentes crediticios que tengan. A pesar de presencia de fuentes que brinden información crediticia, necesariamente se tendrán que incurrir en gastos para obtenerla. En algunos casos, se tendrá que incurrir en información limitada para tomar decisiones, debido a que los costos para obtener información crediticia son superiores a la rentabilidad potencial.

En consecuencia, los detalles del costo de la investigación y plazo de duración serán elementales para que el analista de créditos medite y utilice los posteriores medios de información.

Constituyen una de las más incluyen fuentes de información para la evaluación de solicitantes de créditos; tanto el Estado de Situación Financiera como el Estado de Resultados proporcionan precisa información financiera para el solicitante.

**a) Políticas restrictivas:**

Es caracterizada por conceder créditos en unos períodos breves, normas de crédito duras y política de cobranza agresiva.

Esta política ayuda a disminuir, a la mínima expresión las pérdidas de la empresa en cuentas de cobranza dudosa y la inversión movilización de fondos en cuentas por cobrar. No obstante, el tipo de política puede ser negativa para la empresa, debido a que podría reducir las ventas de la empresa y márgenes de utilidad.

**b) Políticas liberales:**

En contraste con la política anteriormente mencionada, este tipo de política tiende a ser más generosas. El otorgamiento de crédito depende de competencia de la empresa, además no se presiona tensamente en el proceso de cobranza y son más flexibles en las condiciones y establecimientos en los periodos de pago. Este tipo de políticas permite mejorar el aumento de ventas; sin embargo, trae consigo el aumento de pérdidas en cuentas de cobranza dudosa. Ergo, no estimula el aumento compensador en las ventas y utilidades.

**c) Políticas racionales:**

Estas políticas son aplicadas de tal forma que logre producirse un tránsito normal de crédito y cobranzas. Son implementadas con el fin de lograr objetivos en la gestión de cuentas por cobrar y la gerencia financiera en general.

En conclusión, las dos primeras políticas pueden ocasionar problemas financieros a la empresa. La primera, reducen las ventas, por ende el saldo de cuentas por cobrar va a ser menor. Por otro lado, la segunda política (liberal) si bien ayuda a aumentar las

ventas de las empresas, perjudica las cuentas por cobrar ocasionando que se vuelvan incobrables.

Para tener un equilibrio entre las ventas, los costos y gastos que permiten cumplir con operaciones normales se deben seguir los siguientes pasos:

- Se debe tener actualizado los reportes de las facturas vencidas y las que están por vencer,
- Analizar los gastos operativos de la empresa.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Activo:** Un activo es un bien que la empresa posee y que puede convertirse en dinero u otros medios líquidos equivalentes.

**Control Interno:** Proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

**Cuentas de cobranza dudosa:** aquellas que habiéndose realizado las gestiones de cobranza y transcurrido un tiempo más allá de lo razonable no se ha podido hacer efectivo su cobro debido a dificultades financieras del deudor. Cuando se den estas condiciones es necesario reconocer como gasto el incobrable, efectuando una provisión contable y posteriormente castigarla, vale decir eliminar de las cuentas por cobrar.

**Cuentas por cobrar:** Agrupa las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio.

**Liquidez:** es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio. Cuando se dice que un mercado es líquido significa que en ese mercado se realizan muchas transacciones y por lo tanto será fácil intercambiar activos de ese mercado por dinero.

**MYPE:** La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

**Pasivo:** El pasivo consiste en las deudas que la empresa posee, recogidas en el balance de situación, y comprende las obligaciones actuales de la compañía que tienen origen en transacciones financieras pasadas.

**Patrimonio:** En el ámbito económico, solemos definir al patrimonio como un conjunto de bienes, derechos y obligaciones con los que una persona, grupo de personas o empresa cuenta y los cuales emplea para lograr sus objetivos. En ese sentido, se pueden entender como sus recursos y el uso que se les da a estos.

**Política organizacional:** Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los

objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa.

**Ratios financieras:** El concepto de ratios financieros, también conocido como indicadores financieros, son magnitudes relativas de dos valores numéricos sacados de los estados financieros de una compañía. Suele usarse en contabilidad con el propósito de analizar la situación financiera global de una empresa.

**Sistema:** Es una serie de elementos que están interconectados entre sí y cuyo funcionamiento es como un todo. Los elementos que conforman los sistemas pueden ser diversos, como un grupo de lineamientos o principios perfectamente estructurados acerca de una teoría, ciencia o materia.

**Utilidad neta:** La utilidad neta es aquella resultante luego de descontar de las utilidades obtenidas por una empresa u organización, todos los gastos y tributos correspondientes.

La utilidad neta es el beneficio económico efectivo que obtienen los dueños de una empresa u organización. En ella se consideran no solo los ingresos obtenidos sino también todos los gastos en los que fue necesario incurrir para conseguirlos, además de las obligaciones con terceros (tributarias, con los bancos y otras).

## CAPÍTULO III

### 3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos

##### 3.1.1. Hipótesis General

El control interno influye en la gestión de las cuentas por cobrar en el estudio contable Es Contadores SAC del año 2018.

##### 3.1.2. Hipótesis Específicas

- Implementar políticas de cobranza dudosa en el estudio contable Es Contadores SAC permitirá mejorar la gestión de Cuentas por Cobrar.
- Establecer una cláusula de sanciones por incumplimiento en los contratos entre el estudio contable Es Contadores S.A.C y sus clientes, permitirá mejorar la gestión de Cuentas por Cobrar.
- Proponer estrategias de cobranza eficiente en el estudio contable Es Contadores SAC le permitirán obtener liquidez a corto plazo.

#### 3.2. Variables o unidades de Análisis

##### Variable Independiente

Control Interno

##### Variable Dependiente

Liquidez

**Tabla 1. Dimensiones e indicadores de la variable Independiente**

DIMENSIONES	INDICADORES
Implementación de Sistema Interno	-Dirección -Planteamiento -Políticas de crédito
Cuentas de cobranza dudosa	-Antecedentes crediticios -Prevención de incobrabilidad
Ambiente de control	-Estrategias de Cobranza -Políticas de cobranza

**Fuente: Propia**

**Tabla 2. Dimensiones e indicadores de la variable Independiente**

DIMENSIONES	INDICADORES
Ingreso por ventas	-Ingresos al crédito -Otros ingresos
Obligaciones	-Proveedores -Personal -Obligaciones
Estado de Resultados	-Utilidad operativa -Utilidad antes de impuesto -Utilidad Neta
Estado de Situación Financiera	-Activo -Pasivo -Patrimonio

**Fuente: Propia**

### 3.3 MATRIZ LOGICA DE CONSISTENCIA

#### TITULO: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DEL ESTUDIO CONTABLE ES CONTADORES S.A.C DEL AÑO 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS PRINCIPAL</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>			
¿Cómo la implementación de un sistema de control interno, inciden en la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez del estudio contable Es Contadores SAC del año 2018?	Demostrar cómo la implementación de un sistema de control interno en la gestión, incide en la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez del estudio contable Es Contadores SAC del año 2018.	El control interno influye en la gestión de las cuentas por cobrar en el estudio contable Es Contadores SAC del año 2017	Control Interno	-Implementación Sistema de Control Interno  -Cuentas de cobranza dudosa  - Ambiente de Control	- Dirección -Planteamiento -Políticas de crédito  -Antecedentes crediticios -Prevención de incobrabilidad  -Estrategias de cobranza -Políticas de cobranza	Cuestionario estructurado
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>			
a. ¿De qué manera implementar un sistema de control interno, influye en las políticas de cobranza dudosa en el estudio contable Es Contadores SAC del año 2018?	a. Implementar un sistema de control interno que influya en las políticas de cobranza dudosa en el estudio contable Es Contadores SAC del año 2018.	a. Implementar políticas de cobranza dudosa en el estudio contable Es Contadores SAC permitirá mejorar la gestión de Cuentas por Cobrar		-Ingreso por ventas  -Obligaciones	- Ingreso al crédito -Cuentas por cobrar  -Proveedores -Personal -Tributos	
b. ¿En qué medida implementar un sistema de control interno incide en las cláusulas de los contratos, en caso de incumplimiento, entre el estudio contable Es Contadores S.A.C y sus clientes en el año 2018?	b- Implementar un sistema de control interno que incide en las cláusulas de los contratos, en caso de incumplimiento, entre el estudio contable Es Contadores S.A.C y sus clientes en el año 2018.	b. Establecer una cláusula de sanciones por incumplimiento en los contratos entre el estudio contable Es Contadores S.A.C y sus clientes, permitirá mejorar la gestión de Cuentas por Cobrar.	Liquidez	-Estado de Resultados	-Utilidad Operativa -Utilidad antes de impuestos -Utilidad Neta	Cuestionario estructurado
c. De qué manera implementar un sistema de control interno, influye en la creación de estrategias de cobranza eficientes que le permitan obtener liquidez a corto plazo al estudio contable Es Contadores S.A.C en el año 2018?	c- Implementar un sistema de control interno, influye en la creación de estrategias de cobranza eficientes que le permitan obtener liquidez a corto plazo al estudio contable Es Contadores S.A.C en el año 2018.	c. Proponer estrategias de cobranza eficiente en el estudio contable Es Contadores SAC le permitirán obtener liquidez a corto plazo		-Estado de Situación Financiera	-Activo -Pasivo -Patrimonio	

## CAPÍTULO IV

### 4. MÉTODO

#### 4.1. Tipo y método de investigación

El método empleado para la elaboración

**Es descriptivo**, debido a la finalidad de deducir un problema que se manifiesta cuantitativamente en un determinado momento que se describen todas las dimensiones.

**Es cuantitativa**, puesto que se recolectará y analizarán datos para de esta manera poder comprobar la hipótesis, para lo cual se usará la estadística.

**Es Explicativa**, porque los resultados del trabajo de investigación tienen que tener una explicación lógica obtenida del cuestionario y de la prueba de hipótesis.

**Es deductivo**, debido a que se tomará como referencia teorías, concepto de conocimiento sobre tema de créditos, sistema de control interno, cobranzas, políticas, entre otros.

#### 4.2. Diseño específico de investigación

Es explicativo, dado que al obtener la información total y después de analizarlas e interpretarla, se podrá dar a conocer por qué ocurre el mal uso de recursos económicos, cuál es su origen, por qué se da y todo tipo de respuestas.

#### 4.3. Población, muestra o participantes

La población será todos los profesionales que tienen conocimientos básicos de contabilidad y profesionales egresados de la carrera de contabilidad de diferentes universidades. La muestra estará respaldada por un total de 64 personas, de 20 años a más.  
Tamaño de la muestra: Asumiendo una población finita

$$\eta = \frac{Z_{x/2}^2 \cdot P (1 - P)}{e^2}$$

Donde:

$\eta$  = Tamaño de la muestra

$Z_{x/2}^2$  = Variable estandarizada de distribución normal

$P (1 - P)$  = Varianza de la muestra

$e$  = Error de estimación

#### **4.4. Instrumentos de recogida de datos**

En la presente investigación se utilizará la encuesta como técnica para recolectar información, con dicha técnica se establecerá contacto directo con las variables que se desea observar mediante los cuestionarios, los cuales nos permitirán conocer de forma directa y exacta la realidad de los involucrados del proyecto e investigación. Para ello se utilizará el programa “docs.google” que facilitará la recolección de datos.

#### **4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Considerando el número y tipo de muestra se optó por realizar como instrumento de medición la encuesta.

#### **4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio**

La información se recopiló tomando como unidades de análisis a estudiantes y profesionales de la carrera de contabilidad, también a profesionales conocedores del área de contabilidad.

## CAPÍTULO V

### 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Datos cuantitativos

Se presentó encuestas a trabajadores y estudiantes de carrera de contabilidad y administración, también a trabajadores que tienen conocimientos básicos contables de diferentes empresas.

El cuestionario fue realizado considerando las variables y los indicadores, los cuales están relacionados con una dimensión.

La muestra consta de 28 preguntas que fueron presentadas por una aplicación de Google (documentos Google) y la estructura de las preguntas de opción múltiple fueron hechas en base a escala de Likert, lo cual nos permite saber el grado de conformidad el encuestado, mediante una tabla de frecuencia y procesamiento de datos a través de la técnica de software SPSS.

**Figura 2. Escala de Likert**

- 1- Totalmente en desacuerdo
- 2- En desacuerdo
- 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4- De acuerdo
- 5- Totalmente de acuerdo

**Fuente: Propia**

#### 5.2. Análisis de resultados

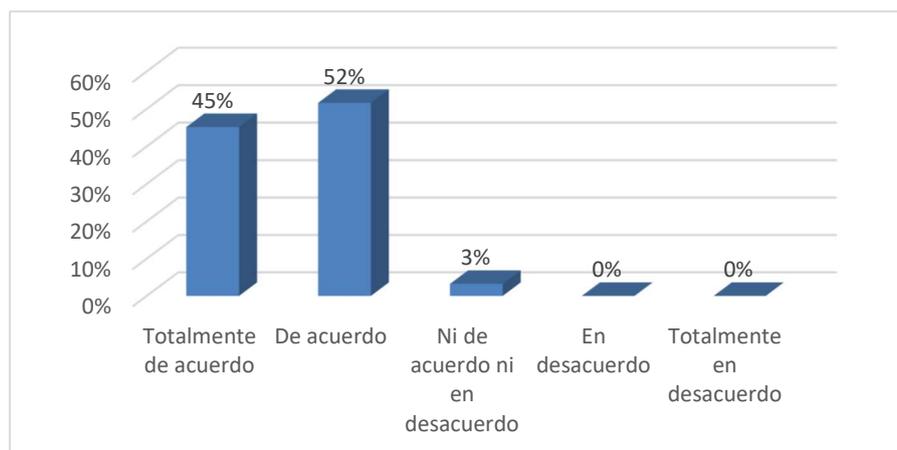
### Preguntas complementarias

**Pregunta 1. ¿Una buena dirección ayudará que se implemente un sistema de control interno eficiente?**

**Tabla 3. Análisis pregunta 01**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	28	45%
De acuerdo	32	52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	62	100.0%

**Gráfico 1. Pregunta 01**



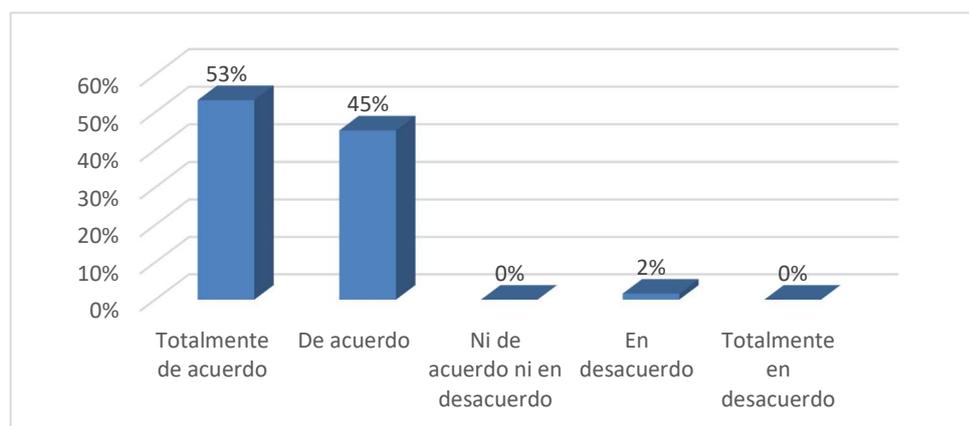
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que un 52% está en de acuerdo en que buena dirección ayudará que se implemente un sistema de control interno eficiente mientras que un 45% está totalmente de acuerdo y un 3% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Pregunta 2. ¿La planificación en control interno de la empresa es importante para la prevención de errores?**

**Tabla 4. Análisis pregunta 02**

<b>Respuestas</b>	<b>N° de personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	33	53%
De acuerdo	28	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	62	100%

**Gráfico 2. Pregunta 02**



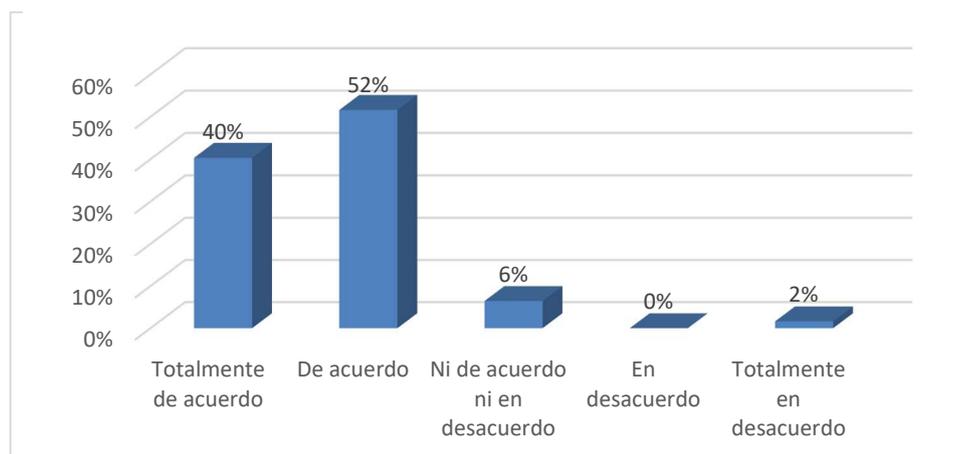
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que un 53%, equivalente a 33 personas, está totalmente de acuerdo que la planificación en el control interno de la empresa es importante para la prevención de errores, un 45%, equivalente a 28 personas, está acuerdo y sólo el 2 % en desacuerdo.

**Pregunta 3. ¿Si no se planifica a largo plazo, la empresa puede tener dificultades financieras?**

**Tabla 5. Análisis pregunta 03**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	40%
De acuerdo	32	52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	62	100%

**Gráfico 3. Pregunta 03**



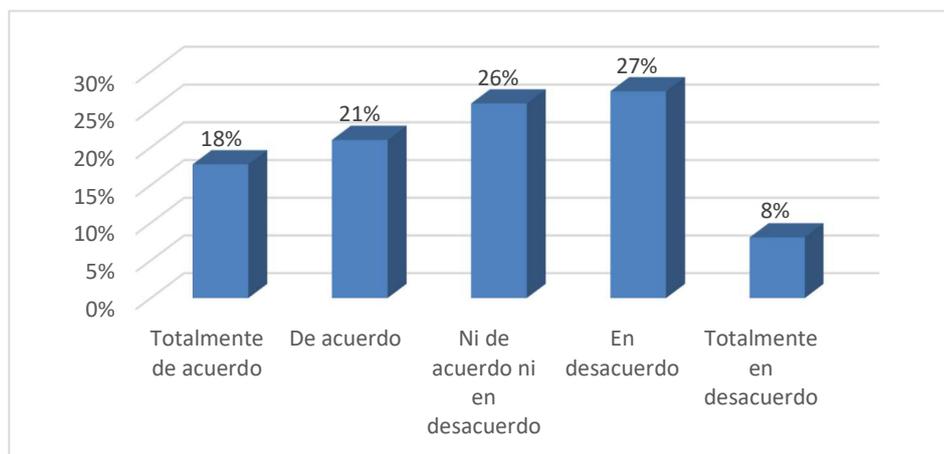
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que un 52%, equivalente a 32 personas, está de acuerdo que, si no se planifica a largo plazo, la empresa puede tener dificultades financieras, un 40%, equivalente a 25 personas, está de acuerdo, un 6% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y sólo el 2 % está totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 4. ¿Todas las empresas evalúan los antecedentes crediticios de sus clientes?**

**Tabla 6. Análisis pregunta 04**

<b>Respuestas</b>	<b>N° de personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	11	18%
De acuerdo	13	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	26%
En desacuerdo	17	27%
Totalmente en desacuerdo	5	8%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 4. Pregunta 04**



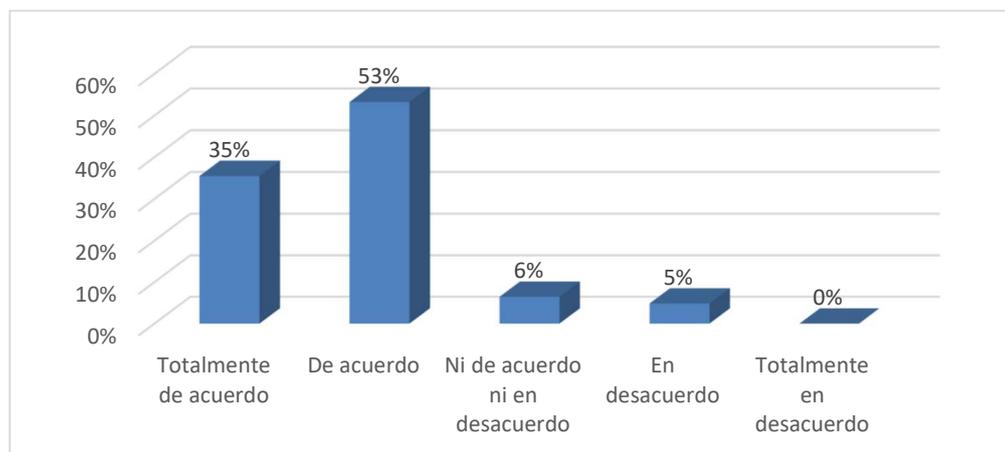
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que un 27% de los encuestados están en desacuerdo que todas las empresas evalúan los antecedentes crediticios de sus clientes, un 26% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 21% está de acuerdo, un 18% está totalmente de acuerdo y sólo el 8 % está totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 5. ¿Las políticas de crédito deben ser consideradas herramientas de control?**

**Tabla 7. Análisis pregunta 05**

<b>Respuestas</b>	<b>N° de personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	22	35%
De acuerdo	33	53%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6%
En desacuerdo	3	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 5. Pregunta 05**



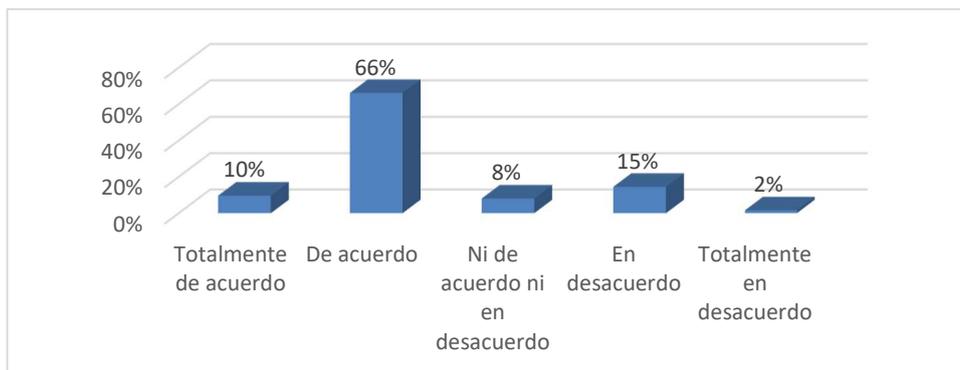
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que un 53% de los encuestados están de acuerdo que las políticas de crédito deben ser consideradas herramientas de control, un 35 % está totalmente de acuerdo, un 6 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5% está en desacuerdo.

**Pregunta 6. ¿Los antecedentes crediticios con un riesgo bajo garantizan que las cuentas por cobrar no se vuelvan cuentas de cobranza dudosa?**

**Tabla 8. Análisis pregunta 06**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	10%
De acuerdo	41	66%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8%
En desacuerdo	9	15%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	62	100%

**Gráfico 6. Pregunta 06**



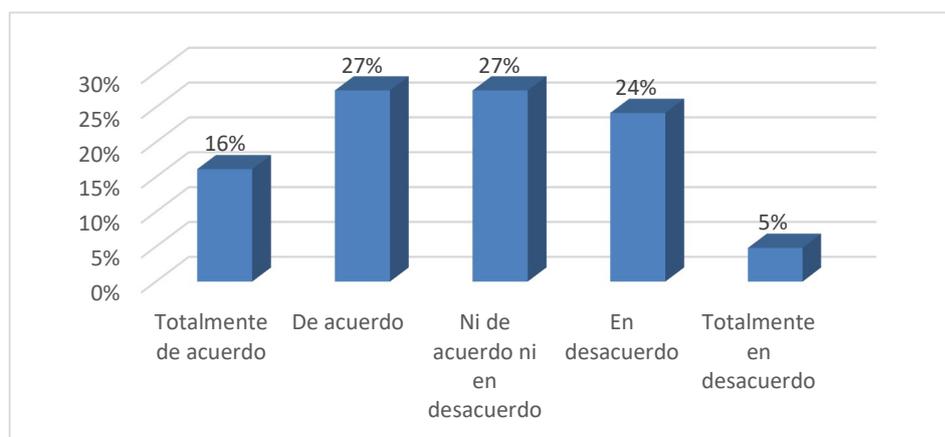
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que un 66% de los encuestados están de acuerdo que los antecedentes crediticios con un riesgo bajo garantizan que las cuentas por cobrar no se vuelvan cuentas de cobranza dudosa, mientras que el 15% están en desacuerdo, un 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 10% está totalmente de acuerdo y sólo el 2 % está totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 7. ¿Es imposible prevenir la incobrabilidad de las cuentas por cobrar?**

**Tabla 9. Análisis pregunta 07**

<b>Respuestas</b>	<b>N° de personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	10	16%
De acuerdo	17	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	27%
En desacuerdo	15	24%
Totalmente en desacuerdo	3	5%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 7. Pregunta 07**



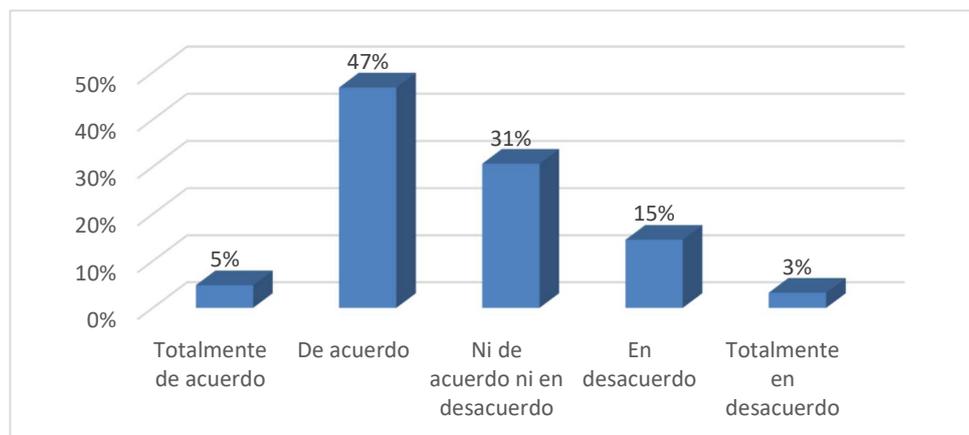
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 27% de los encuestados está de acuerdo que es imposible prevenir la incobrabilidad de las cuentas por cobrar, también un 27% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 24% está en desacuerdo, un 16% está totalmente de acuerdo y sólo el 5% está totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 8. ¿La incobrabilidad de una cuenta por cobrar se puede estimar en cuentas de cobranza dudosa antes de 12 meses?**

**Tabla 10. Análisis pregunta 08**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	5%
De acuerdo	29	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	31%
En desacuerdo	9	15%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Total	62	100%

**Gráfico 8. Pregunta 08**



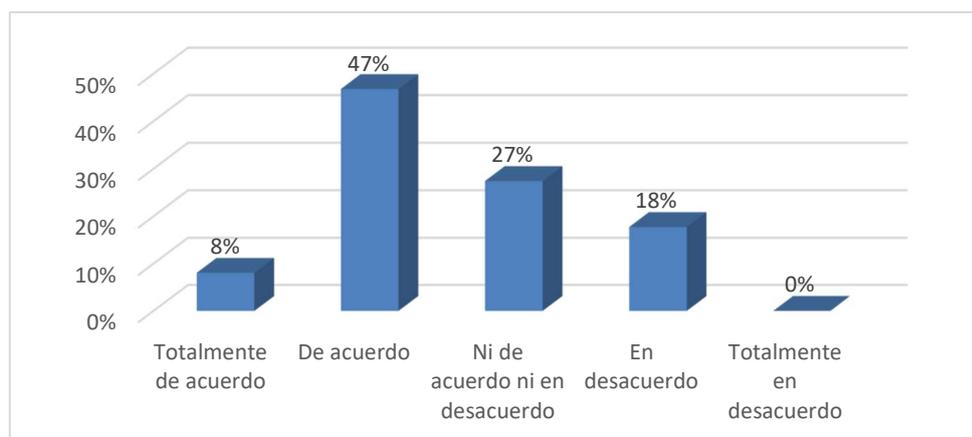
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 47% de los encuestados está de acuerdo que la incobrabilidad de una cuenta por cobrar se puede estimar en cuentas de cobranza dudosa antes de 12 meses, mientras un 31% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 15% en desacuerdo, un 15% está en desacuerdo, un 5% está totalmente de acuerdo y sólo el 3% está totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 9. ¿Utilizar a los *Call center* como una estrategia de cobranza será beneficioso para el ambiente de control?**

**Tabla 11. Análisis pregunta 09**

Respuestas	Nº de personas	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>5</b>	<b>8%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>29</b>	<b>47%</b>
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>17</b>	<b>27%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>11</b>	<b>18%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 9. Pregunta 09**



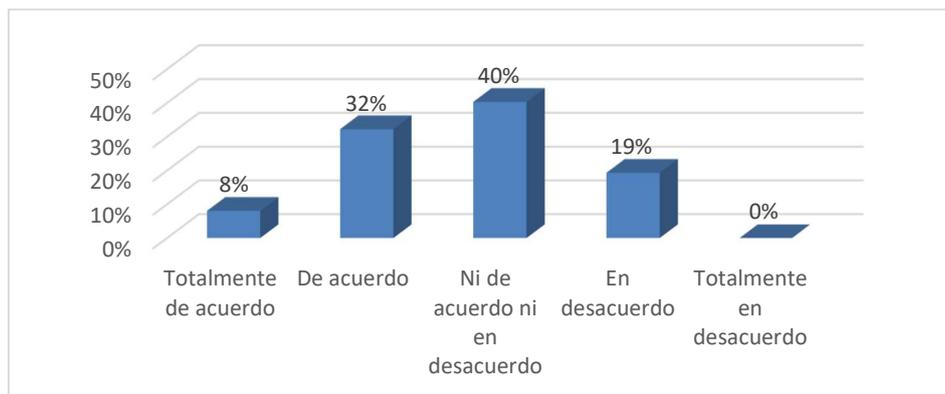
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 47% de los encuestados está de acuerdo que los call center sean utilizados como estrategia de cobranza será beneficioso para la empresa, mientras que un 27% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 18% en desacuerdo y, por último, un 8% está totalmente de acuerdo.

**Pregunta 10. ¿Utilizar a los *Call Center*, en lugar que la empresa utilice sus propias estrategias de cobranza será negativo para la empresa?**

**Tabla 12. Análisis pregunta 10**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	8%
De acuerdo	20	32%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	40%
En desacuerdo	12	19%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	62	100%

**Gráfico 10. Pregunta 10**



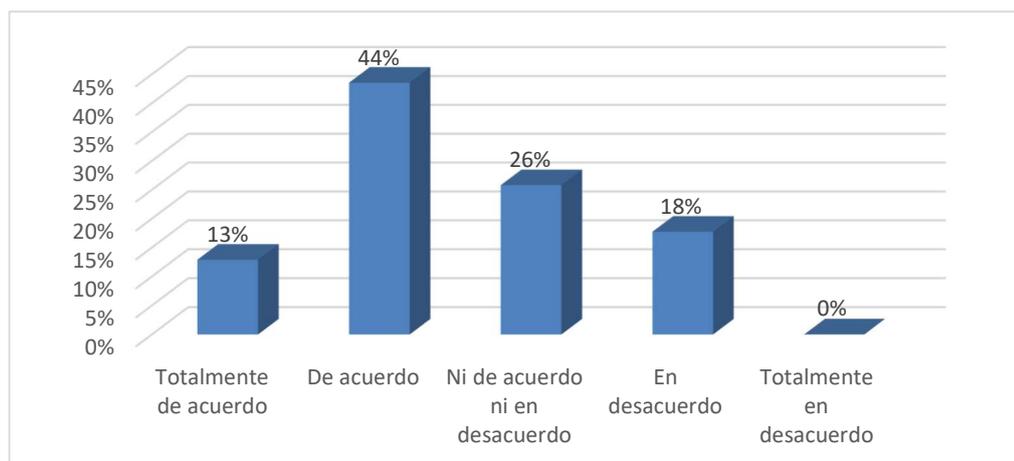
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 40% de los encuestados está ni acuerdo ni desacuerdo en utilizar a los "Call Center", en lugar que la empresa utilice sus propias estrategias de cobranza será negativo para la empresa, mientras que un 32% está de acuerdo, un 19% en desacuerdo y, por último, un 8% está totalmente de acuerdo.

**Pregunta 11. Como política de cobranza ¿Sería correcto dar a los clientes cumplidores mayor plazo de pago?**

**Tabla 13. Análisis pregunta 11**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	13%
De acuerdo	27	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	26%
En desacuerdo	11	18%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	62	100%

**Gráfico 11. Pregunta 11**



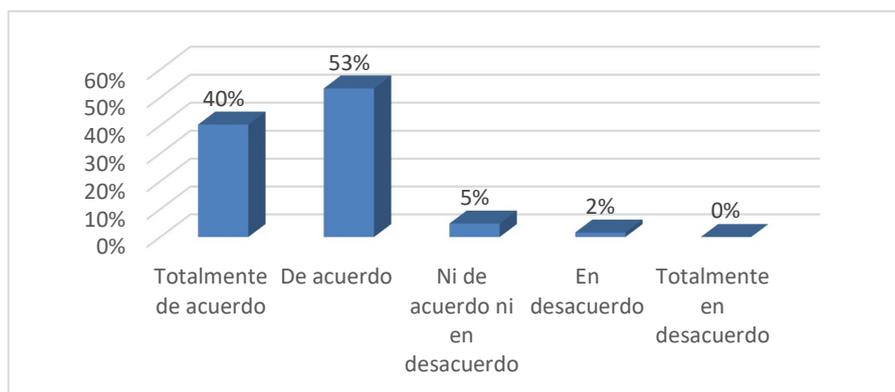
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 44% de los encuestados está de acuerdo que los clientes que cumplen con los pagos mayor plazos de pagos, mientras que un 26% de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 18% en desacuerdo, y un 13% totalmente de acuerdo.

**Pregunta 12. ¿Las políticas de cobranza son herramientas esenciales para un ambiente de control correcto?**

**Tabla 14. Análisis pregunta 12**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	40%
De acuerdo	33	53%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	62	100%

**Gráfico 12. Pregunta 12**



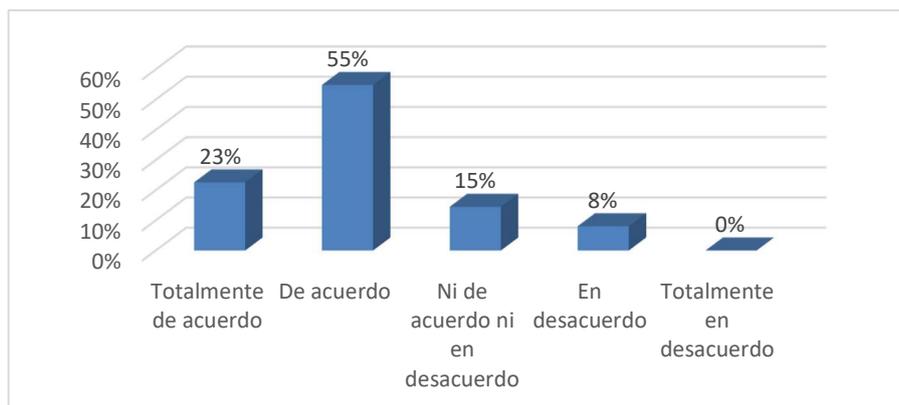
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 53% de los encuestados está de acuerdo que las políticas de cobranza son herramientas esenciales para un correcto ambiente de control, mientras que un 40% está totalmente de acuerdo, un 5% de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 2% en desacuerdo.

**Pregunta 13. ¿La rotación de cuentas por cobrar al crédito no debe ser superior a 60 días?**

**Tabla 15. Análisis pregunta 13**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	23%
De acuerdo	34	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15%
En desacuerdo	5	8%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	62	100%

**Gráfico 13. Pregunta 13**



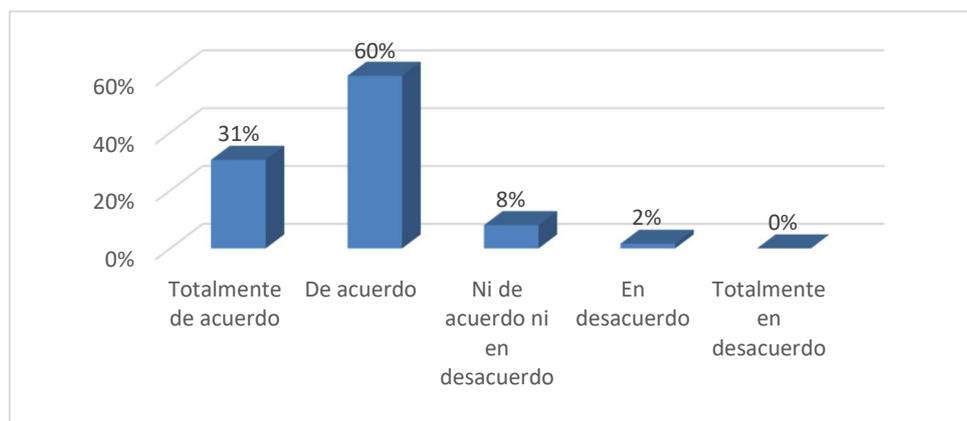
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 55% de los encuestados está de acuerdo que la rotación de cuentas por cobrar al crédito no debe ser superior a 60 días, mientras que un 23% está totalmente de acuerdo, un 15% de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 8% en desacuerdo.

**Pregunta 14. ¿Las cuentas por cobrar al crédito son comunes en las actividades de las empresas?**

**Tabla 16. Análisis pregunta 14**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	31%
De acuerdo	37	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	62	100%

**Gráfico 14. Pregunta 14**



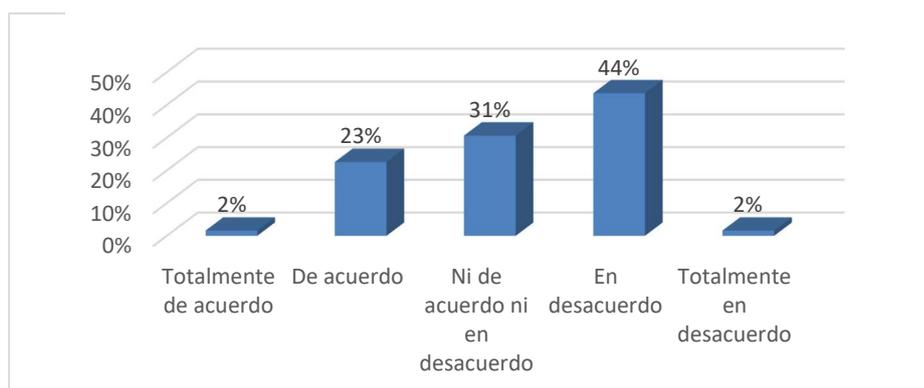
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 60% de los encuestados está de acuerdo las cuentas por cobrar al crédito son comunes en las actividades de las empresas, mientras que un 31% está totalmente de acuerdo, un 8% de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 2% en desacuerdo.

**Pregunta 15. ¿Necesariamente, toda transferencia bancaria equivale a un ingreso a crédito?**

**Tabla 17. Análisis pregunta 15**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2%
De acuerdo	14	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	31%
En desacuerdo	27	44%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	62	100%

**Gráfico 15. Pregunta 15**



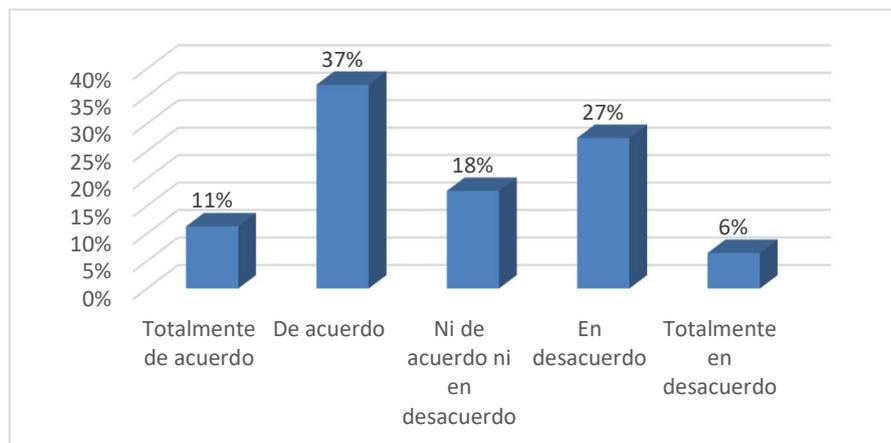
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 44% de los encuestados está de acuerdo que toda transferencia bancaria equivale a un ingreso a crédito, mientras que un 31% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 23% de los encuestados está de acuerdo, y un 2% en totalmente de acuerdo y otro 2% está totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 16. ¿Cree que aplicar sólo ingresos por ventas al contado, aplicado por varias empresas para obtener liquidez y evitar deudas, tiene efectos negativos?**

**Tabla 18. Análisis pregunta 16**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	11%
De acuerdo	23	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	18%
En desacuerdo	17	27%
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Total	62	100%

**Gráfico 16. Pregunta 16**



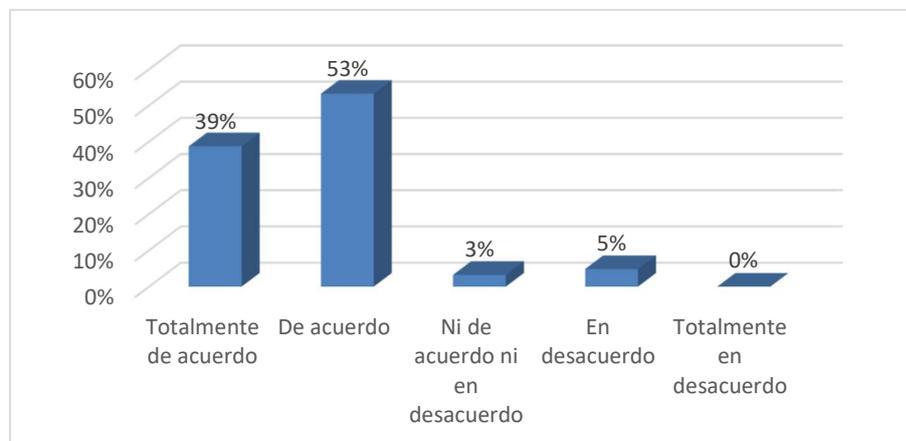
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 37% de los encuestados está de acuerdo que aplicar solo ingresos al contado será perjudicial para la empresa, mientras que un 27% está en desacuerdo, un 18% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 11% en totalmente de acuerdo y 6% está totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 17. ¿Carecer de liquidez limita el pago de la empresa a sus proveedores?**

**Tabla 19. Análisis pregunta 17**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	24	39%
De acuerdo	33	53%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
En desacuerdo	3	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	62	100%

**Gráfico 17. Pregunta 17**



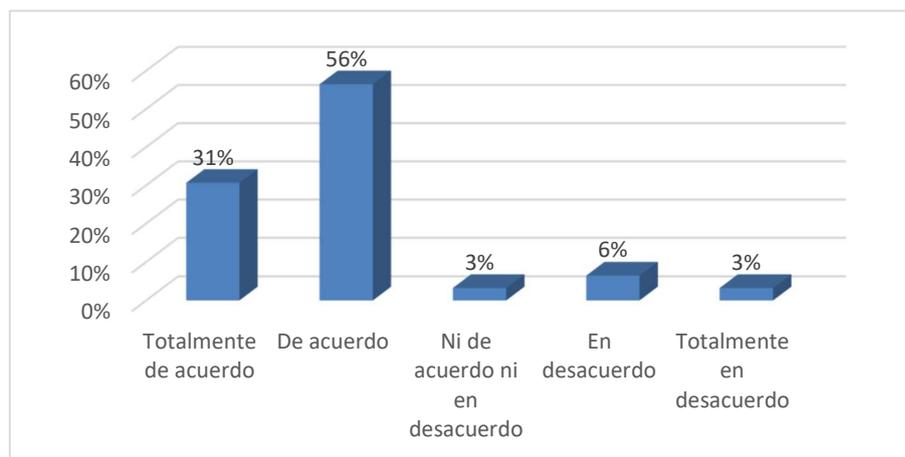
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 53% de los encuestados está de acuerdo que la liquidez limita el pago de la empresa a sus proveedores, mientras que un 39% está totalmente de acuerdo, un 3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5% en desacuerdo.

**Pregunta 18. ¿El personal se ve afectado por la falta de liquidez de la empresa?**

**Tabla 20. Análisis pregunta 18**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	31%
De acuerdo	35	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
En desacuerdo	4	6%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Total	62	100%

**Gráfico 18. Pregunta 18**



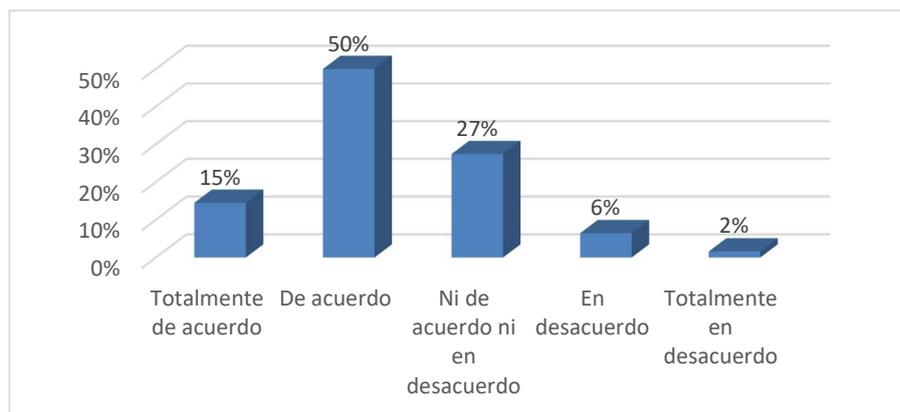
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 56% de los encuestados está de acuerdo que el personal se ve afectado por la falta de liquidez de la empresa, mientras que un 31% está totalmente de acuerdo, un 3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 6% en desacuerdo y sólo un 3% está totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 19. ¿Se debería priorizar el pago de tributos, en lugar del pago de otras obligaciones?**

**Tabla 21. Análisis pregunta 19**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	15%
De acuerdo	31	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	27%
En desacuerdo	4	6%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	62	100%

**Gráfico 19. Pregunta 19**



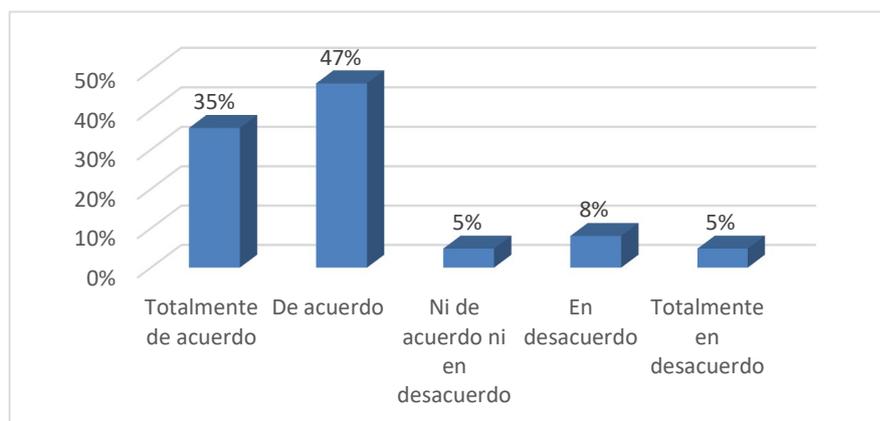
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 50% de los encuestados está de acuerdo que se debería priorizar el pago de tributos, en lugar del pago de otras obligaciones, mientras que un 27% de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 15% está totalmente de acuerdo, un 6% en desacuerdo y sólo un 2% está totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 20. ¿No pagar los tributos a tiempo, garantiza el pago de intereses y multas?**

**Tabla 22. Análisis pregunta 20**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	35%
De acuerdo	29	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5%
En desacuerdo	5	8%
Totalmente en desacuerdo	3	5%
Total	62	100%

**Gráfico 20. Pregunta 20**



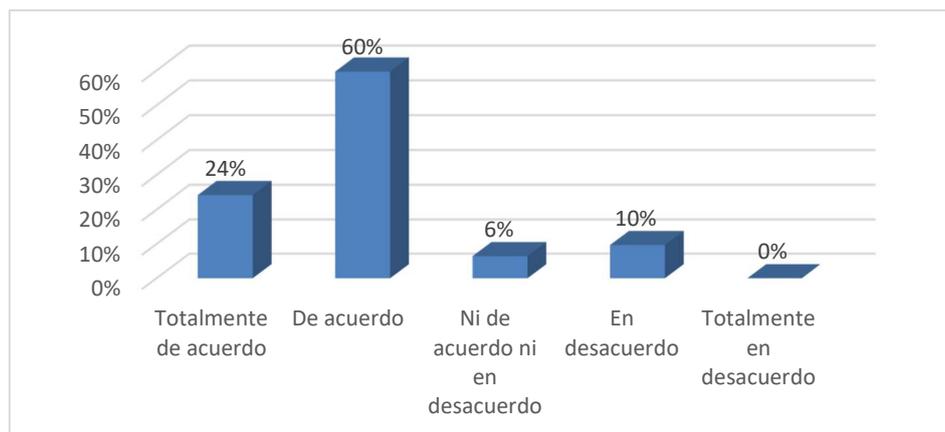
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 47% de los encuestados está de acuerdo no pagar los tributos a tiempo, garantiza el pago de intereses y multas, mientras que un 35% de los encuestados totalmente de acuerdo, un 5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 8% en desacuerdo y sólo un 5% está totalmente en desacuerdo

**Pregunta 21. ¿La Utilidad operativa ayuda saber si se la empresa podrá cubrir sus gastos operacionales?**

**Tabla 23. Análisis pregunta 21**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	24%
De acuerdo	37	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6%
En desacuerdo	6	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	62	100%

**Gráfico 21. Pregunta 21**



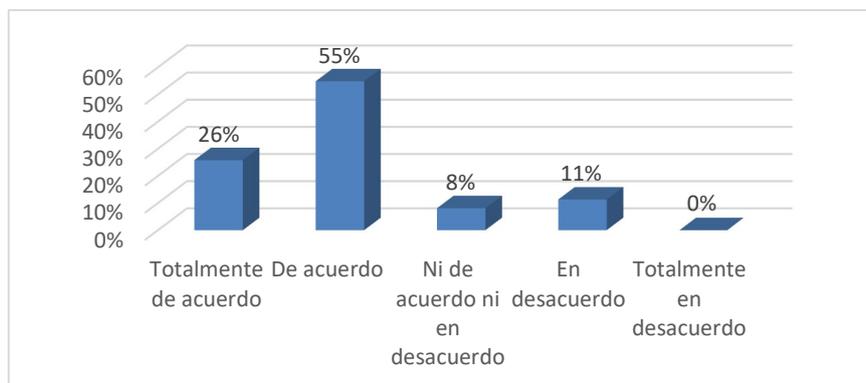
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 60% de los encuestados está de acuerdo que la utilidad operativa ayuda saber que la empresa podrá cubrir sus gastos operacionales, mientras que un 24% de los encuestados totalmente de acuerdo, un 10% en desacuerdo y un 6% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Pregunta 22. ¿La Utilidad antes de impuestos es la base que nos permitirá conocer cuánto impuestos a la Renta de 3era categoría se paga?**

**Tabla 24. Análisis pregunta 22**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	26%
De acuerdo	34	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8%
En desacuerdo	7	11%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	62	100%

**Gráfico 22. Pregunta 22**



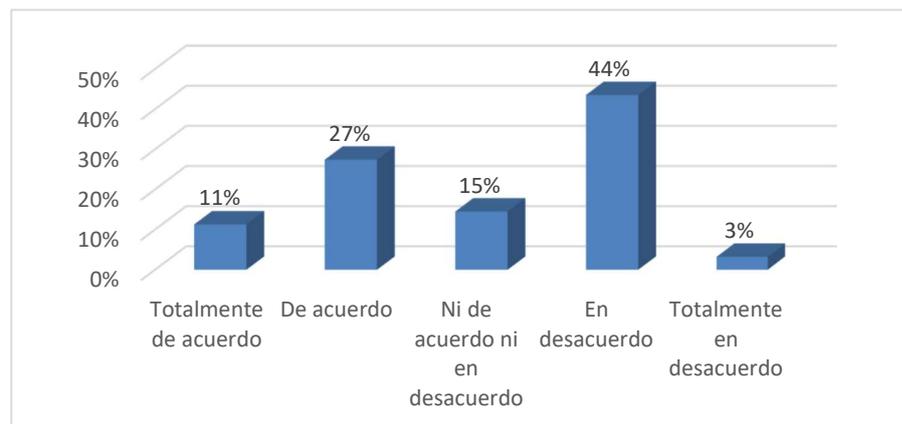
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 55% de los encuestados está de acuerdo que la utilidad antes de impuestos es la base que nos permitirá conocer cuánto impuestos a la Renta de 3era categoría se paga, mientras que un 26% de los encuestados está totalmente de acuerdo un 11% en desacuerdo y un solo 8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Pregunta 23. ¿La Utilidad Neta es sinónimo de liquidez?**

**Tabla 25. Análisis pregunta 23**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	11%
De acuerdo	17	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15%
En desacuerdo	27	44%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Total	62	100%

**Gráfico 23. Pregunta 23**



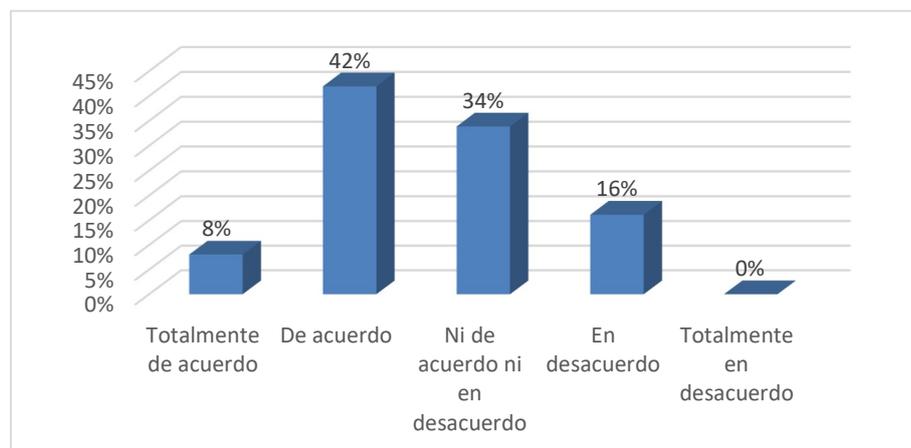
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 44% de los encuestados está en desacuerdo que la utilidad neta es sinónimo de liquidez, mientras que un 27% de los encuestados está de acuerdo, un 11% en totalmente de acuerdo, un 15% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un solo 3% está totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 24. ¿La Utilidad Neta alta es sinónimo de alta rentabilidad?**

**Tabla 26. Análisis pregunta 24**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	8%
De acuerdo	26	42%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	34%
En desacuerdo	10	16%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	62	100%

**Gráfico 24. Pregunta 24**



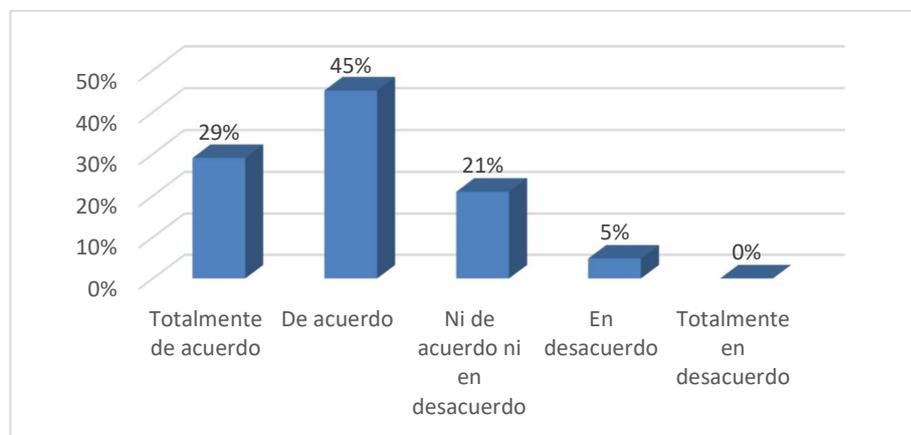
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 42% de los encuestados está de acuerdo la utilidad neta alta es sinónimo de alta rentabilidad, mientras que un 34% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 16% en desacuerdo y un 8% está totalmente de acuerdo.

**Pregunta 25. ¿El efectivo y equivalente de efectivo, mostrado en estado de situación financiera, es el activo más líquido?**

**Tabla 27. Análisis pregunta 25**

<b>Respuestas</b>	<b>N° de personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	18	29%
De acuerdo	28	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	21%
En desacuerdo	3	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 25. Pregunta 25**



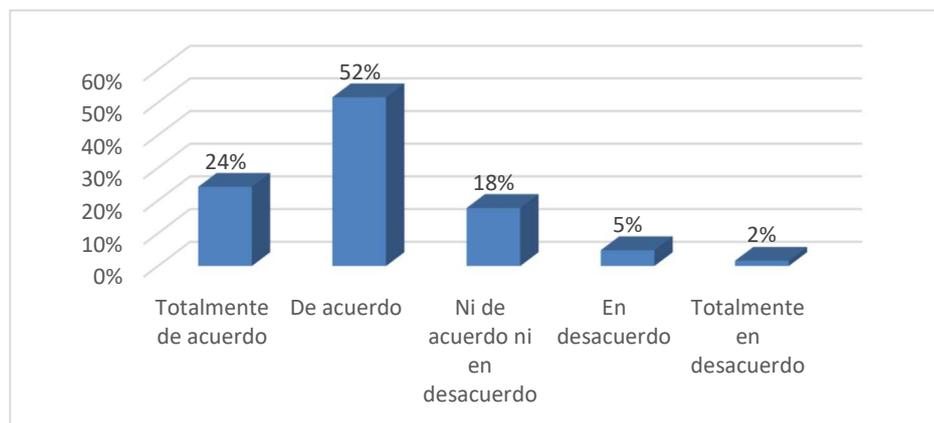
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 45% de los encuestados está de acuerdo que la utilidad neta es el efectivo y equivalente de efectivo, mostrado en estado de situación financiera, es el activo más líquido, mientras que un 29% está totalmente de acuerdo, un 21% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5% está en desacuerdo.

**Pregunta 26. ¿Tener mayor liquidez implica mejor cumplimiento de sus pasivos?**

**Tabla 28. Análisis pregunta 26**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	24%
De acuerdo	32	52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	18%
En desacuerdo	3	5%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	62	100%

**Gráfico 26. Pregunta 26**



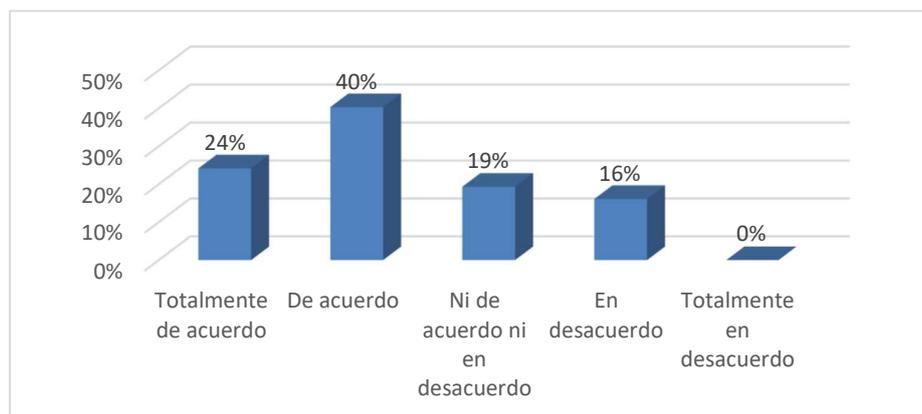
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 52% de los encuestados está de acuerdo que tener mayor liquidez implica mejor cumplimiento de sus pasivos, mientras que un 24% está totalmente de acuerdo, un 18% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 5% está en desacuerdo y 2% está totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 27. A falta de liquidez, ¿El patrimonio se verá afectado?**

**Tabla 29. Análisis pregunta 27**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	24%
De acuerdo	25	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	19%
En desacuerdo	10	16%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	62	100%

**Gráfico 27. Pregunta 27**



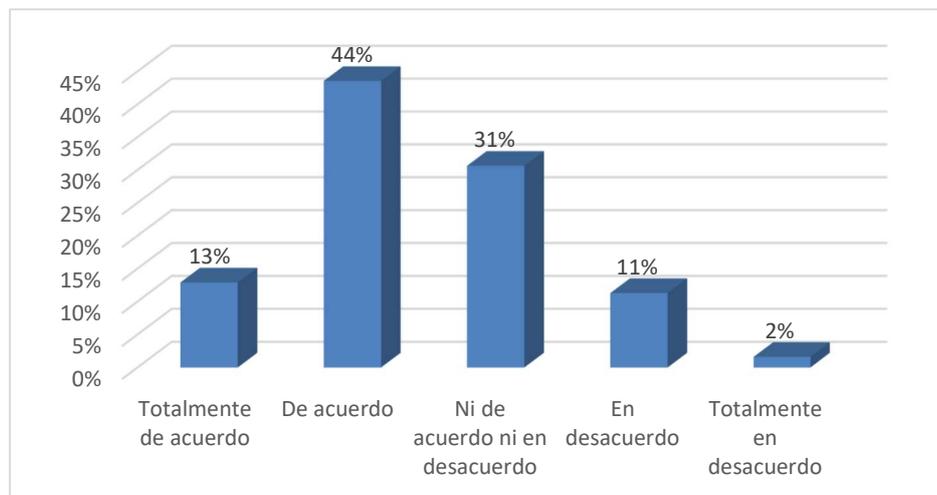
**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 40% de los encuestados está de acuerdo que la liquidez afectará el patrimonio, mientras que un 24% de los encuestados están totalmente de acuerdo, un 19% de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo y sólo un 16% está en desacuerdo.

**Pregunta 28. ¿Los activos influyen en la liquidez muchos más que los pasivos?**

**Tabla 30. Análisis pregunta 28**

Respuestas	N° de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	13%
De acuerdo	27	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	31%
En desacuerdo	7	11%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	62	100%

**Gráfico 28. Pregunta 28**



**ANÁLISIS DE RESULTADO:** Se puede observar que el 44% de los encuestados, 27 personas, están de acuerdo que los activos influyen en la liquidez muchos más que los pasivos; mientras que un 31% de los encuestados, 19 personas, están ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 13% de los encuestados, 8 personas, están totalmente de acuerdo; un 11% de los encuestados, 7 personas; y sólo un 2% están totalmente en desacuerdo.

### 5.3. Discusión de resultados

#### Contraste de Hipótesis

Las hipótesis de trabajo de investigación son:

1. **Hipótesis General:** La liquidez del estudio contable Es Contadores SAC está asociado con el control interno.
2. **Hipótesis Específica N°1:** La liquidez producto cobranza oportuna a los clientes del estudio contable Es Contadores SAC está asociado con la implementación del sistema de control interno.
3. **Hipótesis Específica N°2:** La liquidez del estudio contable Es Contadores SAC está asociado con las Cuentas de cobranza dudosa.
4. **Hipótesis Específica N°3:** La liquidez suficiente que requiere el estudio contable Es Contadores SAC está asociado con el ambiente de control.

Para realizar el contraste está hipótesis se recolectó datos de la muestra de 28 preguntas, 12 preguntas de variable dependiente y 16 preguntas de variable independiente.

**Tabla 31. Tabla de contingencia**

	V.D.					TOTAL FILA
	C1	C2	C3	C4	C5	
C1	FRECUENCIAS $O_{ij}$					$N_i +$
V.I. C2						
C3						
C4						
C5						
TOTAL COLUMNAS	$n + j$					$n_{++} = n$

Dónde:

- $i$  : es fila
- $j$  : es la columna

- N : población
- n : es muestra

Para el contraste de hipótesis para la tabla de contingencia, debemos probar las hipótesis:

- **H<sub>0</sub>**: La liquidez del estudio contable Es Contadores SAC está asociado con el control interno.
- 5. **H<sub>1</sub>**: La liquidez producto cobranza oportuna a los clientes del estudio contable Es Contadores SAC está asociado con la implementación del sistema de control interno.
- **H<sub>2</sub>**: La liquidez del estudio contable Es Contadores SAC está asociado con las Cuentas de cobranza dudosa.
- 6. **H<sub>3</sub>** : La liquidez suficiente que requiere el estudio contable Es Contadores SAC está asociado con el ambiente de control.

Para verificar la validez de la hipótesis requiere usar el contraste de la Chi cuadrada de Person:

$$\chi_0^2 = \sum_{i=1}^5 \sum_{j=1}^5 \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(5-1)(5-1)gl}^2$$

Asumiendo un nivel de significación del 5%, se tienen las regiones de aceptación y rechazo H<sub>0</sub>.

Figura 3. Distribución de la Chi cuadrada

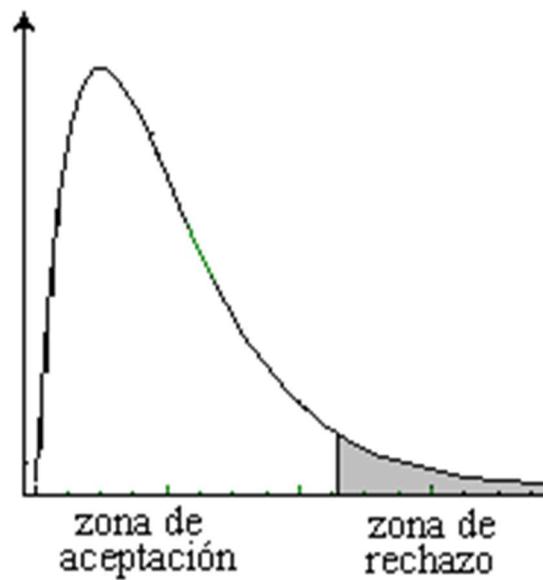


Tabla 32. Tabla de resultados del contraste de la hipótesis

		Liquidez																
		Ingreso por ventas				Obligaciones				Estados de resultados				Estado de Situación Financiera				
Preguntas		P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
Control Interno	Implementación	P01				XXX	XXX	XXX	XXX								XXX	
		P02				XXX	XXX	XXX	XXX		XXX				XXX			
	Sistema de Control	P03				XXX				XXX			XXX			XXX		
		P04											XXX				XXX	
	Cuentas de cobranza dudosa	P05		XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX			XXX		XXX		XXX	XXX	
		P06										XXX	XXX					
		P07				XXX		XXX	XXX			XXX	XXX				XXX	
		P08				XXX							XXX			XXX	XXX	
	Ambiente de control	P09		XXX		XXX		XXX	XXX				XXX	XXX	XXX			XXX
		P10			XXX	XXX		XXX					XXX	XXX	XXX		XXX	
		P11				XXX		XXX					XXX		XXX		XXX	
		P12		XXX			XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX				XXX		

En este cuadro las celdas en blanco indican que no se rechaza el  $H_0$  y las celdas con las XXX indican que se rechaza el  $H_0$  y por tanto se acepta la alternativa o la relación con las variables. Con estos resultados se puede realizar la validación de la hipótesis:

**7. Hipótesis General:** La liquidez del estudio contable Es Contadores SAC está asociado con el control interno.

Considerando que hemos verificado la validez de las hipótesis específicas, de manera inmediata se habría verificado la validez de la Hipótesis General.

**8. Hipótesis Específica N°1:** La liquidez producto cobranza oportuna a los clientes del estudio contable Es Contadores SAC está asociado con la implementación del sistema de control interno.

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, podemos observar que conforme se ejecuten las actividades relacionadas con la implementación del Control Interno, entre ellos una buena dirección eficiente (**P1**) y la planificación para la prevención de errores (**p2**), podemos lograr liquidez suficiente para cumplir con las obligaciones normales para que el funcionamiento de la empresa, entre ellos, el pago de los tributos y no incurrir en multas ni intereses (**p20**).

- **Hipótesis Específica N°2:** La liquidez del estudio contable Es Contadores SAC está asociado con las Cuentas de cobranza dudosa.

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, podemos observar que conforme se ejecuten las actividades relacionadas con la implementación del Cuentas de cobranza dudosa, entre ellos políticas sean consideradas herramientas de control(**P5**) y el cuidado en el otorgamiento de crédito a los clientes, para no incurrir en incobrables (**p7**), podemos lograr la liquidez necesario, entre ellos, realizar ventas al contado será negativo para la empresa (**p16**), podremos realizar los pagos del impuesto a la renta

(p22), podremos obtener tener utilidad neta al finalizar el año (p23) y, por último, no afectar el patrimonio de la empresa por falta de liquidez (p27).

**9. Hipótesis Específica N°3:** La liquidez suficiente que requiere el estudio contable Es Contadores SAC está asociado con el ambiente de control.

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, podemos observar que conforme se utilizan a los call center como una estrategia de cobranza, será beneficioso para el ambiente de control (P9) y se aplique políticas de cobranza para un ambiente de control correcto se obtendrá otorgamiento de créditos a los clientes para un correcta captación de clientes (p16), podemos lograr suficiente para que el personal no se vea afecta en el pago de su sueldos o beneficios sociales (p22), para obtener utilidad neta al finalizar el ejercicio (p23) y se obtener liquidez al ejecutar bien las estrategias de cobranza (p25).

## **CASO PRÁCTICO**

**Tabla 33: Estado de Situación Financiera comparativo**

**ES Contadores S.A.C**

**Estado de Situación Financiera**

**Al 31 de Diciembre del año 2018 y 2017**

**(Expresado en soles)**

Descripción	2018	2017
<b>Activos</b>		
<b>Activos Corrientes</b>		
Caja y bancos	61,694.30	11,204.14
Cuentas por cobrar comerciales - Terceros	355,767.65	295,583.32
Cuentas por cobrar al personal	1,975.00	863.00
Cuentas por cobrar diversas - Terceros	5,671.94	2,656.44
Servicios pagados por adelantado	2,476.49	6,061.86
Impuestos pagados por adelantado	23,138.28	23,753.88
Anticipo de proveedores	628.49	
<b>Total de Activos Corrientes</b>	<b>451,352.15</b>	<b>340,122.64</b>
<b>Activos No Corrientes</b>		
Inmuebles, maquinaria y equipo	155,953.96	148,610.95
Depreciación acumulada	-130,770.58	-114,250.48
<b>Total de Activos No corrientes</b>	<b>25,183.38</b>	<b>34,360.47</b>
<b>Total de Activos</b>	<b>476,535.53</b>	<b>374,483.11</b>
<b>Pasivos y Patrimonio</b>		
<b>Pasivos Corrientes</b>		
Anticipos de clientes	0.00	3,522.14
Tributos por pagar	40,618.74	36,856.70
Remuneraciones por pagar	21,055.70	40,475.72
Cuentas por pagar comerciales - Terceros	0.00	847.46
Cuentas por pagar diversas	3,350.00	9,510.00
Cuentas por pagar accionista	79,314.00	60,800.00
Obligaciones Financieras	140,613.49	79,356.02
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>284,951.93</b>	<b>231,368.04</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>284,951.93</b>	<b>231,368.04</b>
<b>Patrimonio</b>		
Capital	1,000.00	1,000.00
Resultados acumulados	142,114.56	159,366.00
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>48,469.04</b>	<b>-17,250.93</b>
<b>Total Patrimonio</b>	<b>191,583.60</b>	<b>143,115.07</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>476,535.53</b>	<b>374,483.11</b>

**Tabla 34: Estado de Resultados comparativo****ES Contadores S.A.C****Estado de Resultados****Por lo periodos terminados al 31 de diciembre del año 2018 y 2017****(Expresado en soles)**

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Ventas</b>	1,069,913.30	949,208.85
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>1,069,913.30</b>	<b>949,208.85</b>
<b>Gastos de operativos</b>		
Gastos de administración y ventas	1,018,041.36	954,987.90
	277.97	
<b>Total gastos de operación</b>	<b>1,018,319.33</b>	<b>954,987.90</b>
<b>Utilidad de Operación</b>	<b>51,593.97</b>	<b>-5,779.05</b>
<b>Otros ingresos y egresos</b>		
Otros ingresos de gestión	1,418.69	640.52
Cargas financieras	-7,673.63	-9,301.19
Diferencia de cambio	3,130.01	-2,811.21
<b>Total Otros Ingresos y Egresos</b>	<b>-3,124.93</b>	<b>-11,471.88</b>
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>48,469.04</b>	<b>-17,250.93</b>
Impuesto a la renta	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
<b>Utilidad del Ejercicio</b>	<b>48,469.04</b>	<b>-17,250.93</b>

**INDICES FINANCIEROS**

A continuación, se presentará un análisis de liquidez y de las cuentas por cobrar del estudio contable Es Contadores SAC. En mencionado análisis se aplicarán Liquidez

General, prueba defensiva, capital de trabajo, Periodo promedio de cobranza dudosa y rotación de la cuenta por cobrar.

Utilizaremos las ratios financieras para hacer un comparativo entre los ejercicios 2018 y 2017.

**Figura 4. Liquidez general**

RATIOS FINANCIEROS		2018	2017	2018	2017
Liquidez General =	<i>Activo Corriente</i>	451,352.15	340,122.64	1.58 veces	1.47 veces
	<i>Pasivo Corriente</i>	284,951.93	231,368.03		

**Interpretación:**

En el año 2017, el activo corriente fue 1.47 veces mayor que el pasivo corriente; por otro lado, en el año 2018 fue de 1.58 veces. Hubo un aumento de 0.15 veces.

El año 2018, no muestra el ratio que por cada sol de deuda la empresa cuenta con 1.58 soles para cubrir con la obligación.

**Figura 5. Prueba defensiva**

RATIOS FINANCIEROS		2018	2017	2018	2017
Prueba Defensiva =	<i>Caja y Bancos x100</i>	61,694.30	11,204.14	21.65%	4.84%
	<i>Pasivo Corriente</i>	284,951.93	231,368.03		

**Interpretación:**

En el año 2018 la empresa cuenta con 21.65% de liquidez para operar sin recurrir a flujos de ventas frente a los 4.84% con los que pudo operar en el año 2017. Como se muestra en el cuadro comparativo el año 2018 y 2017 hubo un incremento de 16.81% de un año a otro. Esto significa que el año 2018 tiene mayor capacidad de operar con sus activos más líquidos.

**Figura 6. Capital de trabajo**

RATIOS FINANCIEROS	2018	2017	2018	2017
<i>Capital de Trabajo = Activo Corriente - Pasivo Corriente</i>	451,352.15 - 284,951.93	340,122.64 - 231,368.03	166,400.22	108,754.62

**Interpretación:**

En el año 2018, hubo una mejorar en el Capital de trabajo. Es decir, en el año mencionado, el estudio contable tiene más liquidez después de haber cubierto sus deudas más inmediatas.

**Figura 7. Periodo promedio de cobranzas**

RATIOS FINANCIEROS	2018	2017	2018	2017
<i>Periodo Promedio de Cobranza=</i> $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}$	$\frac{128076355.50}{1069913.30}$	$\frac{106409997.84}{949208.85}$	119.71 días	112.10 días

**Interpretación:**

El ratio promedio de cobranza nos muestra que en el año 2017 cada 112.10 días, en promedio, realizaba sus cobranzas. Dicho monto aumento en el 2018 a 119.71 días. Lo que muestra que sus técnicas de cobranza necesitan ser mejoradas.

**Figura 8. Rotación de las cuentas por cobrar**

RATIOS FINANCIEROS	2018	2017	2018	2017
<i>Rotación de las cuentas por cobrar</i> $\frac{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	$\frac{1069913.30}{355767.65}$	$\frac{949208.85}{295583.33}$	3.01 veces	3.21 veces

**Interpretación:**

En todo año 2018, ha cobrado 3.01 veces frente a 3.21 veces que han cobrado en el año 2017. Ha disminuido ligeramente la rotación de cobranzas en el 2018.

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

1. El estudio contable Es Contadores SAC, de acuerdo a los datos recopilados, a través de las encuestas, la liquidez suficiente para cumplir con los pagos de los tributos, personal y otras obligaciones necesarias para el cumplimiento de las empresas con sus proveedores está relacionada con la implementación de un control interno.
2. La liquidez del Es Contadores SAC, está relacionada con las cuentas de cobranza dudosa. Es consecuencia, la falta de cuidado en el otorgamiento de créditos y políticas empresariales que permitan que el patrimonio, la utilidad neta del ejercicio y los pagos del impuesto a la renta no se vean afectadas.
3. El ambiente de control, está relacionado con la liquidez del Estudio contable Es Contadores SAC. Las estrategias de cobranza como el call center serán beneficiosas con las empresas siempre y cuando las empresas tengan los recursos económicos y financieros para contratarla.

#### 6.2. Recomendaciones

1. Se recomienda implementar un sistema de control interno, la que va a permitir la fiabilidad de la información financiera y la mejor manera de tomar decisiones para que a largo plazo no se vea afectado con inconvenientes financieros.
2. Se recomienda empleador una política para las cuentas de cobranza dudosa y de otorgamientos de créditos a los clientes. Con la finalidad

reducir la incertidumbre de los clientes morosos y de clientes que atraviesan problemas financieros económicos originados por las actividades normales de sus giros de negocio.

3. Se recomienda capacitar a la persona encargada del área de cobranza, debido a que el estudio contable Es Contadores SAC no tiene la capacidad financiera para contratar un call center. La capacitación permitirá que, a largo plazo, el estudio contable no afronte problemas financieros.

## REFERENCIAS

### Referencias bibliográficas

- Briseño. H. (2006). *Indicadores Financieros: Fácilmente explicados* (1era ed.). México: Umbral Editorial
- Morales. A. & Morales. J. (2014). *Crédito y Cobranza* (1era ed.). México: Grupo editorial Patria
- Fonseca. O. (2011). *Sistema de Control Interno para organizaciones* (1era ed.). Perú: Instituto de Investigación en Accountability y control - IICO
- Hernández. R. & Fernández. C & Baptista. M. (2010). *Metodología de la Investigación* ( 5ta ed.) México: Interamericana Editores
- Isaza. A. (2014). *Control Interno y Sistema de Gestión de calidad* (2da ed.). Colombia: Ediciones de la U
- Gaceta Jurídica. (2017). *Régimen Normativo contable 2018* (1era ed.). Perú: Imprenta Editorial El Buho
- Molina V. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis* (3era ed.). México: Editorial Isef
- Brachfield P. (2009). *Gestión del crédito y cobro* (1era ed.). México: Editorial Profit
- Santillana J. (2015). *Sistema de control interno* (3era ed.). México: Editorial Pearson
- Mantilla S. (2018). *Auditoría del control interno* (4ta ed.). Colombia: Ecoe ediciones

### Referencia de Tesis

- Ruiz, I. (2018). El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015. (Tesis para obtener el título profesional de contadora pública. Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Pérez, T. & Ramos, M. (2016). Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bargservis SAC, en Trujillo, en el año 2016. (Tesis para obtener el título profesional de contadora pública). Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Aguilar, V. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C – año 2012. (Tesis para obtener el título de profesional de contador público). Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Carrera. S. (2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015. (Tesis para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil.
- Muñiz. W. & Mora. W. Propuesta de control Interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters. (Tesis para obtener el título de contador público autorizado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

## **FORMATOS A IMPLEMENTAR**

### **APÉNDICES**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR

Se ha implementado un Manual de procedimientos para las cuentas por cobrar, para tener un mejor control y hacer el personal lleve a cabo su cumplimiento.

- **Objetivo del manual**

El principal objetivo es mostrar un documento que permita conocer y cumplir los procesos de las operaciones de ventas y cobranzas relacionadas con las cuentas por cobrar. Sirviendo de apoyo para la persona encargada de las operaciones, anteriormente mencionadas, para que las manejen de manera eficiente y eficaz.

### APÉNDICE A

#### PROCESO DE CAPTACIÓN DE CLIENTES

CÓDIGO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
VC- 0001	Recibe la solicitud de empresas que buscan servicios contables	ENCARGADO DE COBRANZAS
VC- 0002	Se solicita al cliente ruc, razón social, domicilio fiscal y datos de representante legal	ENCARGADO DE COBRANZAS
VC- 0003	Se solicita evaluar en una centra de riesgo, para ello el encargado de cobranzas investiga en INFOCORP.	ENCARGADO DE COBRANZAS
VC- 0004	Si el cliente muestra un riesgo alto en INFOCORP. Se consultaría con el gerente para confirmar	ENCARGADO DE COBRANZAS
VC- 0005	Reunión entre el gerente general y los clientes. Donde se discutirán los servicios que el cliente sea adquirir.	GERENTE GENERAL
VC- 0006	Realización de contratos con cláusula que mencionarán las obligaciones del estudio contable y el de sus clientes, además, el monto que cobrará.	GERENTE GENERAL
VC- 0008	EL cliente firma el contrato .	CLIENTE

**APÉNDICE B****FORMATO Nº 1 DATOS DEL CLIENTE****ES CONTADORES SAC - 20492353486****Av. Benavides Nro 441 Dpto. 1601****RPC: 95624090****DATOS DEL CLIENTE**

Fecha:

Razón social:

---

RUC: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ E- mail: \_\_\_\_\_

Nombre de representante legal:

---

Tipo de documento: \_\_\_\_\_

Factura a nombre de : \_\_\_\_\_

Contacto de Dpto de pagos:

\_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

## APÉNDICE C

## FORMATO Nº 2 EQUIFAX - INFOCORP

**a) Score Equifax**

Muestra un score crediticio para personas de una manera rápida, ágil y simple.

Este score se lleva a cabo mediante un análisis estadístico que permite predecir el comportamiento de pago de las empresas a futuro.

**Elementos que  
constituyen el  
Equifax**

**Score:** El puntaje obtenido oscila entre 1 (mayor riesgo) a 999 (menor riesgo)

**Barra de Puntaje**

Muestra el puntaje de Score, el cual puede oscilar entre 1 a 999. Dicha barra es presentada de distinto color, dependiendo del puntaje de score obtenido.



**APÉNDICE D****FORMATO Nº 3 Cotización a cliente**

Lima, (día) de (mes) del (año)

Estimado, Sr.(a) (Nombre del cliente)

El envío un saludo afectuoso y aprovecho para agradecer la oportunidad de hacerle llegar la cotización de servicios contables que ofrece nuestro estudio contable Es contadores.

Los pagos que cobraría Es contadores SAC es calculada considerado los siguientes puntos:

- a) La cantidad de compras y ventas
- b) La cantidad de bancarización
- c) Considerando la periodicidad de presentación de estados financieros.
- d) Qué servicios se realizará. Ya sea contabilidad completo o un área específica.

Atentamente

---

**Mariella Estrada Bermelli**  
**Gerente General**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTROL INTERNO

### PROCESO: COBRANZA

#### APÉNDICE E

CÓDIGO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
CB- 0001	La encargada de cobranza debe realizar un control periódico de facturas vencidas y que están por vencer	ENCARGADO DE COBRANZAS
CB- 0002	La encargada de cobranza debe enviar un reporte a la gerente general para que esté al tanto de lo ocurrido	ENCARGADO DE COBRANZAS
CB- 0003	La encarga de cobranza envía un recordatorio de las facturas que están por vencer y de las facturas vencidas.	ENCARGADO DE COBRANZAS
CB- 0004	El cliente realiza el pago de las facturas que debe mediante transferencia bancaria o cheque.	CLIENTE
CB- 0005	El encargado de cobranza se encarga de la verificación del pago.	ENCARGADO DE COBRANZAS
CB- 0006	Las facturas que no están siendo pagadas deben ser informadas a la gerente general.	ENCARGADO DE COBRANZAS
CB- 0007	La gerente general se comunicará con el representante legal y pedirá las explicaciones del caso	GERENTE GENERAL

**APÉNDICE F**

**FORMATO DE REPORTE DE FACTURA VENCIDAS**

**REPORTE DE FACTURAS VENCIDAS**

**AL XX DE XXXX DEL 20XX**

Expresado en soles

**ILUMINACION ARTISTICA RTA E.I.R.L. (20118047487)**

FACTURA	EMISIÓN	IMPORTE TOTAL	VENCIMIENTO	ATRASO
<b>TOTAL</b>				

**APÉNDICE G****FORMATO Nº 5 Recordatorio de pago**

Estimado,  
Gestor de pagos

Te comunicamos que el pago de la factura xxxx- xxxxxx correspondiente al periodo xxxx está por vencer el días xx/xx/xxxx



Numero cuenta bancaria  
soles  
dolares

Si tiene alguna consulta o inconveniente con el pago puntual de la factura, por favor comunicarse conmigo.

Atentamente, María Elena Llerena

**APÉNDICE H****FORMATO Nº 6 NOTIFICACIÓN DE ALERTA DE PAGO****ALERTA DE INCUMPLIMIENTO DE PAGO**

Estimado,  
Gestor de cobranzas

Para comunicarle la alerta de incumplimiento de pago del cliente  
xxxxxx,  
identificado con el Ruc xxxxxxxx, el día xx/xx/xxxx se venció la factura  
N° F001-  
xxxxx

Realizar las medidas necesarias para concretar la gestión de cobranza.

xxxx  
Asistente de cobranza  
Es Contadores SAC

**APÉNDICE I****FORMATO Nº 7 COMPROMISO DE PAGO****COMPROMISO DE PAGO**

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con DNI \_\_\_\_\_  
representante legal de la empresa \_\_\_\_\_, con  
RUC \_\_\_\_\_  
con domiciliado fiscal \_\_\_\_\_

Me comprometo a pagar la deuda vencida a Es Contadores S.A.C, correspondiente a la factura N° F001-XXXXXX por el importe de S/. XXXXX correspondiente al periodo como fecha máxima de pago el día \_\_\_\_\_.  
Si lo logra realizar el pago, se procederá aplicar los intereses moratorios correspondientes.

Para el cual firmo el presente compromiso de pago.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
**CLIENTE**

\_\_\_\_\_  
**ES CONTADORES SAC**

Lima xx/xx/xxxx

## APÉNDICE J

### ENCUESTA

#### 1. Edad

- a) De 20 a 25 años
- b) De 26 a 45 años
- c) De 46 años a más

#### 2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

#### 3. Carrera profesional

- a) Contabilidad
- b) Administración
- c) Otra relacionadas

#### 4. ¿Una buena dirección ayudará que se implemente un sistema de control interno eficiente?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

#### 5. ¿La planificación en control interno de la empresa es importante para la prevención de errores?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo

- d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
- 6. ¿Si no se planifica a largo plazo, la empresa puede tener dificultades financieras?**
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
- 7. ¿Todas las empresas evalúan los antecedentes crediticios de sus clientes?**
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
- 8. ¿Las políticas de crédito deben ser consideradas herramientas de control?**
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
- 9. ¿Los antecedentes crediticios con un riesgo bajo garantizan que las cuentas por cobrar no se vuelvan cuentas de cobranza dudosa?**
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo

- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**10. ¿Es imposible prevenir la incobrabilidad de las cuentas por cobrar?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**11. ¿La incobrabilidad de una cuenta por cobrar se puede estimar en cuentas de cobranza dudosa antes de 12 meses?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**12. ¿Utilizar a los *Call center* como una estrategia de cobranza será beneficioso para el ambiente de control?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**13. ¿Utilizar a los *Call Center*, en lugar que la empresa utilice sus propias estrategias de cobranza será negativo para la empresa?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**14. Como política de cobranza ¿Sería correcto dar a los clientes cumplidores mayor plazo de pago?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**15. ¿Las políticas de cobranza es una herramienta esencial para un ambiente de control correcto?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**16. ¿La rotación de cuentas por cobrar al crédito no debe ser superior a 60 días?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

**17. ¿Las cuentas por cobrar al crédito son comunes en las actividades de las empresas?**

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Ni de acuerdo ni desacuerdo

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

**18. ¿Necesariamente, toda transferencia bancaria equivale a un ingreso a crédito?**

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Ni de acuerdo ni desacuerdo

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

**19. ¿Cree que aplicar sólo ingresos por ventas al contado, aplicado por varias empresas para obtener liquidez y evitar deudas, tiene efectos negativos?**

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

**20. ¿Carecer de liquidez limita el pago de la empresa a sus proveedores?**

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**21. ¿El personal se ve afectado por la falta de liquidez de la empresa?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**22. ¿Se debería priorizar el pago de tributos, en lugar del pago de otras obligaciones?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**23. ¿No pagar los tributos a tiempo, garantiza el pago de intereses y multas?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**24. ¿La Utilidad operativa ayuda saber si se la empresa podrá cubrir sus gastos operacionales?**

- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**25. ¿La Utilidad antes de impuestos es la base que nos permitirá conocer cuánto impuestos a la Renta de 3era categoría se paga?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**26. ¿La Utilidad Neta es sinónimo de liquidez?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**27. ¿La Utilidad Neta alta es sinónimo de alta rentabilidad?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**28. ¿El efectivo y equivalente de efectivo, mostrado en estado de situación financiera, es el activo más líquido?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**29. ¿Tener mayor liquidez implica mejor cumplimiento de sus pasivos?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**30. A falta de liquidez, ¿El patrimonio se verá afectado?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**31. ¿Los activos influyen en la liquidez muchos más que los pasivos?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

