

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



TESIS

**CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS
FINANCIEROS DE LA EMPRESA HEALTY SAC EN EL AÑO 2019**

PRESENTADO POR EL BACHILLER

EDWIN ARTURO AYBAR RIVAS

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

LIMA, PERÚ

2021

Este trabajo se lo dedico a mis
padres por el apoyo incondicional
en todo momento

AGRADECIMIENTO

A mi asesora C.P.C. Eleana Elizabeth Gutierrez Villaverde, por su motivación y conocimientos brindados para la elaboración de la tesis

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, titulado control de cuentas por cobrar y su incidencia en los estados financieros de la empresa HEALTHY SAC en el año 2019. El trabajo tiene como objetivo analizar si el control interno de las cuentas por cobrar incide de manera significativa en los estados financieros de tal modo identificar los problemas contables y administrativos de esa forma mejorar el control interno de la empresa brindando opciones de solución.

El trabajo consta de 6 capítulos:

Capítulo I: Se describe la problemática de la investigación, así como también el problema principal y los problemas específicos, los objetivos, importancia de la investigación, la justificación y las limitaciones.

Capítulo II: Se desarrolla los antecedentes de la investigación, la base teórica y la definición de términos básicos.

Capítulo III: Se plantea la hipótesis, se identifican variables y se presenta la matriz de consistencia

Capítulo IV: Se presenta el tipo de investigación, el diseño que se utiliza, se determina la población y la muestra, además de los instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y el procedimiento de ejecución del estudio

Capítulo V: Se desarrolla el análisis de los resultados y su interpretación.

Capítulo VI: Se muestra las conclusiones y las recomendaciones a las que se llegó al término de la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INTRODUCCIÓN	IV
ÍNDICE	V
LISTA DE TABLAS	VIII
LISTA DE FIGURAS	XII
LISTA DE GRÁFICOS	XIII
RESUMEN	XVII
ABSTRACT	XVIII
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	1
1.3. Objetivos de la investigación	2
1.4. Justificación o importancia de la investigación	2
1.5. Limitación de la investigación	3
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	
2.1. Antecedentes de la investigación	4
2.2. Bases teóricas –científicas	9
2.2.1. Control interno	9
2.2.2. Cuentas por cobrar	13
2.2.3. Políticas de cobranzas y crédito	17

2.2.4. Normas Internacionales de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera	20
2.2.5. Normativa Tributaria	27
2.2.6. Ventas	31
2.2.7. Estados financieros	32
2.3. Definición de términos básicos	36
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos	39
3.2. Variables o unidades de análisis	39
3.2.1. Variable independiente	39
3.2.2. Variable dependiente	39
3.3. Matriz lógica de consistencia	40
CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO	
4.1. Tipo y metodología de investigación	42
4.2. Diseño de investigación	42
4.3. Población, muestra o participantes	42
4.4. Instrumento de recogida de datos	44
4.5. Técnicas de procedimiento y análisis de datos	44
4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio	44
CAPITULO V: RESULTADO Y DISCUSIÓN	
5.1. Datos cuantitativos	45
5.2. Análisis de resultado	46
5.3. Discusión de resultado	88

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones	89
6.2. Recomendaciones	90
REFERENCIAS	91
APÉNDICE	
A. ENCUESTA	94
B. CASO PRÁCTICO	97

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Escala de Likert	45
Tabla 2. Análisis de Pregunta 1. ¿Considera que existe políticas de cobranza en la empresa?	46
Tabla 3. Análisis de Pregunta 2. ¿Las políticas de cobranza son adecuadas para mejorar la liquidez de la empresa?	47
Tabla 4. Análisis de Pregunta 3. ¿Considera que existe políticas de crédito en la empresa?	48
Tabla 5. Análisis de Pregunta 4. ¿Las políticas de crédito son adecuadas para mejorar la rentabilidad de la empresa?	49
Tabla 6. Análisis de Pregunta 5. ¿La empresa evalúa la situación crediticia de los clientes antes de otorgar créditos?	50
Tabla 7. Análisis de Pregunta 6. ¿La empresa evalúa a sus futuros clientes en base al cumplimiento de pago de las ventas al contado?	51
Tabla 8. Análisis de Pregunta 7. ¿El área de cobranzas evalúa el cumplimiento de las cobranzas de las cuentas pendientes y vencidas?	52
Tabla 9. Análisis de Pregunta 8. ¿La empresa evalúa el cumplimiento de los objetivos de las políticas de cuentas por cobrar?	53
Tabla 10. Análisis de Pregunta 9. ¿La empresa hace un análisis de la valoración de riesgo de los clientes nuevos?	54
Tabla 11. Análisis de Pregunta 10. ¿En la empresa identifican los riesgos relevantes de las cuentas por cobrar vencidas?	55
Tabla 12. Análisis de Pregunta 11. ¿La empresa realiza auditorias para comprobar el cumplimiento de sus objetivos propuestos?	56

Tabla 13. Análisis de Pregunta 12. ¿El área de cobranzas hace un seguimiento o monitoreo de las cuentas por cobrar vencidas?	57
Tabla 14. Análisis de Pregunta 13. ¿La empresa realiza actividades de prevención para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar?	58
Tabla 15. Análisis de Pregunta 14. ¿El auditor interno realiza monitoreo constante del control interno del área de cuentas por cobrar?	59
Tabla 16. Análisis de Pregunta 15. ¿El auditor interno reporta las deficiencias del procedimiento para otorgar créditos?	60
Tabla 17. Análisis de Pregunta 16. ¿El gerente de cobranzas reporta las deficiencias de las políticas de cobranza?	61
Tabla 18. Análisis de Pregunta 17. ¿El contador aplica las normas internacionales de contabilidad para valorar el activo de los estados financieros?	62
Tabla 19. Análisis de Pregunta 18. ¿El control interno contribuye a la razonabilidad de los valores del activo en los estados financieros?	63
Tabla 20. Análisis de Pregunta 19. ¿La empresa tiene cuentas por cobrar en situación de incobrables?	64
Tabla 21. Análisis de Pregunta 20. ¿La empresa tiene un procedimiento de control interno de las cuentas por cobrar?	65
Tabla 22. Análisis de Pregunta 21. ¿El contador realiza asientos por estimación de cobranza dudosa al tener cuentas de cobrar vencidas?	66
Tabla 23. Análisis de Pregunta 22. ¿Mediante un análisis horizontal de los estados financieros se determinan la variación de las cuentas por cobrar de un periodo a otro?	67

Tabla 24. Análisis de Pregunta 23. ¿El asistente de cobranzas analiza las cuentas por cobrar y determinar su antigüedad?	68
Tabla 25. Análisis de Pregunta 24. ¿La empresa tiene una base de datos donde registra los clientes morosos para evitar otorgarles crédito?	69
Tabla 26. Análisis de Pregunta 25. ¿La capacidad de cobro de las cuentas por cobrar dificultad el cumplimiento de sus obligaciones financieras?	70
Tabla 27. Análisis de Pregunta 26. ¿La empresa usa apalancamiento financiero?	71
Tabla 28. Análisis de Pregunta 27. ¿La estimación de cobranza dudosa disminuye la utilidad de la empresa?	72
Tabla 29. Análisis de Pregunta 28. ¿Los gastos de la empresa comprometen el rendimiento del capital?	73
Tabla 30. Análisis de Pregunta 29. ¿El encargado de cobranzas identifica las facturas cobradas al pasar información a contabilidad?	74
Tabla 31. Análisis de Pregunta 30. ¿El encargado de cobranzas identifica las facturas cobradas al pasar información a contabilidad?	75
Tabla 32. Análisis de Pregunta 31. ¿Las ventas efectuadas al contado son inferiores a las ventas al crédito?	76
Tabla 33. Análisis de Pregunta 32. ¿La empresa otorga descuento a sus clientes para mejorar las ventas?	77
Tabla 34. Análisis de Pregunta 33. ¿La empresa tiene registrada todos sus gastos y estos están debidamente sustentados?	78
Tabla 35. Análisis de Pregunta 34. ¿Los gastos de cobranza dudosa de la empresa afectan a su gestión operativa?	79

Tabla 36. Análisis de Pregunta 35. ¿La empresa aplica ratios de liquidez para conocer la capacidad de cumplimiento con sus obligaciones?	80
Tabla 37. Análisis de Pregunta 36. ¿La estimación de cobranza dudosa disminuye el indicador de liquidez?	81
Tabla 38. Análisis de Pregunta 37. ¿El gerente financiero analiza indicadores financieros para la toma de decisiones de la empresa?	82
Tabla 39. Análisis de Pregunta 38. ¿La empresa aplica ratios de endeudamiento para conocer el volumen de deuda que tiene en relación a su patrimonio?	83
Tabla 40. Análisis de Pregunta 39. ¿La empresa aplica ratios de rentabilidad para medir el nivel de eficiencia con la que se maneja la empresa?	84
Tabla 41. Análisis de Pregunta 40. ¿La estimación de cobranza dudosa afecta a la rentabilidad de la empresa?	85
Tabla 42. Hipótesis general: Variable Independiente y Variable dependiente	86
Tabla 43. Hipótesis específica 1: Dimensión 1 y Variable dependiente	87
Tabla 44. Hipótesis específica 2: Variable independiente e Indicador 11	87

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura de sistema de control interno	9
Figura 2. Componentes del control interno método COSO	10
Figura 3. Asiento contable de venta	13
Figura 4. Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar	14
Figura 5. Asiento de estimación de cobranza dudosa	16
Figura 6. Método de antigüedad de saldo de cuentas por cobrar	17
Figura 7. Asiento de castigo de cuenta	17

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1. Pregunta 1. ¿Considera que existe políticas de cobranza en la empresa?	46
Gráfico 2. Pregunta 2. ¿Las políticas de cobranza son adecuadas para mejorar la liquidez de la empresa?	47
Gráfico 3. Pregunta 3. ¿Considera que existe políticas de crédito en la empresa?	48
Gráfico 4. Pregunta 4. ¿Las políticas de crédito son adecuadas para mejorar la rentabilidad de la empresa?	49
Gráfico 5. Pregunta 5. ¿La empresa evalúa la situación crediticia de los clientes antes de otorgar créditos?	50
Gráfico 6. Pregunta 6. ¿La empresa evalúa a sus futuros clientes en base al cumplimiento de pago de las ventas al contado?	51
Gráfico 7. Pregunta 7. ¿El área de cobranzas evalúa el cumplimiento de las cobranzas de las cuentas pendientes y vencidas?	52
Gráfico 8. Pregunta 8. ¿La empresa evalúa el cumplimiento de los objetivos de las políticas de cuentas por cobrar?	53
Gráfico 9. Pregunta 9. ¿La empresa hace un análisis de la valoración de riesgo de los clientes nuevos?	54
Gráfico 10. Pregunta 10. ¿En la empresa identifican los riesgos relevantes de las cuentas por cobrar vencidas?	55
Gráfico 11. Pregunta 11. ¿La empresa realiza auditorias para comprobar el cumplimiento de sus objetivos propuestos?	56
Gráfico 12. Pregunta 12. ¿El área de cobranzas hace un seguimiento o monitoreo de las cuentas por cobrar vencidas?	57

Gráfico 13. Pregunta 13. ¿La empresa realiza actividades de prevención para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar?	58
Gráfico 14. Pregunta 14. ¿El auditor interno realiza monitoreo constante del control interno del área de cuentas por cobrar?	59
Gráfico 15. Pregunta 15. ¿El auditor interno reporta las deficiencias del procedimiento para otorgar créditos?	60
Gráfico 16. Pregunta 16. ¿El gerente de cobranzas reporta las deficiencias de las políticas de cobranza?	61
Gráfico 17. Pregunta 17. ¿El contador aplica las normas internacionales de contabilidad para valorar el activo de los estados financieros?	62
Gráfico 18. Pregunta 18. ¿El control interno contribuye a la razonabilidad de los valores del activo en los estados financieros?	63
Gráfico 19. Pregunta 19. ¿La empresa tiene cuentas por cobrar en situación de incobrables?	64
Gráfico 20. Pregunta 20. ¿La empresa tiene un procedimiento de control interno de las cuentas por cobrar?	65
Gráfico 21. Pregunta 21. ¿El contador realiza asientos por estimación de cobranza dudosa al tener cuentas de cobrar vencidas?	66
Gráfico 22. Pregunta 22. ¿Mediante un análisis horizontal de los estados financieros se determinan la variación de las cuentas por cobrar de un periodo a otro?	67
Gráfico 23. Pregunta 23. ¿El asistente de cobranzas analiza las cuentas por cobrar y determinar su antigüedad?	68
Gráfico 24. Pregunta 24. ¿La empresa tiene una base de datos donde registra los clientes morosos para evitar otorgarles crédito?	69

Gráfico 25. Pregunta 25. ¿La capacidad de cobro de las cuentas por cobrar dificultad el cumplimiento de sus obligaciones financieras?	70
Gráfico 26. Pregunta 26. ¿La empresa usa apalancamiento financiero?	71
Gráfico 27. Pregunta 27. ¿La estimación de cobranza dudosa disminuye la utilidad de la empresa?	72
Gráfico 28. Pregunta 28. ¿Los gastos de la empresa comprometen el rendimiento del capital?	73
Gráfico 29. Pregunta 29. ¿El encargado de cobranzas identifica las facturas cobradas al pasar información a contabilidad?	74
Gráfico 30. Pregunta 30. ¿El encargado de cobranzas identifica las facturas cobradas al pasar información a contabilidad?	75
Gráfico 31. Pregunta 31. ¿Las ventas efectuadas al contado son inferiores a las ventas al crédito?	76
Gráfico 32. Pregunta 32. ¿La empresa otorga descuento a sus clientes para mejorar las ventas?	77
Gráfico 33. Pregunta 33. ¿La empresa tiene registrada todos sus gastos y estos están debidamente sustentados?	78
Gráfico 34. Pregunta 34. ¿Los gastos de cobranza dudosa de la empresa afectan a su gestión operativa?	79
Gráfico 35. Pregunta 35. ¿La empresa aplica ratios de liquidez para conocer la capacidad de cumplimiento con sus obligaciones?	80
Gráfico 36. Pregunta 36. ¿La estimación de cobranza dudosa disminuye el indicador de liquidez?	81

Gráfico 37. Pregunta 37. ¿El gerente financiero analiza indicadores financieros para la toma de decisiones de la empresa?	82
Gráfico 38. Pregunta 38. ¿La empresa aplica ratios de endeudamiento para conocer el volumen de deuda que tiene en relación a su patrimonio?	83
Gráfico 39. Pregunta 39. ¿La empresa aplica ratios de rentabilidad para medir el nivel de eficiencia con la que se maneja la empresa?	84
Gráfico 40. Pregunta 40. ¿La estimación de cobranza dudosa afecta a la rentabilidad de la empresa?	85

RESUMEN

En la actualidad, las empresas con el objetivo de incrementar sus ventas y aumentar sus clientes venden al crédito y al contado, esto conlleva a que se implementen políticas de créditos y cobranzas para ser eficientes en el ingreso de dinero producido por las ventas. Además, también se establece un control interno de las cuentas por cobrar para tener un seguimiento de sus cuentas por cobrar pendientes y vencidas para presentar con datos reales los estados financieros de las empresas.

La presente investigación “Control interno de cuentas por cobrar y su incidencia en los estados financieros de la empresa HEALTY SAC en el año 2019” tiene como propósito mostrar diferentes soluciones para mejorar el control de cuentas por cobrar de la empresa HEALTY SAC aplicando el control interno a las cuentas por cobrar, analizando sus políticas de crédito en sus ventas, políticas de cobranza, la antigüedad de sus cuentas, y la incidencia en sus estados financieros.

Se aplicó los métodos descriptivos y correlacional, con los diseños no experimental y transversal para obtener información sobre el manejo del control interno de las cuentas por cobrar.

Finalmente, los análisis e interpretación de los resultados del procesamiento estadístico de la encuesta y las ratios de los estados financieros ajustados, se usaron como base para las conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: control interno, cuentas por cobrar, estados financieros.

ABSTRACT

Currently, the companies with the objective of increasing their sales and increasing their customers sell on credit and in cash, this leads to the implementation of credit and collection policies to be efficient in the income of money produced by sales. In addition, an internal control of accounts receivable is also established to keep track of their outstanding and overdue accounts receivable to present actual corporate financial statements.

The present investigation "Internal control of accounts receivable and its incidence in the financial statements of the company HEALTY SAC in the year 2019" aims to show different solutions to improve the control of accounts receivable of the company HEALTY SAC applying internal control to accounts receivable, analyzing their credit policies on their sales, collection policies, the age of their accounts, and the impact on their financial statements.

Descriptive and correlational methods were applied, with non-experimental and cross-sectional designs to obtain information on the management of internal control of accounts receivable.

Finally, the analysis and interpretation of the results of the statistical processing of the survey and the ratios of the adjusted financial statements were used as the basis for the conclusions and recommendations.

Keywords: internal control, accounts receivable, financial statements.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Realidad problemática

En toda empresa que no tenga un adecuado procedimiento de control interno de cuentas por cobrar y un método adecuado para detectar clientes morosos ocasiona que tenga una cantidad considerable en sus cuentas por cobrar pendientes de cobro.

En este caso, las cuentas por cobrar en el estado de situación financiera al 31 de diciembre del año 2019 en el activo corriente representan un 70% mientras que en el año 2018 solo representa un 49%; esto muestra un incremento de 21% por lo que la empresa otorga entre 30 a 45 días de crédito a pesar de no evaluar la condición en la que se encuentra el cliente para saber si son morosos antes de otorgar una línea de crédito al realizar sus ventas.

Por lo que muestra deficiencia de control interno en las cuentas por cobrar como consecuencia: aumentando el riesgo de recuperación de sus cobranzas, disminuyendo su liquidez y solvencia para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, asimismo invertir en algún activo y otras obligaciones de la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el control interno de cuentas por cobrar incide en los estados financieros de la empresa HEALTHY SAC en el año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿De qué manera las políticas de créditos y cobranza incide en los estados financieros de la empresa HEALTHY SAC en el año 2019?

2. ¿De qué manera la falta de control interno de cuentas por cobrar incide en la estimación de cobranza dudosa en la empresa HEALTY SAC en el año 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el control interno de cuentas por cobrar incide en los estados financieros de la empresa HEALTY SAC en el año 2019

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar de qué manera las políticas de créditos y cobranzas incidirá en los estados financieros de la empresa HEALTY SAC en el año 2019

2. Evaluar la incidencia de la falta de control interno de cuentas por cobrar en la estimación de cobranza dudosa de la empresa HEALTY SAC en el año 2019

1.4. Justificación o Importancia de la investigación

La presente tesis tiene como propósito evaluar los procedimientos en el control el interno de las cuentas por cobrar para que este pueda alcanzar los objetivos planteados por la empresa e identificar los problemas causantes que evitan obtener el resultado esperado.

Se implementará el control interno para calificar las cuentas por cobrar según su vencimiento y poder evaluar su morosidad si no fueron pagados en su oportunidad.

Asimismo, permita mejorar la ejecución de cobros y analizar los créditos que podrían darse a futuros clientes.

Por lo que se dará a conocer las causas, problemas, consecuencias y soluciones que afecta el control interno de cuentas por cobrar en los estados financieras; para que otras empresas que tengan el mismo problema lo use como guía para que tengan conocimiento de cómo actuar.

1.5. Limitación de la investigación

a) Académicas

Debido a la cuarentena fue limitado el acceso a las bibliotecas para obtener información para a usar en la tesis, ya que se consiguió de forma virtual.

b) Información

La empresa considera que la información financiera es confidencial por lo que se tiene algunas limitaciones

c) Tiempo

Como investigador me encontraba limitado en el tiempo ya que mi jornada laboral es muy intensa; sin embargo, no fui limitado para proseguir con mi trabajo de investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Carrera, S (2017). *“Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”*. Tesis para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Guayaquil, Ecuador.

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

En la investigación menciona que la gestión de la cobranza es realizada por un solo responsable, la empresa tiene como política de crédito otorgar a sus clientes especiales de 120 días, es periodo de morosidad se considera a partir de los 20 días de vencimiento de la factura y la contadora indica que el volumen que refleja la cartera de facturas vencidas y no cobradas es elevado; además otra situación que presenta es que no existe un buen control de los anticipos recibidos por parte de los clientes.

La investigación se aplicó el método deductivo, además se usó las técnicas de investigación de encuesta, observación y entrevistas.

Finalmente concluyo que la gestión de cobros no es efectiva y se debe que carecen de un manual de monitoreo, sistema contable para obtener información actualizada, no se aplican de forma regular las evaluaciones de control interno y las políticas no están claras para las personas involucradas en el área de créditos y cobranzas.

Muñiz W y Mora W (2017). *“Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS”*. Tesis para optar el título de Contador Público Autorizado en la Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

Determino como objetivo proponer un sistema de control interno a la empresa para que mejore el funcionamiento de cuentas por cobrar.

Los investigadores mencionan que la empresa PROMOCHARTERS SA no trabaja directamente con el consumidor final; en los que los procesos de crédito suelen ser realizados por la persona de cobranza, aprobados por gerencia inmediatamente en muchos casos sin la revisión respectiva de la cartera vencida que mantengan, los pagos realizados por los clientes suelen ser con tarjetas de crédito, tarjeta de debito y entre otros directamente de los consumidores finales y la empresa tiene mal distribuidas las funciones del personal.

La metodología que aplica en la tesis es cuantitativo y cualitativo en las actividades realizadas y método descriptivo que aplica instrumentos de observación y entrevista en la misma organización.

Al final concluye la gestión de ventas al momento de facturar se presentan un aporte en efectivo y la diferencia a crédito y proporciona lineamientos aplicados por un colaborador que negocia los vuelos considerando que es por la prestación inmediata del crédito.

Elizalde K (2017). *“Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjeta de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador”*. Tesis para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

Como objetivo principal determino efectuar una evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero.

Elizalde narra que, durante el año 2016, las instituciones financieras del Ecuador, otorgan nuevos créditos ante la disminución de recursos, pero estas mismas representan algo perjudicial para su sostenibilidad financiera cuando mantienen un monto significativo en sus portafolios de tarjetas vencidas.

La metodología que el autor aplica es el método descriptivo y usando técnicas de investigación como cuestionarios.

Finalmente, luego que el autor analiza los componentes del sistema COSO, concluye que, aunque estos permitan mitigar riesgos, posibles fraudes y errores no están cumpliendo con los objetivos planteados como institución financiera.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Ruiz I (2018). *“El área de crédito y cobranza y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú SAC en la ciudad de Lima en el periodo 2013 – 2015”*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Ricardo Palma.

El objetivo principal es 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 Maccaferri de Perú SAC en el periodo 2013 – 2015.

La autora menciona que el vendedor para los clientes nuevos consulta el número de RUC en INFOCORP sin solicitar otra información para salvaguardar el crédito, para los clientes antiguos pasa la cotización al área de créditos y cobranzas solicitando una nueva línea de crédito la misma que se acepta sin tener en cuenta su historial crediticio del deudor. Con referencias a la

gestión de cobranzas, cuando se encuentra dificultades para cobrar al deudor se recurre al vendedor y no todos los movimientos de ingresos a bancos por depósitos del cliente son plenamente identificados. Además, en la estimación de cobranza dudosa se realiza de forma anual al cierre del ejercicio y el castigo solo se procede después de acreditar las acciones judiciales correspondientes.

La metodología que emplea en la investigación son descriptivo, explicativo, deductivo y cuantitativo.

Ruiz concluye que una mala gestión financiera en el área de crédito ocasiona un aumento en la morosidad de las cuentas por cobrar, el otorgamiento de crédito no cuenta con una evaluación adecuada para los clientes y la gestión de cobranza es deficiente por lo que no un seguimiento de los créditos otorgados a los clientes.

Rodríguez J (2019). *“El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic SAC en el periodo 2017”*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Tecnológica del Perú.

Plantea como objetivo principal es determinar cuál es el efecto del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic SAC en el periodo 2017.

Rodríguez menciona que la empresa en la actualidad no cuenta con un área financiera estructurada y adecuada, esto se debe a que no desarrolla un sistema integrado de control interno; el contador indica que el volumen de facturas vencidas y no cobradas es elevado y carecen de un manual de funciones en el área de cobranza.

La metodología que aplica es descriptiva y las técnicas de recolección de datos es la encuesta.

La autora concluye que no cuentan con un adecuado ambiente de control por lo que carecen de un código de ética y valores, no realizan actividades de identificación de riesgos y no existe políticas de crédito y cobranzas.

Salinas F (2019). “*El control interno y la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tomografía Medica SAC, Santiago de Surco, periodo 2015 – 2017*”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao.

Plantea como objetivo principal determinar de qué manera el control interno influye en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Tomografía Medica SAC, Santiago de Surco en los periodos 2015 – 2017.

Salinas narra que contar con un sistema de control interno establecido no se viene aplicando efectivamente ya que no se está logrando la recuperación total de las cuentas por cobrar al término de cada periodo, otorga crédito de 30 días a empresas relacionadas, pero no cancelan dentro del plazo establecido.

La metodología que aplica en la tesis es descriptiva correlacional con un diseño no experimental.

La autora concluye que no se ha aplicado de forma eficiente el control interno establecido en el área de cobranza, no se realiza supervisión ni seguimiento de las políticas establecidas y no aplican una evaluación de riesgos por clientes antes de otorgar créditos.

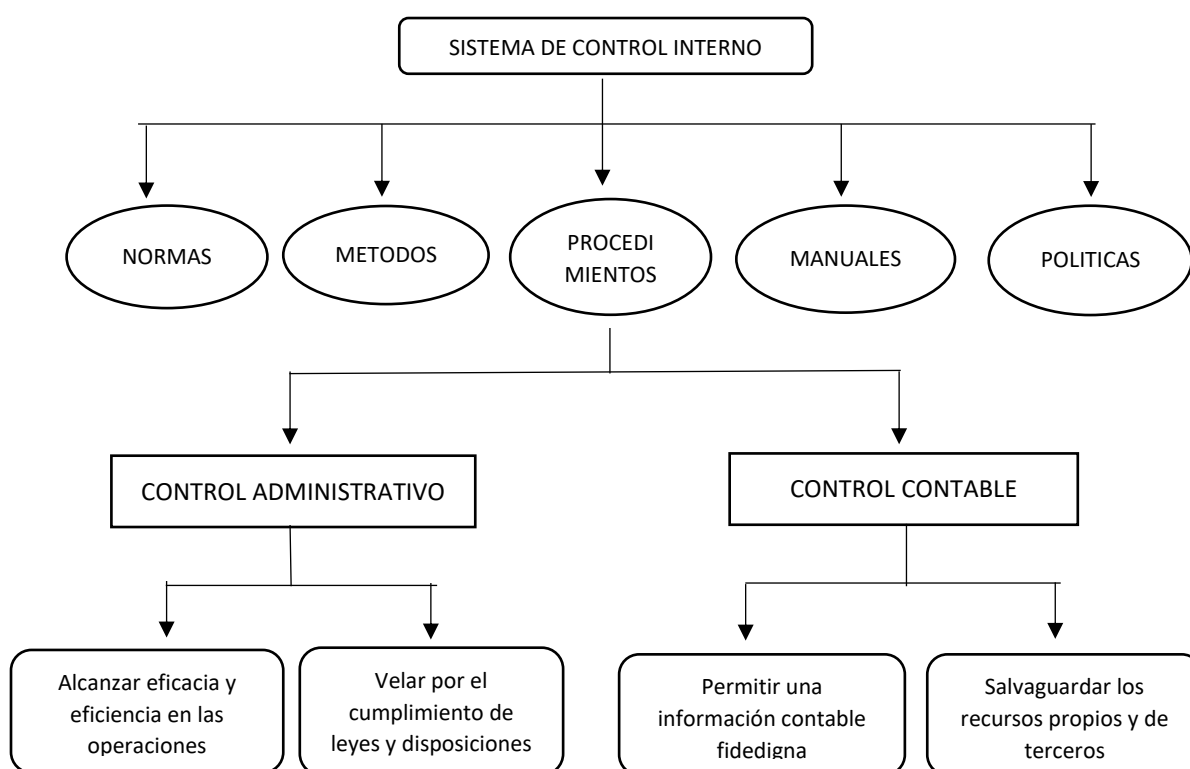
2.2. Bases teórico - científicas

2.2.1. Control interno.

2.2.1.1. Definición:

Montaño (2013). “El control interno se puede definir como el conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas, que efectúa la más alta dirección — gobierno corporativo—, encaminado a proporcionar seguridad razonable”. (p. 55)

Figura 1. Estructura de sistema de control interno



Fuente: Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo. Programa Editorial Universidad del Valle. (2013)

Elaborado por: Montaño Orozco, E.

Según Estupiñan R (2016) control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del

personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- “Efectividad y eficiencia de las operaciones”
- “Suficiencia y confiabilidad de la información financiera”
- “Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”. (p. 27)

2.2.1.2. Componentes del control interno:

El control interno cuenta con cinco componentes para un manejo de la entidad en forma administrativa, en las que un componente influye en los otros dinámicamente en situaciones cambiantes.

Figura 2. Componentes del control interno método COSO



Fuente: Control interno – Marco integrado

a) Entorno de control: El estudio de COSO establece este componente como el primero de los cinco y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influya las actividades del personal con respecto al control de las mismas. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes indispensables, a su vez, para la realización de los propios. (Montaño, 2013, p. 59)

Factores:

- Integridad y valores éticos
- Competencia
- Consejo administrativo y comité de auditoría
- Filosofía administrativa y estilo de operación

b) Evaluación de riesgo: Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (Estupiñán, 2016, p. 31)

Tipos de riesgo:

Según Montaña (2013) los tipos de riesgos son:

- “Riesgo inherente: Es la susceptibilidad que tiene una afirmación de estar afectada por un error, suponiendo que la estructura de control interno carece de políticas o procedimientos que controlen el problema.”
- “Riesgo de control: Es el riesgo de que una afirmación, basada en un error, no sea prevenida ni detectada oportunamente por las políticas y procedimientos de la estructura de control interno.”
- “Riesgo de detección: Es el riesgo de que el auditor no detecte un error importante que existe en una afirmación.” (p. 61)

c) Actividades de control: Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. (...)

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. (Estupiñán, 2016, p. 35)

d) Información y comunicación: “Contribuyen al cumplimiento de las responsabilidades de la gerencia al establecer un proceso oportuno y eficaz para la transmisión de las comunicaciones”. Debe satisfacer:

- “Identificación y registro de las transacciones válidas.”
- “Descripción oportuna de las transacciones para que puedan clasificarse.”
- “Valorar apropiadamente las transacciones válidas.”
- “Registrar las transacciones en el período contable correcto”.

Consecuentemente la información pertinente debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, de forma tal que le permita cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

(Montaño, 2013, p. 63)

e) Supervisión: En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. (...)

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las

actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores. (Estupiñán, 2016, p. 40).

2.2.2. Cuentas por cobrar.

2.2.2.1. Concepto

“Las cuentas por cobrar son los documentos que otorgan derechos a la empresa contra sus deudores, por operaciones de ventas al crédito relacionadas con las actividades propias del giro de negocio y de otras conexas.” (Calderón, 2016, p. 201)

Las cuentas por cobrar representan un crédito principalmente originado por la venta de mercancías o servicios prestados sin más evidencia de la operación que el pedido de compra hecho por el cliente o bien el contrato de compraventa y la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado. (Moreno, 2015, p. 82).

Figura 3. Asiento contable de venta

12	Cuentas por cobrar comerciales – terceros 121. Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar 1212. Factura por cobrar	X	
40	Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema público de pensiones y de salud por pagar 401 Gobierno nacional 4011 Impuesto general a las ventas		X
70	Ventas 703 Servicios terminados 7032 Servicios – local		X

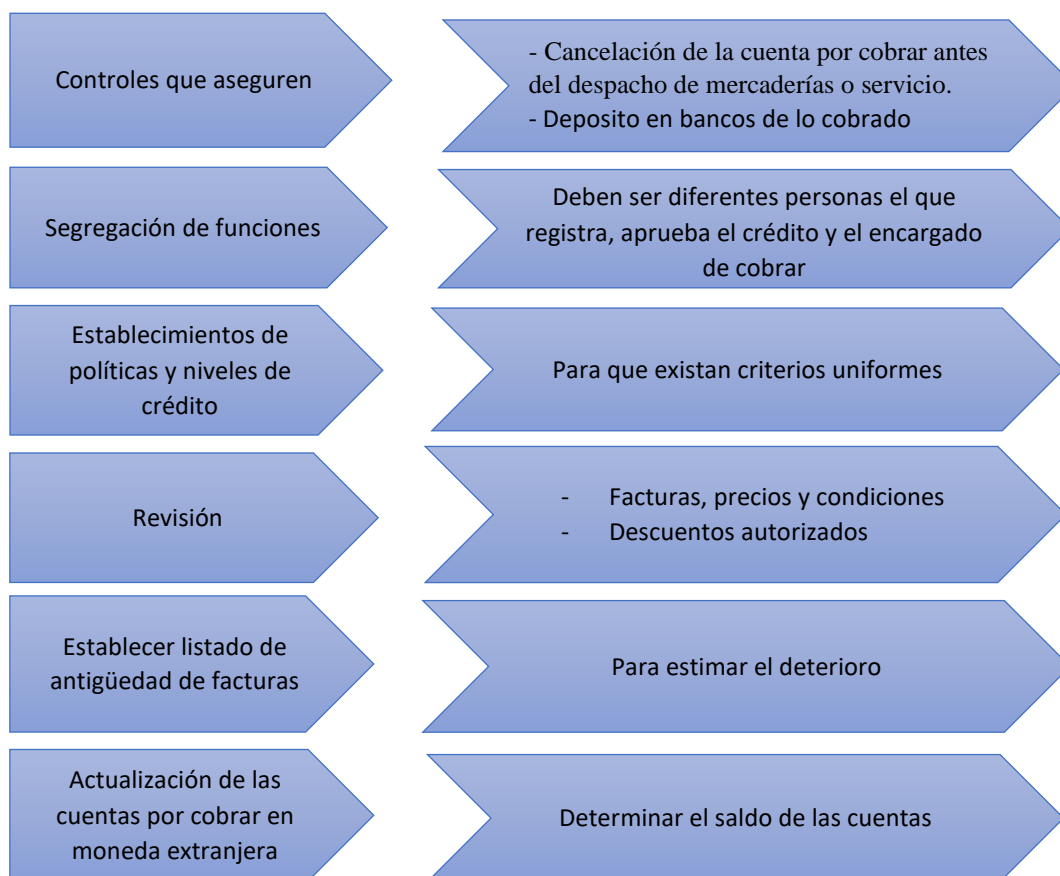
69	Costo de ventas 693 Servicios terminados 6932 Servicios terminados - local	X	
21	Productos terminados 215 Inventario de servicios terminados 2151 Servicios terminados		X

Elaboración propia

2.2.2.2. Control interno de cuentas por cobrar

“El control interno de las cuentas por cobrar es el que se ejerce sobre el proceso de ventas y facturación.” (Herz, 2018, p. 146)

Figura 4. Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar



Fuente: Apuntes de contabilidad financiera (3a. ed.). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). (2018)

Elaborado por: Herz Gherzi, J

2.2.2.3. Estimación de cobranza dudosa

Según Herz (2018). Cuando exista evidencia de deterioro de la cuenta por cobrar, el importe de esa cuenta se debe disminuir mediante una cuenta de valuación, para efectos de su presentación en los Estados Financieros. Una evidencia de deterioro son aquellas cuentas que han excedido el tiempo considerado como «habitual» de crédito por la empresa y se puede probar que es posible calificarlas como de cobranza dudosa. La cuenta de valuación que se utiliza para presentar el monto estimado de aquellas cuentas que la empresa considera es poco probable su cobrabilidad y que cumplen ciertas condiciones para su provisión es la cuenta 19-estimación de cuentas de cobranza dudosa.

Se pueden mencionar algunos métodos para estimar las cuentas incobrables:

- Porcentaje de las ventas al crédito.
- Porcentaje del saldo de cuentas por cobrar.
- Antigüedad de saldos. (p. 155)

Según Guerrero (2015) una estimación representa la disminución del valor de un activo, cuya cuantía o fecha de ocurrencia son inciertas y debe reconocerse de manera contable después de tomar en cuenta toda la evidencia disponible, cuando sea probable la existencia de dicha disminución a la fecha de valuación.

“Ejemplos de esto son las estimaciones para cuentas incobrables y para obsolescencia de inventarios, así como la pérdida por deterioro en el caso de activos fijos e intangibles.” (p. 85)

Figura 5. Asiento de estimación de cobranza dudosa

68	Valuación y deterioro de activos y provisiones 687 Valuación de activos 6871 Estimación de cobranza dudosa	X	
19	Estimación de cuentas de cobranza dudosa 191 Cuentas por cobrar comerciales – terceros 1911 Facturas por cobrar		X

94	Gastos administrativos 941 Valuación de activos y provisiones 9411 Estimación de cobranza dudosa	X	
78	Cargas cubiertas por provisiones 781 Cargas cubiertas por provisiones		X

Elaboración propia**2.2.2.4. Antigüedad de cuentas**

“Con este método se requiere clasificar las cuentas por cobrar en función de las fechas de vencimiento. Además, debe establecerse porcentajes de probabilidades de cobranza para cada rango de cuentas vencidas.” (Herz, 2018, p. 158).

De acuerdo con Morales. y Castro (2015) “el análisis de la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar de los clientes, se hace a través del siguiente formato:”

“1. Una columna en la que se registran las diferentes antigüedades de las cuentas por cobrar.”

“2. En otra columna el importe en dinero de las cuentas de acuerdo con su antigüedad.”

“3. Y una columna que muestre el porcentaje que representa el valor de las cuentas por antigüedad del total de las cuentas, como se presenta en el siguiente cuadro.” (p. 189)

Figura 6. Método de antigüedad de saldo de cuentas por cobrar

Antigüedad	Valor	%
0 a 30 días	350,000	36
31 a 60 días	135,000	14
61 a 90 días	280,000	29
91 a 120 días	120,000	12
Más de 120 días	90,000	9
Total	975,000	100

Fuente: *Crédito y cobranza*. México D.F, México: Grupo Editorial Patria. (2015).

Elaborado por: Morales Castro, J. A. y Castro. Arturo, M.

2.2.2.5. Castigo de cuenta:

Según Calderón (2013) “el castigo de cuenta es la eliminación o retiro de la contabilidad de un importe previamente reconocido como activo.”

“Ejemplo: cuando a la cuenta por cobrar se le agota todos los medios de cobro y previamente registrado en la cuenta de estimación de cobranza dudosa”. (p. 48)

Figura 7. Asiento de castigo de cuenta

19	Estimación de cuentas de cobranza dudosa 191 Cuentas por cobrar comerciales – terceros 1911 Facturas por cobrar	X	
12	Cuentas por cobrar comerciales – terceros 121. Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar 1212. Factura por cobrar		X

Elaboración propia

2.2.3. Políticas de cobranzas y crédito

2.2.3.1. Políticas de cobranzas:

Según Morales (2015) “Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes.” (p. 164)

Lo que quiere decir que las políticas de cobranza dependen en la efectividad de recuperación de los créditos otorgados a los clientes en base a las cuentas más antiguas o de dudosa recuperación teniendo cuidado en no perder la permanencia del cliente.

De acuerdo con Bravo (2010) Se debe responder a las siguientes preguntas:

- ¿El cliente, habrá mal interpretado las condiciones de pago?
- ¿El departamento no envió con oportunidad alguna factura y mal interpreto las condiciones de venta del cliente por falta de información del departamento de crédito?
- ¿Se envió alguna factura o estado de cuenta al cliente con retraso?
- ¿La falta de pago se pudo deber a la negligencia de uno de los empleados de nuestro cliente?
- ¿El monto de la factura fue pequeño y el cliente lo pensaba considerar en pago posterior?

Cualquiera que fuera la situación o causa, deberá ser tratada con la mayor cortesía, pero con firmeza. (p. 82)

Aplicando los siguientes medios para efectuar la cobranza de las cuentas por cobrar pendientes:

1. Cartas de requerimiento de pago redactadas lo más fuerte posible
2. Llamadas telefónicas continuas.
3. Correos
4. Citatorios
5. Finalmente, proceder por la vía legal.

2.2.3.2. Políticas de crédito:

Morales y Castro (2015) “El otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito, el monto de

crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso.” Está compuesto por:

- Investigación: la concesión de crédito a nuevos clientes, así como a clientes ya establecidos, requieren el conocimiento de la capacidad financiera del cliente para contraer endeudamiento. Antes de expedir el primer pedido se llevará a cabo una investigación sobre los antecedentes financieros del cliente.

- Análisis: es el estudio de los datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender sus compromisos.

- Aceptación de clientes para otorgar crédito: al terminar la investigación y el análisis del perfil del cliente, si es que se decide otorgarle la línea de crédito, se le calcula un límite de crédito en función de su potencial de compras y su capacidad para pagar en tiempo y forma el monto de crédito otorgado. (p. 101)

Para concluir antes de otorgar crédito a un cliente se debe considerar las siguientes pautas para establecer una política de crédito:

- La primera venta debe ser en efectivo
- El crédito se concede canjeando letras por facturas
- El primer crédito deber ser mínimo y avanzar paulatinamente según cumplimiento
- Considerar el crédito por cada factura, no por un tope
- Plazos de pago
- Establecer una venta mínima a crédito
- Otorgar una cantidad máxima de días de crédito (30 a 45 días)
- Solicitar un reporte crediticio del cliente

2.2.4. Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) resolución de Consejo Normativo de Contabilidad N° 001-2020-EF/30 versión 2020:

2.2.4.1. Norma Internacional de Contabilidad N° 1 (NIC 1) PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

Objetivo:

Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

Finalidad de los estados financieros

Finalidad de los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del desempeño financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del desempeño financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado.

Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de la entidad:

- (a) activos

- (b) pasivos
- (c) patrimonio neto
- (d) gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias;
- (e) otros cambios en el patrimonio neto
- (f) flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayudará a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros y, en particular, la distribución temporal y el grado de certidumbre de los mismos

Los estados financieros comprenden:

- (a) un estado de situación financiera al final del periodo
- (b) un estado del resultado y otro 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 significativas y otra información explicativa;
- (f) un estado de situación financiera al principio del primer periodo inmediato anterior, cuando una entidad aplique una política contable de forma retroactiva o haga una reexpresión retroactiva de partidas en sus estados financieros, o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros

Presentación razonable y cumplimiento de las NIIF

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

condiciones, de acuerdo con las definiciones y los criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos establecidos en el Marco Conceptual

Información comparativa

Cuando se modifique la forma de presentación o la clasificación de las partidas de los estados financieros, también se reclasificarán los importes correspondientes a la información comparativa, a menos que resultase impracticable hacerlo. Cuando los importes comparativos se reclasifiquen, la entidad deberá revelar:

- (a) la naturaleza de la reclasificación
- (b) el importe de cada partida o grupo de partidas que se han reclasificado
- (c) el motivo de la reclasificación.

Cuando la reclasificación de los importes comparativos resulte impracticable, la entidad deberá revelar:

- (a) el motivo para no reclasificar los importes
- (b) la naturaleza de los ajustes que tendrían que haberse efectuado si los importes hubieran sido reclasificados.

Identificación de los estados financieros

Una entidad identificará claramente cada estado financiero y las notas. Además, una entidad mostrará la siguiente información en lugar destacado, y la repetirá cuando sea necesario para que la información presentada sea comprensible:

(a) el nombre de la entidad u otra forma de identificación de la misma, así como los cambios relativos a dicha información desde el final del periodo precedente

(b) si los estados financieros pertenecen a una entidad individual o a un grupo de entidades

(c) la fecha del cierre del periodo sobre el que se informa o el periodo cubierto por el juego de los estados financieros o notas

(d) la moneda de presentación

(e) el grado de redondeo practicado al presentar las cifras de los estados financieros

Estado de situación financiera

Información a presentar en el estado de situación financiera

El estado de situación financiera incluirá partidas que presenten los siguientes importes:

(a) propiedades, planta y equipo;

(b) propiedades de inversión;

(c) activos intangibles;

(d) activos financieros

(e) inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación;

(f) activos biológicos;

(g) inventarios;

(h) deudores comerciales y otras cuentas por cobrar;

(i) efectivo y equivalentes al efectivo

(j) el total de activos clasificados como mantenidos para la venta y los activos incluidos en grupos de activos para su disposición

(k) acreedores comerciales y otras cuentas por pagar;

(l) provisiones

(m) pasivos financieros

(n) pasivos y activos por impuestos corrientes

(o) pasivos y activos por impuestos diferidos

(p) pasivos incluidos en los grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta

(q) participaciones no controladoras, presentadas dentro del patrimonio

(r) capital emitido y reservas atribuibles a los propietarios de la controladora

Estado del resultado del periodo y otro resultado integral

El estado del resultado del periodo y otro resultado integral (estado del resultado integral) presentará, además de las secciones del resultado del periodo y otro resultado integral:

(a) el resultado del periodo

(b) otro resultado integral total

(c) el resultado integral del periodo, siendo el total del resultado del periodo y otro resultado integral.

Información a presentar en la sección del resultado del periodo o en el estado del resultado del periodo

Además de las partidas requeridas por otras NIIF, la sección del resultado del periodo o el estado del resultado del periodo incluirán las partidas que presenten los importes siguientes para el periodo:

(a) ingresos de actividades ordinarias, presentando por separado:

(i) ingresos por intereses calculados utilizando el método del interés efectivo

(ii) ingresos de actividades ordinarias por seguros

(aa) ganancias y pérdidas que surgen de la baja en cuentas de activos financieros medidos al costo amortizado

(ab) gastos del servicio de seguro de contratos emitidos

(ac) ingresos o gastos por contratos de reaseguro mantenidos

(b) costos financieros

(ba) pérdidas por deterioro de valor (incluyendo reversiones de pérdidas por deterioro de valor o ganancias por deterioro de valor)

(bb) gastos o ingresos financieros por seguros de contratos

(bc) ingresos o gastos financieros por contratos de reaseguro mantenidos

(c) participación en el resultado del periodo de las asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen por el método de la participación

(ca) si un activo financiero se reclasifica desde la categoría de medición del costo amortizado, y se pasa a medir a valor razonable con cambios en resultados, cualquier ganancia o pérdida que surja de una diferencia entre el costo amortizado anterior del activo financiero y su valor razonable en la fecha de la reclasificación

(cb) si un activo financiero se reclasifica desde la categoría de medición de valor razonable con cambios en otro resultado integral de forma que se mida a valor razonable con cambios en resultados, las ganancias o pérdidas acumuladas anteriormente reconocidas en otro resultado integral que se reclasifican al resultado del periodo;

(d) gasto por impuestos

(ea) un importe único para el total de operaciones discontinuadas

Notas

Estructura

- Presentarán información acerca de las bases para la preparación de los estados financieros, y sobre las políticas contables específicas utilizadas
- Revelarán la información requerida por las NIIF que no haya sido incluida en otro lugar de los estados financieros

- Proporcionarán información que no se presenta en ninguno de los estados financieros, pero que es relevante para entender a cualquiera de ellos

2.2.4.2. Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9): Instrumentos Financieros

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

Una entidad medirá siempre la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo para:

(a) cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos que procedan de transacciones:”

(i) no contienen un componente financiero significativo

(ii) contienen un componente financiero significativo, si la entidad elige como su política contable medir la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo. Esa política contable se aplicará a todas las cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos, pero puede aplicarse por separado a las cuentas por cobrar comerciales y activos de los contratos.

(b) cuentas por cobrar por arrendamientos que proceden de transacciones, si la entidad elige como su política contable medir la corrección de valor por pérdida a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo. Dicha política contable se aplicará a todas las cuentas por cobrar por arrendamientos, pero puede aplicarse por separado a las cuentas por cobrar por arrendamientos operativos y financieros.

Medición de las pérdidas crediticias esperadas

Una entidad medirá las pérdidas crediticias esperadas de un instrumento financiero de forma que refleje:

(a) un importe de probabilidad ponderada no sesgado que se determina mediante la evaluación de un rango de resultados posibles

(b) el valor temporal del dinero

(c) la información razonable y sustentable que está disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado en la fecha de presentación sobre sucesos pasados, condiciones actuales y pronósticos de condiciones económicas futuras.

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

2.2.5. Normativa tributaria

De acuerdo con lo establecido en el Texto Único Ordenado (T.U.O) Decreto Legislativo N° 945 de la Ley del Impuesto a La Renta Capítulo VI para procedimientos de estimación de cobranza dudosa, el art. 37° inciso I) y el reglamento del impuesto a la renta art. 21 inciso F) y el inciso G).

Artículo 37.- A fin de establecer la renta neta de tercera categoría se deducirá de la renta bruta los gastos necesarios para producirla y mantener su fuente, así como los vinculados con la generación de ganancias de capital, en tanto la deducción no esté expresamente prohibida por esta ley, en consecuencia, son deducibles:

Inciso I) Los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden.

No se reconoce el carácter de deuda incobrable a:

(i) Las deudas contraídas entre sí por partes vinculadas.

(ii) Las deudas afianzadas por empresas del sistema financiero y bancario, garantizadas mediante derechos reales de garantía, depósitos dinerarios o compra venta con reserva de propiedad.

(iii) Las deudas que hayan sido objeto de renovación o prórroga expresa

Artículo 21. - RENTA NETA DE TERCERA CATEGORÍA

Para efecto de determinar la Renta Neta de Tercera Categoría, se aplicará las siguientes disposiciones:

Inciso F) Para efectuar la provisión de deudas incobrables a que se refiere el inciso i) del Artículo 37° de la Ley, se deberá tener en cuenta las siguientes reglas:

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

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

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

b) Que la provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.

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

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

a) Cambio de titularidad en el deudor o el acreedor, sea por cesión de la posición contractual, por reorganización de sociedades o empresas o por la celebración de cualquier otro acto jurídico, de lo cual resultara que las partes se encuentran vinculadas.

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

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

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) Podrán calificar como incobrables:

i) La parte de la deuda que no sea cubierta por la fianza o garantía.

ii) La parte de la deuda que no ha sido cancelada al ejecutarse la fianza o las garantías.

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

a) Se considera 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) Cumplido el plazo de vencimiento de las deudas renovadas o prorrogadas, la provisión de éstas se podrá deducir en tanto califiquen como incobrables.

Inciso G) Para efectuar el castigo de las deudas de cobranza dudosa, se requiere que la deuda haya sido provisionada y se cumpla, además, con alguna de las siguientes condiciones:

1. Se haya ejercitado las acciones judiciales pertinentes hasta establecer la imposibilidad de la cobranza, salvo cuando se demuestre que es inútil ejercitarlas o que el monto exigible a cada deudor no exceda de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias. La exigencia de la acción judicial alcanza, inclusive, a los casos de deudores cuyo domicilio se desconoce, debiendo seguirse la acción judicial prescrita por el Código Procesal Civil.

Tratándose de empresas del Sistema Financiero, éstas podrán demostrar la imposibilidad de ejercitar las acciones judiciales por deudas incobrables, cuando el Directorio de las referidas empresas declare la inutilidad de iniciar las acciones judiciales correspondientes. Dicho acuerdo deberá ser ratificado por la Superintendencia de Banca y Seguros, mediante una constancia en la que certifique que las citadas empresas han demostrado la existencia de evidencia real y comprobable sobre la irrecuperabilidad de los créditos que serán materia del castigo.

La referida constancia será emitida dentro del plazo establecido para la presentación de la declaración jurada anual del ejercicio al que corresponda el castigo o hasta la fecha en que la

empresa hubiera presentado dicha declaración, lo que ocurra primero. De no emitirse la constancia en los referidos plazos, no procederá el castigo.

2. Tratándose de castigos de cuentas de cobranza dudosa a cargo de personas domiciliadas que hayan sido condonadas en vía de transacción, deberá emitirse una nota de abono en favor del deudor. Si el deudor realiza actividad generadora de rentas de tercera categoría, considerará como ingreso gravable el monto de la deuda condonada.

3. Cuando se trate de créditos condonados o capitalizados por acuerdos de la Junta de Acreedores conforme a la Ley General del Sistema Concursal, en cuyo caso el acreedor deberá abrir una cuenta de control para efectos tributarios, denominada “Acciones recibidas con ocasión de un proceso de reestructuración.

2.2.6. VENTAS:

De acuerdo a la NIIF 15: Ingresos de Actividad Ordinarias Procedentes a Contratos con Clientes:

Satisfacción de las obligaciones financieras

Párrafo 31 “Una entidad reconocerá los ingresos de actividades ordinarias cuando (o a medida que) satisfaga una obligación de desempeño mediante la transferencia de los bienes o servicios comprometidos (es decir, uno o varios activos) al cliente. Un activo se transfiere cuando (o a medida que) el cliente obtiene el control de ese activo.”

Párrafo 32 “Para cada obligación de desempeño identificada una entidad determinará al comienzo del contrato, si satisface la obligación de desempeño a lo largo del tiempo o satisface la obligación de desempeño en un momento determinado. Si una entidad no satisface una obligación de desempeño a lo largo del tiempo, dicha obligación de desempeño se satisface en un momento determinado.”

Párrafo 33 “Los bienes o servicios son activos, incluso si solo lo son de forma momentánea, cuando se reciben y utilizan (como en el caso de muchos servicios). El control de un activo hace referencia a la capacidad para redirigir el uso del activo y obtener sustancialmente todos sus beneficios restantes. El control incluye la capacidad de impedir que otras entidades dirijan el uso del activo y obtengan sus beneficios. Los beneficios de un activo son los flujos de efectivo potenciales (entradas o ahorros de salidas de recursos) que pueden obtenerse directa o indirectamente de muchas formas, tal como mediante:”

“(a) el uso del activo para producir bienes o prestar servicios (incluyendo servicios públicos)”

“(b) el uso del activo para mejorar el valor de otros activos”

“(c) el uso del activo para liquidar pasivos o reducir gastos”

“(d) la venta o intercambio del activo”

“(e) la pignoración del activo para garantizar un préstamo”

“(f) conservar el activo.”

Párrafo 34 “Al evaluar si un cliente obtiene el control de un activo, una entidad considerará cualquier acuerdo para recomprar el activo”

2.2.7. Estados financieros

Guerrero y Galindo (2015) mencionan que de acuerdo a la NIF A-1, que estudia la Estructura de las Normas de la Información Financiera, define el concepto de información financiera en los siguientes términos:

La información financiera que emana de la contabilidad es información cuantitativa, expresada en unidades monetarias, y descriptiva, que muestra la posición y desempeño financiero de una entidad, y cuyo objetivo esencial es el de ser útil al usuario general en la toma de decisiones

económicas. Su manifestación fundamental son los estados financieros. Se enfoca de manera esencial en proveer información que permita evaluar el desenvolvimiento de la entidad, así como en proporcionar elementos de juicio para estimar el comportamiento futuro de los flujos de efectivo, entre otros aspectos. (p. 47)

El juego completo de estados financieros básicos es:

- Estado de situación financiera
- Estado de resultado
- Estado de cambio de patrimonio
- Estado de flujo de efectivo
- Notas a los estados financieros

2.2.7.1. Análisis estados financieros

Según Calleja (2017) El análisis financiero consiste en obtener información de los estados financieros que emite una empresa. Al final de cuentas los estados son conjuntos de datos que contienen mucha información, pero esta debe ser buscada, procesada y reportada de manera coherente para que el lector pueda aprovechar y tomar decisiones con base a ella. (p. 30)

Métodos de análisis de estados financieros:

- Análisis vertical
- Análisis horizontal
- Indicadores o ratios financieros

2.2.7.2. Indicadores financieros

a) Indicador de liquidez: “mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo”. (Lavalle, 2017, p. 39)

- Liquidez corriente: mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Se calcula de la siguiente forma:

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

- Prueba acida: es una medición que indica con más precisión la disponibilidad inmediata para el pago de sus deudas. Se calcula de la siguiente forma:

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

- Capital de trabajo: es un indicador que representa los recursos que necesita la empresa para seguir con su actividad. Se calcula de la siguiente forma:

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

b) Indicador de endeudamiento: Según Reinoso (2014) “son las razones financieras que nos permiten establecer el nivel de endeudamiento de la empresa, es igual establecer la participación de los acreedores sobre los activos de la empresa”. (p. 64)

- Ratio de endeudamiento: indica la financiación ajena que posee la empresa. Se calcula de la siguiente forma:

$$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

- Ratio de solvencia: mide la capacidad que tiene la empresa para afrontar todas sus deudas. Se calcula de la siguiente forma:

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

c) Indicador de rentabilidad: Según Reinoso (2014) “son las razones financieras que permiten establecer el grado de rentabilidad para los accionistas y a su vez el retorno de la inversión a través de las utilidades generadas”. (p. 57)

- Margen de utilidad neta: se determina el porcentaje de la venta después de disminuir el costo de ventas y los gastos. Se calcula de la siguiente forma y se expresa en porcentaje:

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times 100$$

- Rentabilidad de activos (ROA): mide la eficiencia en el uso de los activos. Se calcula de la siguiente forma y se expresa en porcentaje:

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}} \times 100$$

- Rentabilidad de capital (ROE): es uno de los principales parámetros que se utilizan para el análisis fundamental de una empresa (MytripleA, 2020). Se calcula de la siguiente forma y se expresa en porcentaje:

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}} \times 100$$

d) Indicador de gestión: es una forma de medir si una empresa está logrando sus objetivos de manera eficiente

- Rotación de cuentas por cobrar: es un indicador financiero que nos permite medir la eficiencia que tiene la empresa al momento de cobrar

$$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

- Periodo promedio de cuentas por cobrar: nos señala en cuantos días demora la empresa en realizar sus cobros.

$$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}} \times 360$$

- e) Indicador de morosidad: es utilizado como medida de riesgo de una cartera crediticia.

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar vencidas}}{\text{Total de cuentas por cobrar}}$$

2.3. Definición de términos básicos

Antigüedad de cuentas: “consiste en expresar en porcentajes las cifras de un estado financiero”. (Herz, 2018, p. 158)

Castigo de cuenta: “el castigo de cuenta es la eliminación o retiro de la contabilidad de un importe previamente reconocido como activo”. (Calderón, 2013, p. 48)

Control interno: “el control interno se puede definir como el conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas, que efectúa la más alta dirección — gobierno corporativo—, encaminado a proporcionar seguridad razonable”. (Montaño, 2013, p. 55)

Cuenta incobrable: “las cuentas incobrables se originan cuando se concluye que no se tendrá éxito en el cobro de las cuentas por cobrar”. (Herz, 2018, p. 100)

Endeudamiento: conjunto de obligaciones de pago que tiene una persona o empresa contraídas con un tercero.

Estimación de cobranza dudosa: “cuando exista evidencia de deterioro de la cuenta por cobrar, el importe de esa cuenta se debe disminuir mediante una cuenta de valuación, para efectos de su presentación en los Estados Financieros”. (Herz, 2018, p. 155)

Estados financieros: “son los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la salud económica de la empresa, cuyo objetivo es dar una visión general de la misma”. (Debitoor, 2020)

Historial crediticio: es un informe en que el permite analizar datos de pago que ha realizado o no en los créditos que se ha obtenido.

Liquidez: “la capacidad que tiene un activo de ser convertido en dinero efectivo al final de un periodo de tiempo”. (Córdoba, 2014, p. 293).

Políticas de cobranza: “son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes”. (Morales, 2015, p. 164)

Políticas de crédito: el otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso. (Morales y Castro 2015, p. 101)

Normas internacionales de contabilidad: son estándares en los que se establecen información a presentar sobre los estados financieros de las empresas.

Ratios financieros: son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales la relación entre sí de dos datos financieros directos, permite analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos definidos para ella. (Córdoba, 2014, p. 288)

ROA: “viene acrónimo de rentabilidad operativa de los activos mide la eficiencia en el uso de los activos, determinando la proporción en que el ingreso neto operativo depende de los activos”. (Córdoba, 2014, p. 317)

ROE: “rentabilidad sobre recursos propios (en inglés, Return On Equity) es uno de los principales parámetros que se utilizan para el análisis fundamental de una empresa”. (MytripleA, 2020)

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1. Hipótesis general:

El control interno de cuentas por cobrar incide favorablemente en los estados financieros de la empresa de HEALTY SAC en el año 2019

3.1.2. Hipótesis específicas:

1. Las políticas de cobranzas y crédito inciden en los estados financieros de la empresa HEALTY SAC en el año 2019

2. El control interno de cuentas por cobrar incide en la estimación de cobranza dudosa en la empresa HEALTY SAC en el año 2019

3.2. Variables o unidades de análisis

3.2.1. Variable independiente

Variable independiente (X): Control interno

DIMENSIONES	INDICADORES
Actividad de control	Política de cobranzas Política de crédito
Evaluación de riesgo	Evaluar a los futuros clientes Evalúa el cumplimiento de los objetivos Valoración de riesgos
Supervisión	Seguimiento de resultados Actividades de prevención y monitoreo Reporte de deficiencia

3.2.2. Variable dependiente

Variable dependiente (Y): Estados financieros

DIMENSIONES	INDICADORES
Estados situación financiera	Activo Cuentas por cobrar Estimación de cobranza dudosa Antigüedad de la cuenta Pasivo Patrimonio
Estado de resultado	Ingresos Ventas Gastos
Indicadores	Ratios de liquidez Ratios de endeudamiento Ratios de rentabilidad

3.3. Matriz lógica de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	INDEPENDIENTE		
¿De qué manera el control interno de cuentas por cobrar incide en los estados financieros de la empresa HEALTY SAC en el año 2019?	Determinar de qué manera el control interno de cuentas por cobrar incide en los estados financieros de la empresa HEALTY SAC en el año 2019	El control interno de cuentas por cobrar incide favorablemente en los estados financieros de la empresa de HEALTY SAC en el año 2019	Control interno	Actividad de control	Política de cobranzas Política de crédito
				Evaluación de riesgo	Evaluar a los futuros clientes Evalúa el cumplimiento de los objetivos Valoración de riesgos
				Supervisión	Seguimiento de resultados Actividades de prevención y monitoreo Reporte de deficiencia
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
¿De qué manera la falta de control interno de cuentas por cobrar incide en la estimación de cobranza dudosa de la empresa HEALTY SAC en el año 2019?	Evaluar la incidencia de la falta de control interno de cuentas por cobrar en la estimación de cobranza dudosa en la empresa HEALTY SAC en el año 2019	El control interno de cuentas por cobrar incide en la estimación de cobranza dudosa en la empresa HEALTY SAC en el año 2019	Estados financieros	Estados situación financiera	Activo Cuentas por cobrar Estimación de cobranza dudosa Antigüedad de la cuenta Pasivo Patrimonio
				Estado de resultado	Ingresos Ventas Gastos
				Indicadores financieros	Ratios de liquidez Ratios de endeudamiento Ratios de rentabilidad

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y metodología de investigación

El tipo de investigación del presente trabajo se desarrolló bajo los siguientes enfoques:

- Descriptivo: es describir el fenómeno en estudio y, a partir de ello, poder explicarlo. Asimismo, es la exposición o relato objetivo de lo observado mediante técnicas directas o indirectas. (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p. 45)
- Correlacional: Relación recíproca. Grado de la relación cuantitativa y sentido de la variación de dos o más series de datos. Grado de relación entre dos o más variables. (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p. 39)

4.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental y transversal.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “el diseño no experimental se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 152)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “el diseño transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (p. 154)

4.3. Población, muestra o participantes

4.3.1. Población

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y

que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados, por lo cual quedarán involucrados en la hipótesis de investigación (p. 102)

La población está conformada por 4 empresas que prestan servicio de medicina ocupacional para la investigación.

4.3.2. Muestra

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) Conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico (p. 93)

$$n = \frac{z_{\alpha}^2 * P(1 - p)}{\epsilon^2}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

Z/2: Es el nivel de confianza

E: Nivel de error de estimación

P: Probabilidad de éxito del evento de interés

N: Tamaño de la población

Reemplazando en valores:

$$n = \frac{(1.96^2) (0.35) (0.65)}{0.12^2} = 62$$

La muestra está compuesta de personas que laboran en las áreas de contabilidad, finanzas, administración y cobranzas y crédito de empresas similares dando un total de 62 individuos al que se realizó la encuesta.

4.4. Instrumentos de recogida de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p. 198).

En la presente investigación se aplicó el instrumento de encuesta, la cuenta con 40 preguntas de las cuales 20 preguntas miden la variable independiente de control interno y las otras 20 preguntas miden la variable dependiente de estados financieros.

4.5. Técnicas de procedimiento y análisis de datos

Para el procesamiento de información los datos recogidos a través de la encuesta se trasladan en una hoja de Excel, para luego ser procesados en el programa estadístico informático SPSS en el cual se obtienen las tablas de frecuencias de cada una de las preguntas de la encuesta y la elaboración de las tablas de contingencia para el cruce de las variables independiente y dependiente con el fin de probar la hipótesis planteada.

Una vez obtenido las tablas de frecuencia, se realiza gráficos de cada tabla de frecuencia y una descripción de los gráficos para mayor entendimiento de los mismos.

4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio

La investigación presenta el siguiente procesamiento:

1. Se aplicó una encuesta a 62 colaboradores de empresas similares
2. La información se plasmó en una hoja Excel
3. Los datos se procesaron en el programa estadístico SPSS para obtener las tablas de frecuencia
4. Se elaborarán gráficos en base a las tablas de frecuencia
5. Se analizarán los resultados para probar la hipótesis

CAPITULO V

RESULTADO Y DISCUSIÓN

5.1. Datos cuantitativos

Se encuestó a 4 empresas del mismo rubro en diferentes distritos de Lima, esta se llevó a cabo con la colaboración de los trabajadores cuyas áreas fueron las contabilidad, finanzas y administración y cobranzas y crédito.

La encuesta se realizó de forma sencilla en Excel, para luego ser aplicados a distintas empresas por la cual fue explicado en base al criterio escala de Likert para evaluar la opinión de la encuesta; los datos recolectados serán procesados en el programa SPSS para obtener los resultados y posteriormente analizarlos.

Tabla 1. Escala de Likert

Escala de likert	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Fuente: elaboración propia

5.2. Análisis de resultados

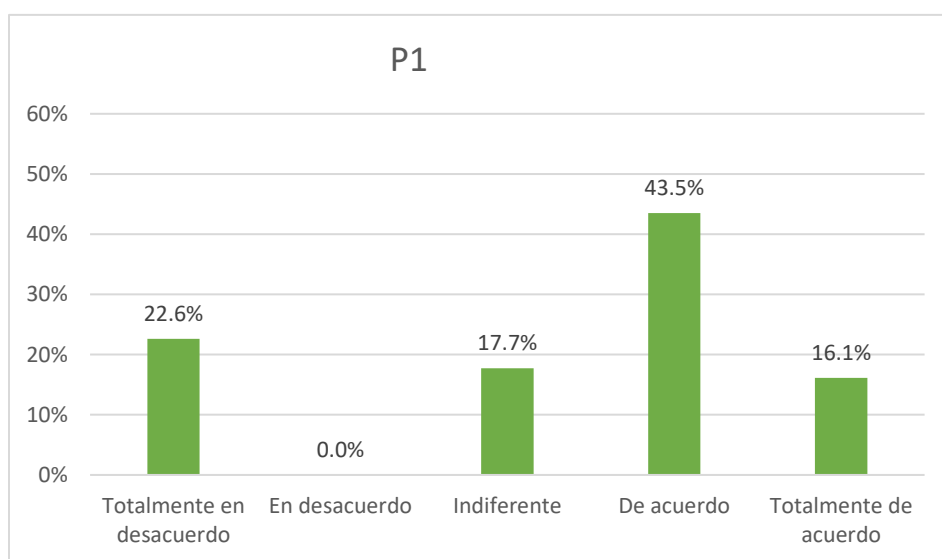
Pregunta 1: ¿Considera que existe políticas de cobranza en la empresa?

Tabla 2. Análisis de Pregunta 1

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	14	22,6%
2	En desacuerdo	0	0%
3	Indiferente	11	17,7%
4	De acuerdo	27	43,5%
5	Totalmente de acuerdo	10	16,1%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 1. Pregunta 1



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 16.1% de los 62 encuestados está completamente de acuerdo en que existe políticas de cobranza en la empresa, al igual que el 43.5% también está de acuerdo. A diferencia del 17.7% es indiferente si existe o no políticas de cobranza y el 22.6% está totalmente en desacuerdo en que existe políticas de cobranzas en la empresa.

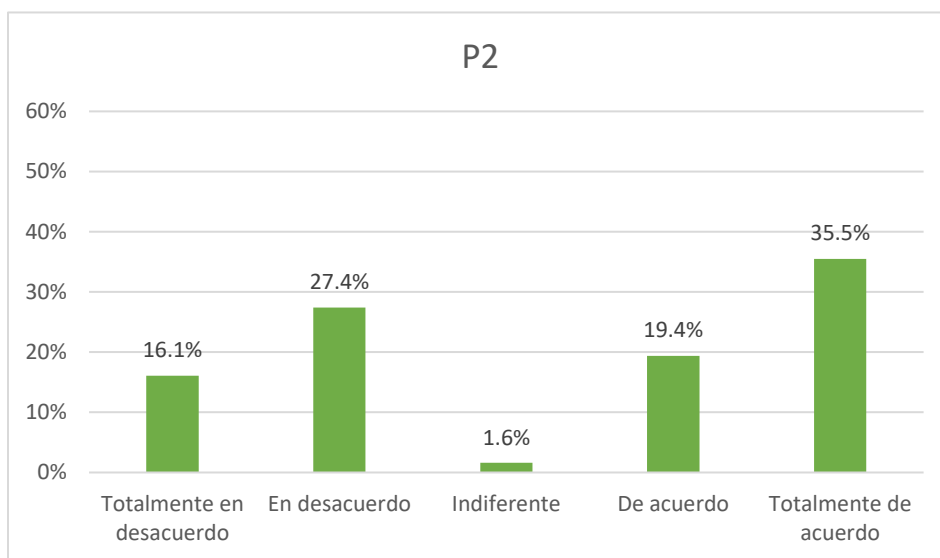
Pregunta 2: ¿Las políticas de cobranza son adecuadas para mejorar la liquidez de la empresa?

Tabla 3. Análisis de Pregunta 2

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	10	16,1%
2	En desacuerdo	17	27,4%
3	Indiferente	1	1,6%
4	De acuerdo	12	19,4%
5	Totalmente de acuerdo	22	35,5%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 2. Pregunta 2



Fuente: Elaboración propia

Descripción: De los 62 encuestados el 35.5% está totalmente de acuerdo que las políticas de cobranzas sean adecuadas para mejorar la liquidez de la empresa, al igual que el 19.4% está de acuerdo, pero el 1.6% es indiferente si son o no adecuadas para mejorar la liquidez de la empresa, el 27.4% está en desacuerdo y el 16.1% está totalmente en desacuerdo en que las políticas de cobranzas no son adecuadas para mejorar la liquidez.

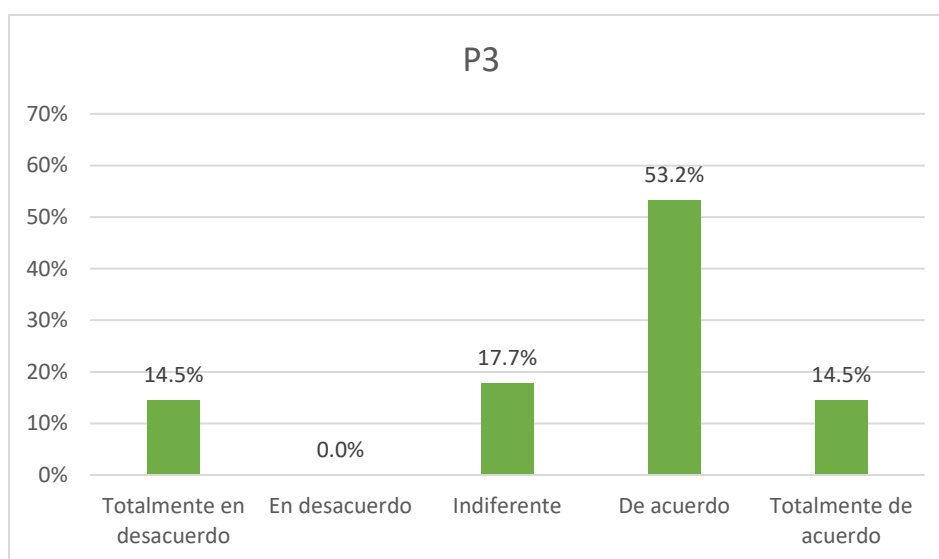
Pregunta 3: ¿Considera que existe políticas de crédito en la empresa?

Tabla 4. Análisis de Pregunta 3

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	9	14,5%
2	En desacuerdo	0	0%
3	Indiferente	11	17,7%
4	De acuerdo	33	53,2%
5	Totalmente de acuerdo	9	14,5%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 3. Pregunta 3



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 53.2% de las 62 personas encuestadas están de acuerdo que existen políticas de crédito en la empresa, de la misma forma el 14.5% está completamente de acuerdo. A diferencia del 17.7% se muestra indiferente por desconocimiento de que exista políticas de crédito y el 14.5% está totalmente en desacuerdo de que existan políticas de crédito en la empresa.

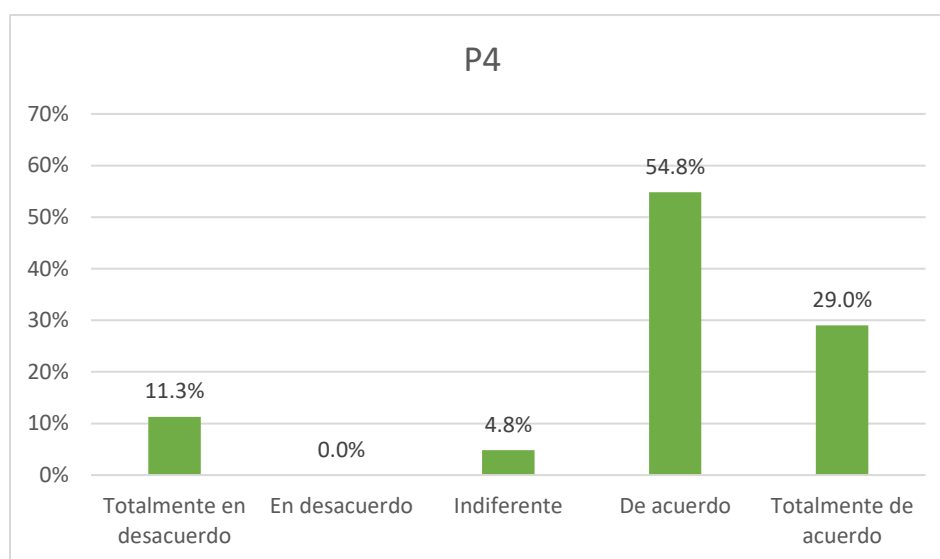
Pregunta 4: ¿Las políticas de crédito son adecuadas para mejorar la rentabilidad de la empresa?

Tabla 5. Análisis de Pregunta 4

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	7	11,3%
2	En desacuerdo	0	0%
3	Indiferente	3	4,8%
4	De acuerdo	34	54,8%
5	Totalmente de acuerdo	18	29,0%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 4. Pregunta 4



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 54.8% de los encuestados está de acuerdo que las políticas de crédito son adecuadas para mejorar la rentabilidad de la empresa, al igual que el 29% está totalmente de acuerdo. A diferencia del 4.8% que muestra estar indiferente y el 11.3% está totalmente en desacuerdo.

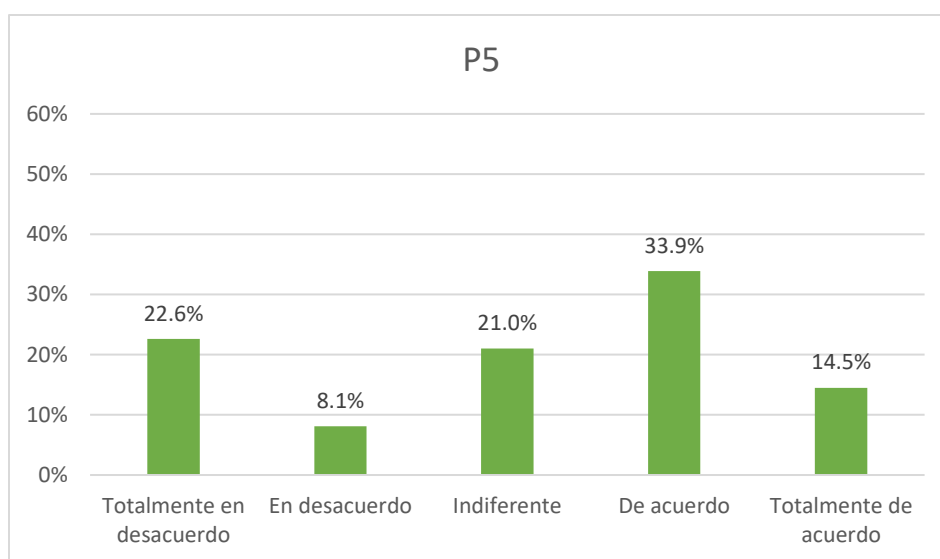
Pregunta 5: ¿La empresa evalúa la situación crediticia de los clientes antes de otorgar créditos?

Tabla 6. Análisis de Pregunta 5

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	Totalmente en desacuerdo	14	22,6%	22,6
2	En desacuerdo	5	8,1%	30,6
3	Indiferente	13	21,0%	51,6
4	De acuerdo	21	33,9%	85,5
5	Totalmente de acuerdo	9	14,5%	100,0
Total		62	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 5. Pregunta 5



Fuente: Elaboración propia

Descripción: De 62 personas encuestadas el 33.9% está de acuerdo que la empresa la situación crediticia de los clientes antes de otorgar crédito, el 14.5% está totalmente de acuerdo, pero el 21% es indiferente si la empresa evalúa a los clientes, el 22.6% está totalmente en desacuerdo al igual que el 8.1% está en desacuerdo.

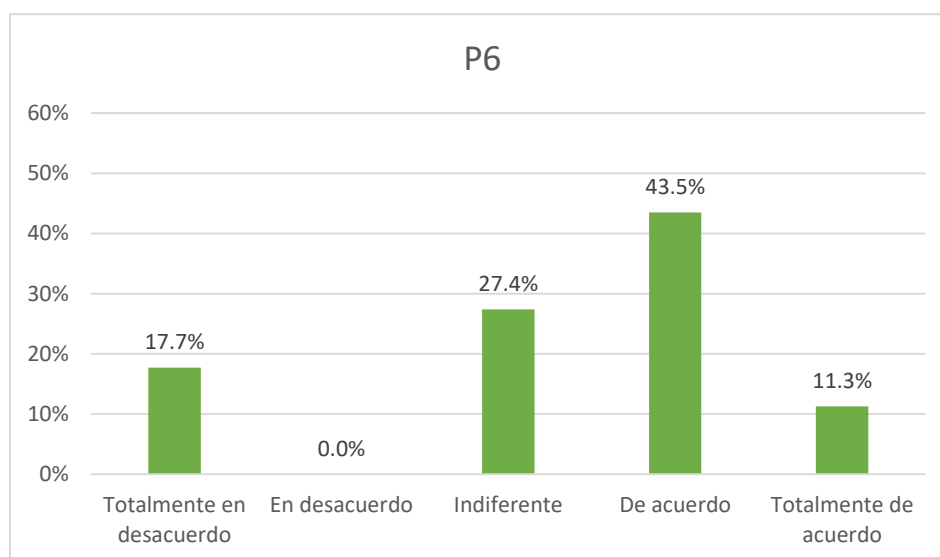
Pregunta 6: ¿La empresa evalúa a sus futuros clientes en base al cumplimiento de pago de las ventas al contado?

Tabla 7. Análisis de Pregunta 6

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	11	17,7%
2	En desacuerdo	0	0%
3	Indiferente	17	27,4%
4	De acuerdo	27	43,5%
5	Totalmente de acuerdo	7	11,3%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 6. Pregunta 6



Fuente: Elaboración propia

Descripción: De las 62 personas encuestadas el 43.5% está de acuerdo que la empresa evalúa a sus clientes en base al cumplimiento de los pagos de las ventas, al igual que el 11.3% está totalmente de acuerdo. A diferencia del 27.4% es indiferente se muestra indiferente a la pregunta mientras que el 17.7% se muestra totalmente en desacuerdo.

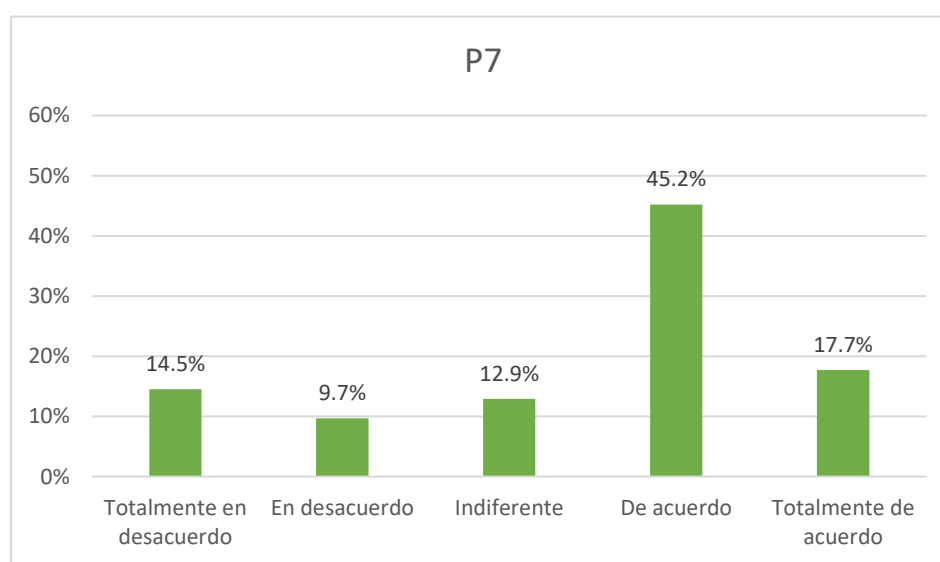
Pregunta 7: ¿El área de cobranzas evalúa el cumplimiento de las cobranzas de las cuentas pendientes y vencidas?

Tabla 8. Análisis de Pregunta 7

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	9	14,5%
2	En desacuerdo	6	9,7%
3	Indiferente	8	12,9%
4	De acuerdo	28	43,5%
5	Totalmente de acuerdo	11	17,7%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Grafico 7. Pregunta 7



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 45.2% de las personas encuestadas está de acuerdo que el área de evalúa el cumplimiento de las cobranzas, al igual que el 17.7% está totalmente de acuerdo. El 12.9% se muestra indiferente a la interrogante, el 14.5% está totalmente en desacuerdo que se evalúa el cumplimiento de las cuentas pendientes y vencidas, al igual que el 9.7% está en desacuerdo.

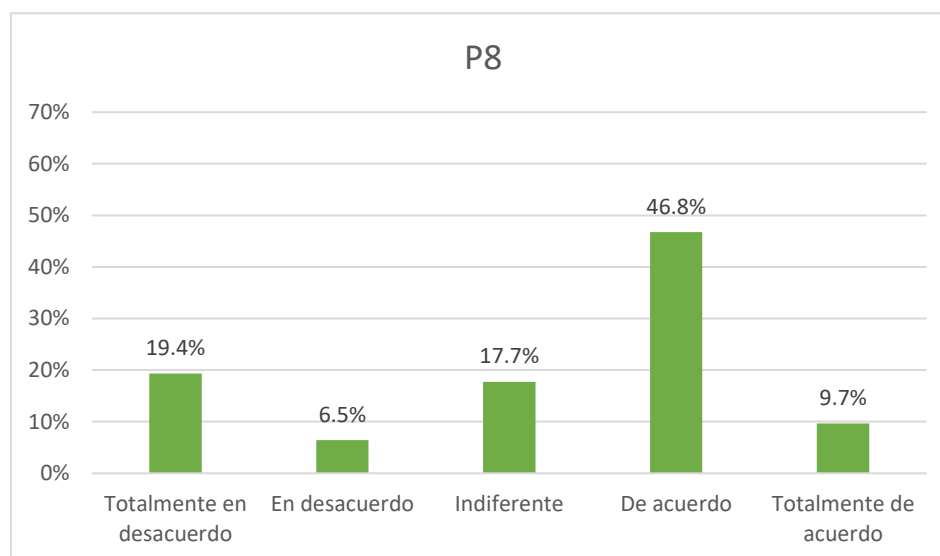
Pregunta 8: ¿La empresa evalúa el cumplimiento de los objetivos de las políticas de cuentas por cobrar?

Tabla 9. Análisis de Pregunta 8

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	12	19.4%
2	En desacuerdo	4	6.5%
3	Indiferente	11	17.7%
4	De acuerdo	29	46.8%
5	Totalmente de acuerdo	6	9.7%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 8. Pregunta 8



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 46.8% de los 62 encuestados está de acuerdo que se evalúa el cumplimiento de los objetivos de las políticas de cuentas por cobrar, al igual que el 9.7% está totalmente de acuerdo. A diferencia del 17.7% está indiferente por desconocimiento, mientras que el 19.4% está totalmente en desacuerdo y el 6.5% en desacuerdo.

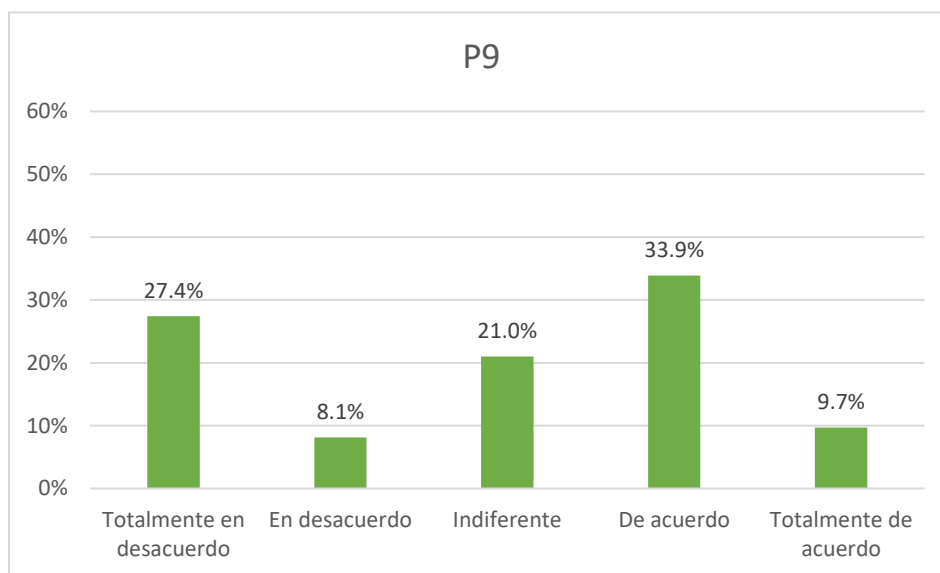
Pregunta 9: ¿La empresa hace un análisis de la valoración de riesgo de los clientes nuevos?

Tabla 10. Análisis de Pregunta 9

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	17	27.4%
2	En desacuerdo	5	8.1%
3	Indiferente	13	21.0%
4	De acuerdo	21	33.9%
5	Totalmente de acuerdo	6	9.7%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 9. Pregunta 9



Fuente: Elaboración propia

Descripción: De los 62 encuestados el 33.9% está de acuerdo que la empresa analiza la valoración de riesgos de los clientes nuevos, al igual que el 9.7% está totalmente de acuerdo. Mientras que el 21% se muestra indiferente ante la pregunta, el 27.4% está totalmente en desacuerdo al igual que el 8.1% está en desacuerdo.

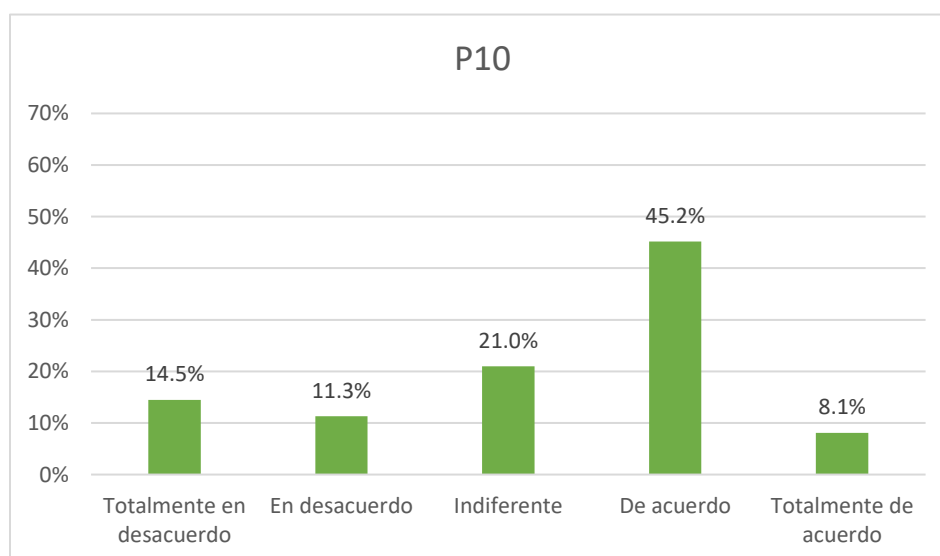
Pregunta 10: ¿En la empresa identifican los riesgos relevantes de las cuentas por cobrar vencidas?

Tabla 11. Análisis de Pregunta 10

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	9	14.5%
2	En desacuerdo	7	11.3%
3	Indiferente	13	21.0%
4	De acuerdo	28	45.2%
5	Totalmente de acuerdo	5	8.1%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 10. Pregunta 10



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 45.2% de las personas encuestadas está de acuerdo que se identifican los riesgos relevantes, al igual que el 8.1% está totalmente de acuerdo. A diferencia del 21% es indiferente por desconocimiento, mientras que el 14.5% está totalmente en desacuerdo que se identifican los riesgos relevantes y el 11.3% está en desacuerdo.

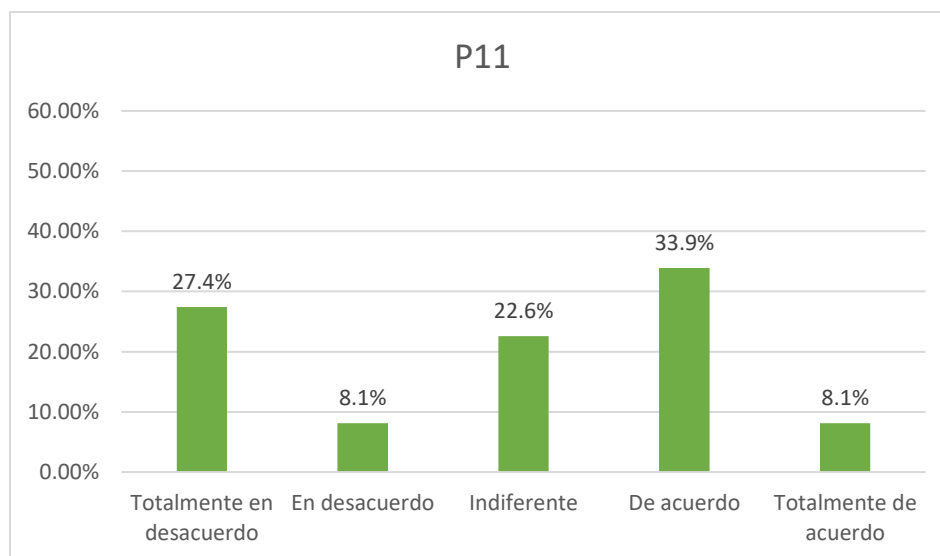
Pregunta 11: ¿La empresa realiza auditorias para comprobar el cumplimiento de sus objetivos propuestos?

Tabla 12. Análisis de Pregunta 11

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	17	27.4%
2	En desacuerdo	5	8.1%
3	Indiferente	14	22.6%
4	De acuerdo	21	33.9%
5	Totalmente de acuerdo	5	8.1%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 11. Pregunta 11



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 33.9% está de acuerdo que la empresa realiza auditoria para comprobar el cumplimiento de sus objetivos, el 8.1% está totalmente de acuerdo, pero el 22.6% es indiferente a la interrogante. A diferencia que el 27.4% está totalmente en desacuerdo que se realiza auditoria para comprobar cumplimiento de sus objetivos al igual que el 8.1% está en desacuerdo.

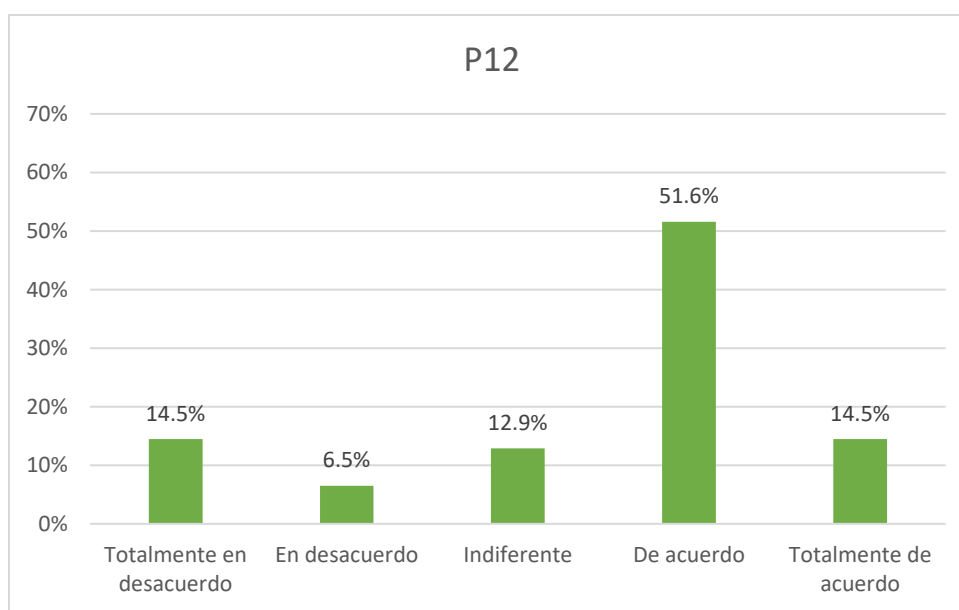
Pregunta 12: ¿El área de cobranzas hace un seguimiento o monitoreo de las cuentas por cobrar vencidas?

Tabla 13. Análisis de Pregunta 12

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1 Totalmente en desacuerdo	9	14.5%
2 En desacuerdo	4	6.5%
3 Indiferente	8	12.9%
4 De acuerdo	32	51.6%
5 Totalmente de acuerdo	9	14.5%
Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 12. Pregunta 12



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Del total de encuestados el 51.6% está de acuerdo que el área de cobranzas hace un seguimiento a las cuentas por cobrar vencidas, el 14.5% está totalmente de acuerdo. Mientras que el 12.9% se muestra indiferente a la interrogante, el 14.5% está en desacuerdo a que se hace un seguimiento a las cuentas por cobrar al igual que el 6.5% en desacuerdo.

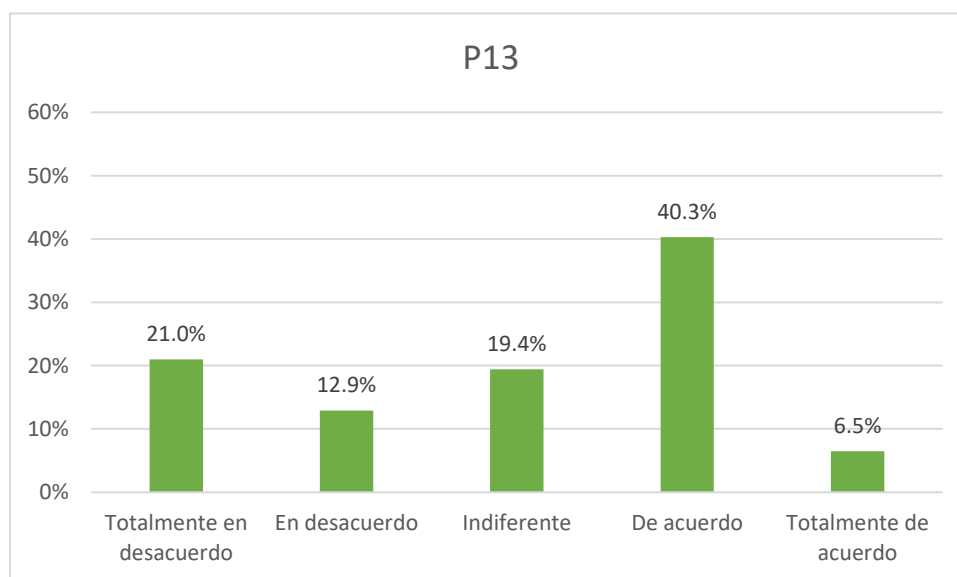
Pregunta 13: ¿La empresa realiza actividades de prevención para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar?

Tabla 14. Análisis de Pregunta 13

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	13	21.0%
2	En desacuerdo	8	12.9%
3	Indiferente	12	19.4%
4	De acuerdo	25	40.3%
5	Totalmente de acuerdo	4	6.5%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 13. Pregunta 13



Fuente: Elaboración propia

Descripción: De las 62 personas encuestadas el 40.3% está de acuerdo que se realiza actividades de prevención para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar, al igual que el 6.5% está totalmente de acuerdo. A diferencia del 19.4% se muestra indiferente por desconocimiento, mientras que el 21% está totalmente en desacuerdo y el 12.9% en desacuerdo a la interrogante.

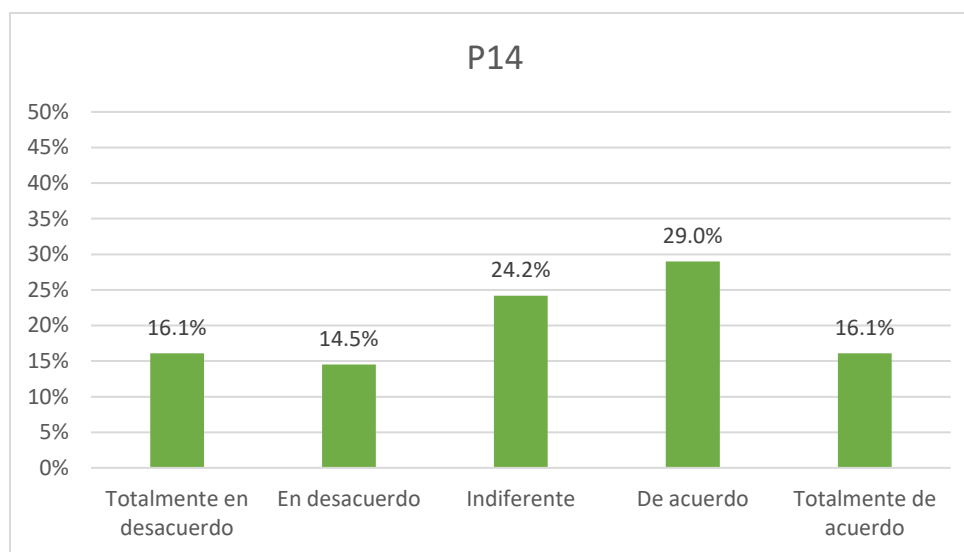
Pregunta 14: ¿El auditor interno realiza monitoreo constante del control interno del área de cuentas por cobrar?

Tabla 15. Análisis de Pregunta 14

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	10	16.1%
2	En desacuerdo	9	14.5%
3	Indiferente	15	24.2%
4	De acuerdo	18	29.0%
5	Totalmente de acuerdo	10	16.1%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 14. Pregunta 14



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 29% de las personas encuestadas está de acuerdo que el auditor interno realiza monitoreo constante, igual que el 16.1% está totalmente de acuerdo, pero el 24.2% esta indiferente a la interrogante. A diferencia del 16.1% está totalmente en desacuerdo y el 14.5% en desacuerdo.

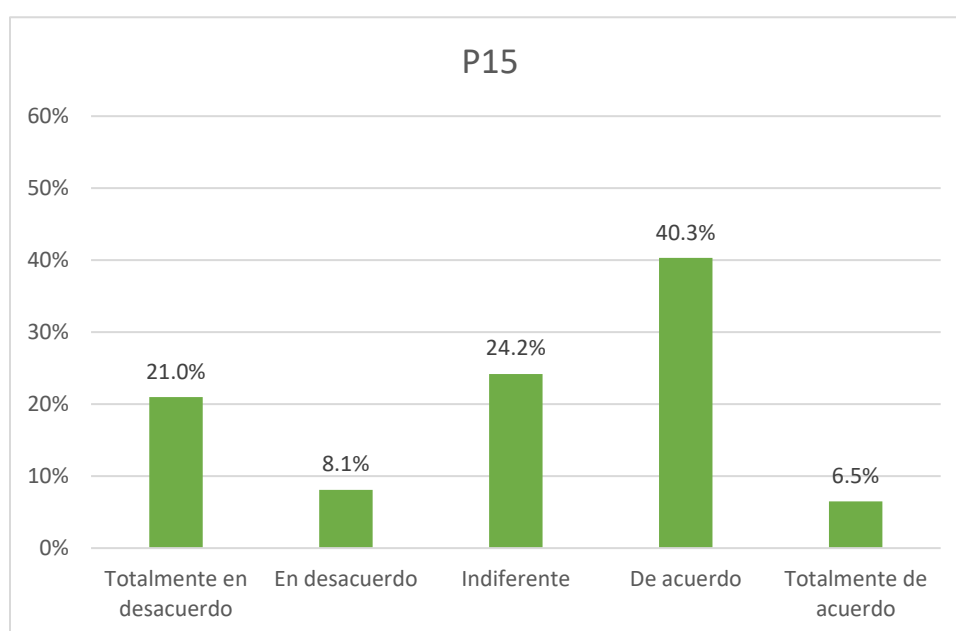
Pregunta 15: ¿El auditor interno reporta las deficiencias del procedimiento para otorgar créditos?

Tabla 16. Análisis de Pregunta 15

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	13	21.0%
2	En desacuerdo	5	8.1%
3	Indiferente	15	24.2%
4	De acuerdo	25	40.3%
5	Totalmente de acuerdo	4	6.5%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 15. Pregunta 15



Fuente: Elaboración propia

Descripción: De 62 personas encuestadas el 40.3% está de acuerdo que el auditor interno reporta las deficiencias del procedimiento para otorgar créditos, al igual que el 6.5% está totalmente de acuerdo. A diferencia del 24.2% se muestra indiferente por desconocimiento, mientras que el 21% está totalmente en desacuerdo y el 8.1% también se muestra en desacuerdo.

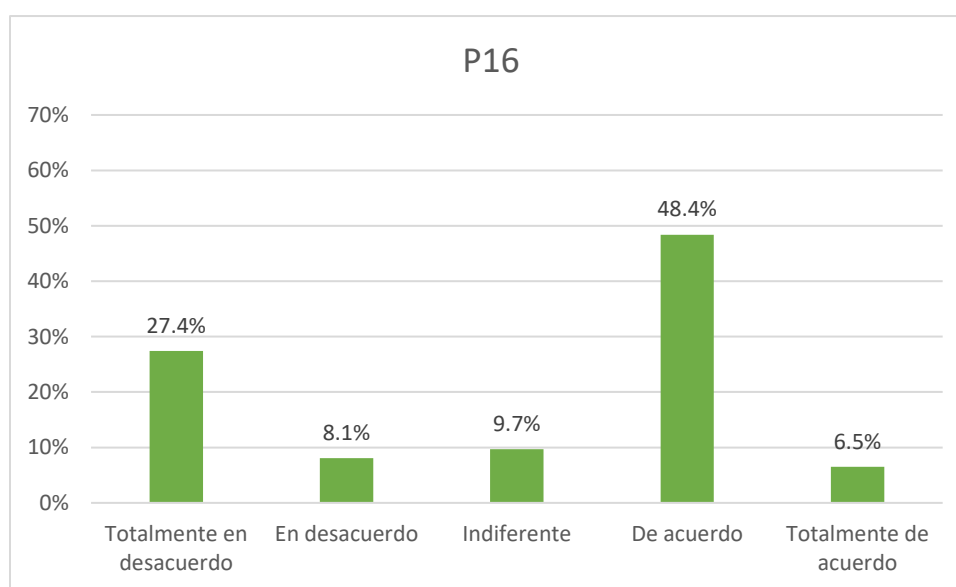
Pregunta 16: ¿El gerente de cobranzas reporta las deficiencias de las políticas de cobranza?

Tabla 17. Análisis de Pregunta 16

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	17	27.4%
2	En desacuerdo	5	8.1%
3	Indiferente	6	9.7%
4	De acuerdo	30	48.4%
5	Totalmente de acuerdo	4	6.5%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 16. Pregunta 16



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 48.4% del total de personas encuestadas está de acuerdo que se reporta las deficiencias de las políticas de cobranzas, del mismo modo que el 6.5% está totalmente de acuerdo. Mientras que el 27.4% está totalmente en desacuerdo que se reporta las deficiencias, al igual que el 8.1% está en desacuerdo y el 9.7% se muestra indiferente a la interrogante.

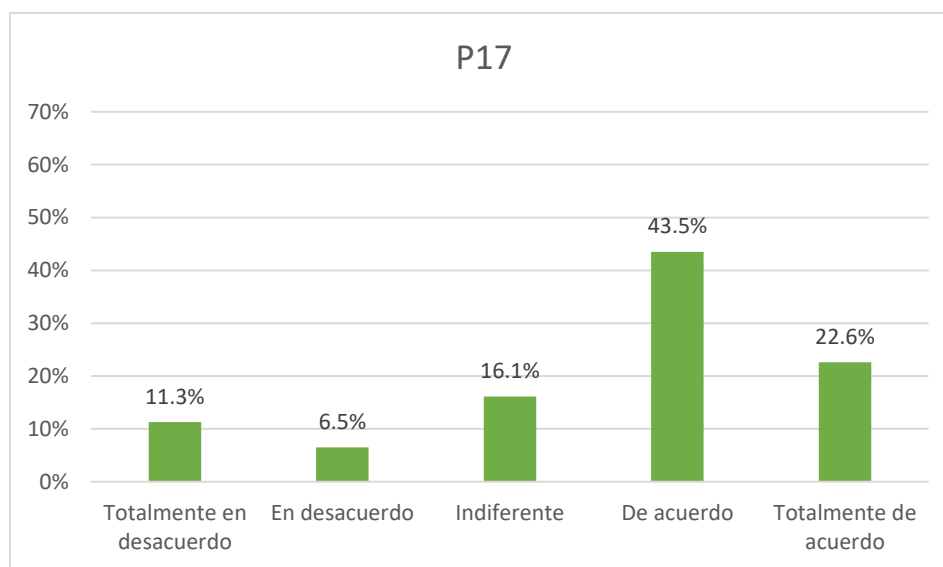
Pregunta 17: ¿El contador aplica las normas internacionales de contabilidad para valorar el activo de los estados financieros?

Tabla 18. Análisis de Pregunta 17

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	7	11.3%
2	En desacuerdo	4	6.5%
3	Indiferente	10	16.1%
4	De acuerdo	27	43.5%
5	Totalmente de acuerdo	14	22.6%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 17. Pregunta 17



Fuente: Elaboración propia

Descripción: De 62 personas encuestadas el 43.5% está de acuerdo que el contador aplica las normas internacionales de contabilidad, al igual que el 22.6% está totalmente de acuerdo, pero el 16.1% se muestra indiferente a la interrogante. Mientras que el 11.3% está totalmente de acuerdo que se aplica las normas internacionales de contabilidad y el 6.5% en desacuerdo.

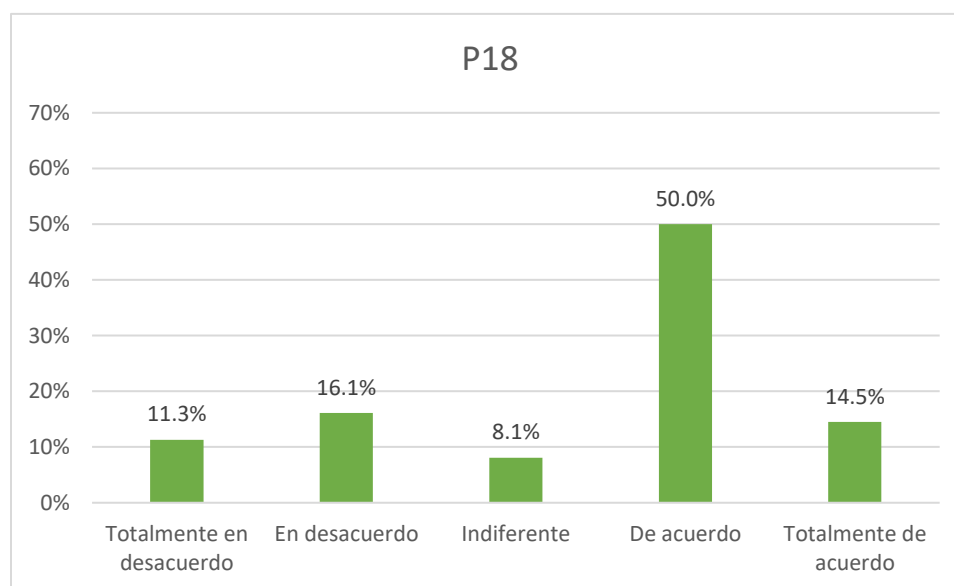
Pregunta 18: ¿El control interno contribuye a la razonabilidad de los valores del activo en los estados financieros?

Tabla 19. Análisis de Pregunta 18

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	7	11.3%
2	En desacuerdo	10	16.1%
3	Indiferente	5	8.1%
4	De acuerdo	31	50.0%
5	Totalmente de acuerdo	9	14.5%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 18. Pregunta 18



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 50% de las personas encuestadas está de acuerdo que el control interno contribuye en la razonabilidad de los valores del activo en los estados financieros, el 14.5% está totalmente de acuerdo con la pregunta. A diferencia que el 16.1% se muestra en desacuerdo y el 11.3% en totalmente en desacuerdo, pero el 8.1% es indiferente a la interrogante.

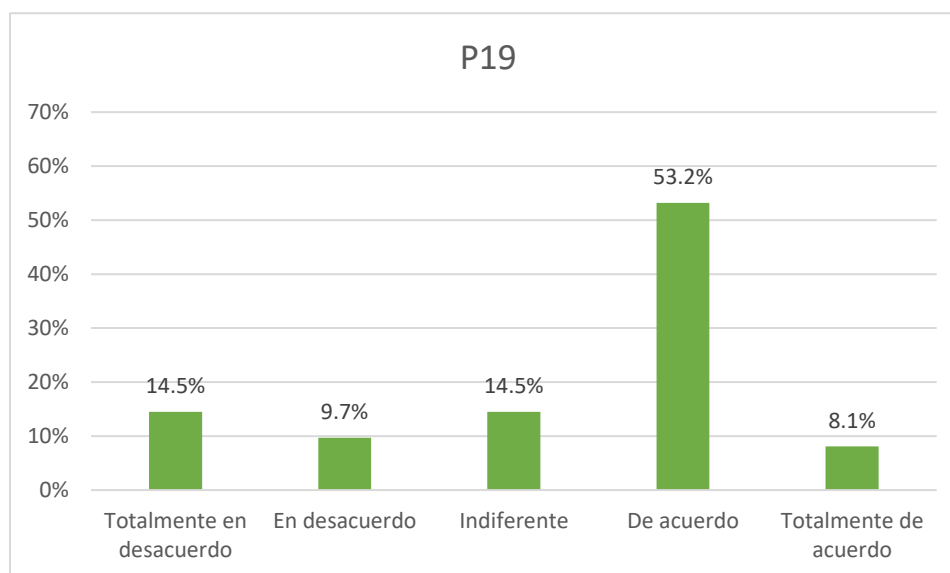
Pregunta 19: ¿La empresa tiene cuentas por cobrar en situación de incobrables?

Tabla 20. Análisis de Pregunta 19

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	9	14.5%
2	En desacuerdo	6	9.7%
3	Indiferente	9	14.5%
4	De acuerdo	33	53.2%
5	Totalmente de acuerdo	5	8.1%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 19. Pregunta 19



Fuente: Elaboración propia

Descripción: De 62 personas encuestadas el 53.2% está de acuerdo que la empresa tiene cuentas por cobrar en situación de incobrables, al igual que el 8.1% está totalmente de acuerdo. A diferencia del 14.5% que está totalmente en desacuerdo que exista cuentas por cobrar en situación de incobrables, el 9.7% en desacuerdo y el 14.55 se muestra indiferente.

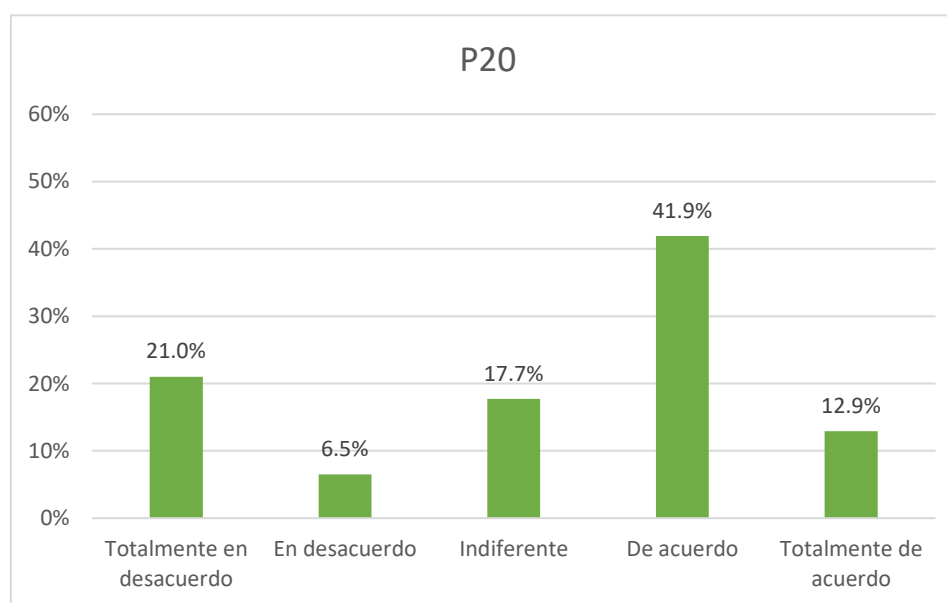
Pregunta 20: ¿La empresa tiene un procedimiento de control interno de las cuentas por cobrar?

Tabla 21. Análisis de Pregunta 20

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	13	21.0%
2	En desacuerdo	4	6.5%
3	Indiferente	11	17.7%
4	De acuerdo	26	41.9%
5	Totalmente de acuerdo	8	12.9%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 20. Pregunta 20



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 41.9% de los encuestados está de acuerdo que la empresa tiene procedimientos de control interno de cuentas por cobrar, por otro lado, el 21% está totalmente en desacuerdo, el 17.7% se muestra indiferente a la pregunta, el 12.9% está totalmente de acuerdo y el 6.5% está en desacuerdo

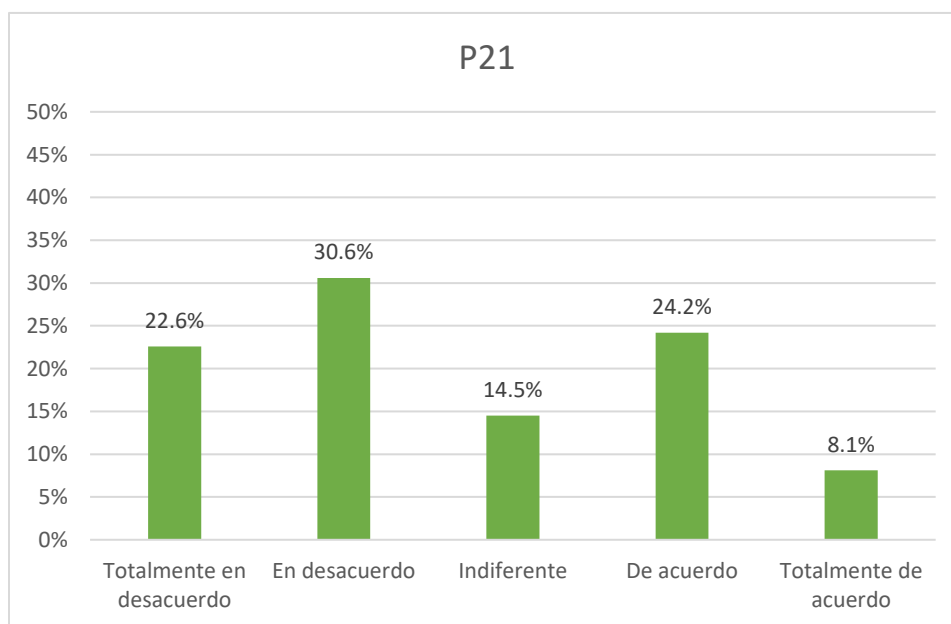
Pregunta 21: ¿El contador realiza asientos por estimación de cobranza dudosa al tener cuentas de cobrar vencidas?

Tabla 22. Análisis de Pregunta 21

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	14	22.6%
2	En desacuerdo	19	30.6%
3	Indiferente	9	14.5%
4	De acuerdo	15	24.2%
5	Totalmente de acuerdo	5	8.1%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 21. Pregunta 21



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 30.6% del total de encuestados está en desacuerdo que se realiza asientos por estimación de cobranzas dudosas, al igual que el 22.6% está totalmente en desacuerdo y el 14.5% se muestra indiferente por desconocimiento. Mientras que el 24.2% está de acuerdo que se realiza asientos por estimación de cobranza dudosa y el 8.1% está totalmente de acuerdo.

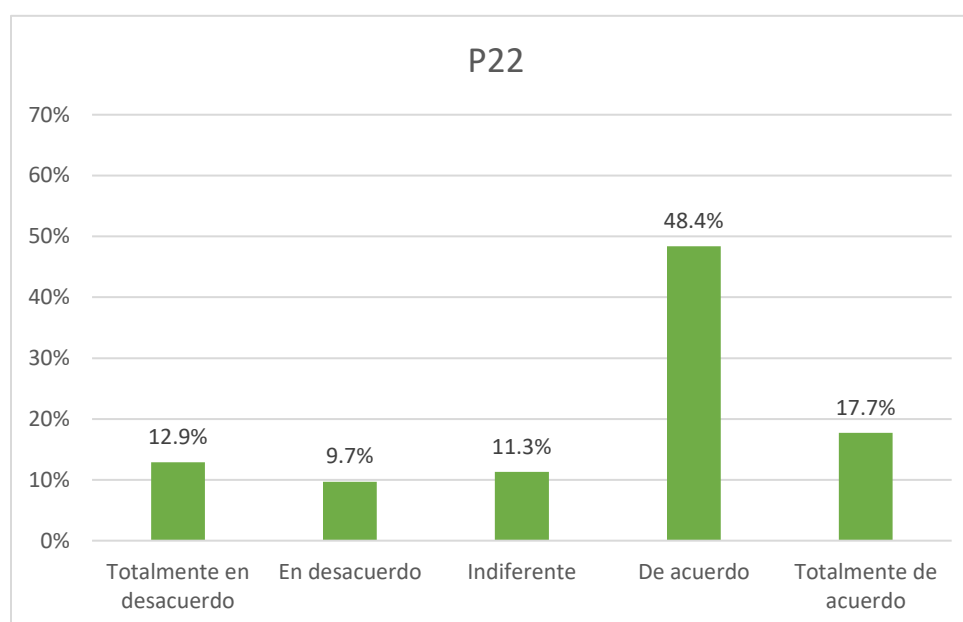
Pregunta 22: ¿Mediante un análisis horizontal de los estados financieros se determinan la variación de las cuentas por cobrar de un periodo a otro?

Tabla 23. Análisis de Pregunta 22

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	8	12.9%
2	En desacuerdo	6	9.7%
3	Indiferente	7	11.3%
4	De acuerdo	30	48.4%
5	Totalmente de acuerdo	11	17.7%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 22. Pregunta 22



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Del total de encuestados el 48.4% está de acuerdo que se realiza análisis horizontal de los estados financieros para determinar la variación de las cuentas por cobrar, al igual que el 17.7% está totalmente de acuerdo, pero el 12.9% muestra estar totalmente en desacuerdo y el 9.7% en desacuerdo. A diferencia del 11.3% que se muestra indiferente a la pregunta.

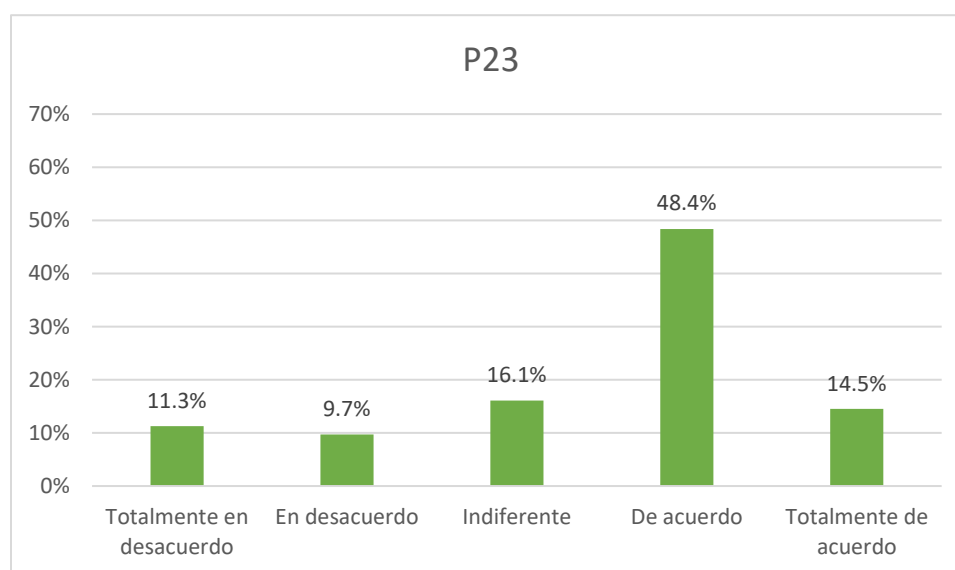
Pregunta 23: ¿El asistente de cobranzas analiza las cuentas por cobrar y determinar su antigüedad?

Tabla 24. Análisis de Pregunta 23

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	7	11.3%
2	En desacuerdo	6	9.7%
3	Indiferente	10	16.1%
4	De acuerdo	30	48.4%
5	Totalmente de acuerdo	9	14.5%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 23. Pregunta 23



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Del total de encuestados el 48.4% está de acuerdo que se analiza las cuentas por cobrar para determinar su antigüedad, al igual que el 14.5% está totalmente de acuerdo. A diferencia del 11.3% está totalmente en desacuerdo y el 9.7% en desacuerdo, por otro lado, el 16.1% se muestra indiferente.

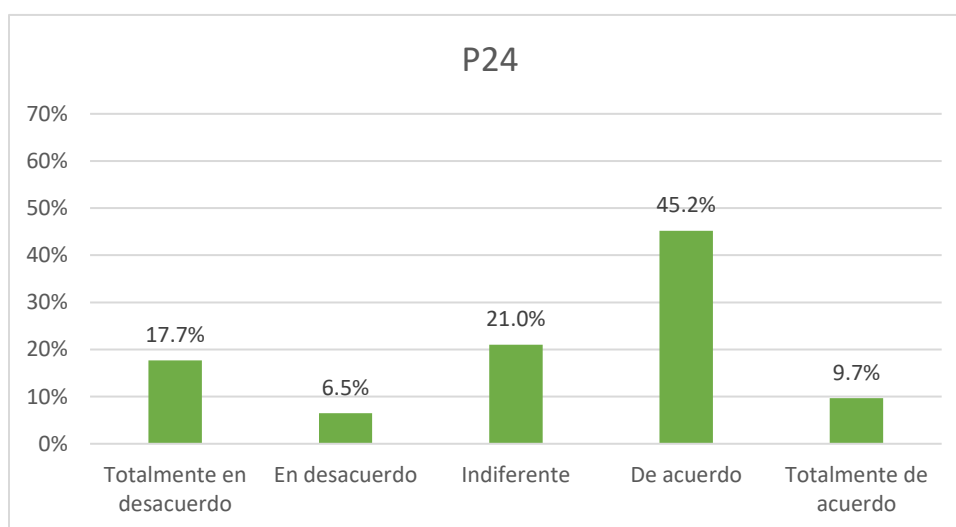
Pregunta 24: ¿La empresa tiene una base de datos donde registra los clientes morosos para evitar otorgarles crédito?

Tabla 25. Análisis de Pregunta 24

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	11	17.7%
2	En desacuerdo	4	6.5%
3	Indiferente	13	21.0%
4	De acuerdo	28	45.2%
5	Totalmente de acuerdo	6	9.7%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 24. Pregunta 24



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 45.2% de los encuestados está de acuerdo que la empresa tiene una base de datos donde registra a los clientes morosos, el 9.7% está totalmente de acuerdo, pero el 21% se muestra indiferente por desconocimiento. Mientras que el 17.7% está totalmente en desacuerdo y el 6.5% respondió que está en desacuerdo.

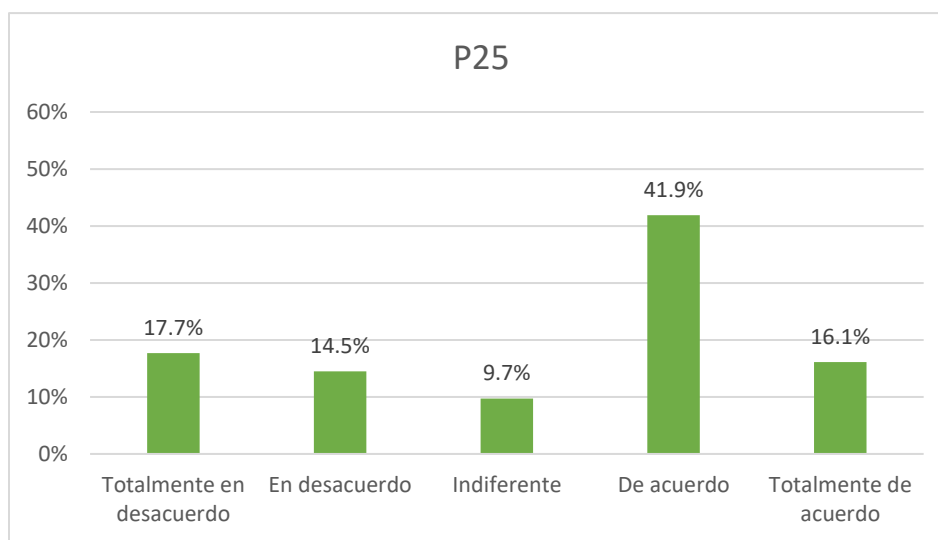
Pregunta 25: ¿La capacidad de cobro de las cuentas por cobrar dificulta el cumplimiento de sus obligaciones financieras?

Tabla 26. Análisis de Pregunta 25

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	11	17.7%
2	En desacuerdo	9	14.5%
3	Indiferente	6	9.7%
4	De acuerdo	26	41.9%
5	Totalmente de acuerdo	10	16.1%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 25. Pregunta 25



Fuente: Elaboración propia

Descripción: De 62 encuestados el 41.9% está de acuerdo que la capacidad de cobro de las cuentas por cobrar dificulta el cumplimiento de sus obligaciones, al igual que el 16.1% respondió estar totalmente de acuerdo. A diferencia del 17.7% está totalmente en desacuerdo y el 14.5% en desacuerdo, mientras que el 9.7% respondió estar indiferente a la pregunta.

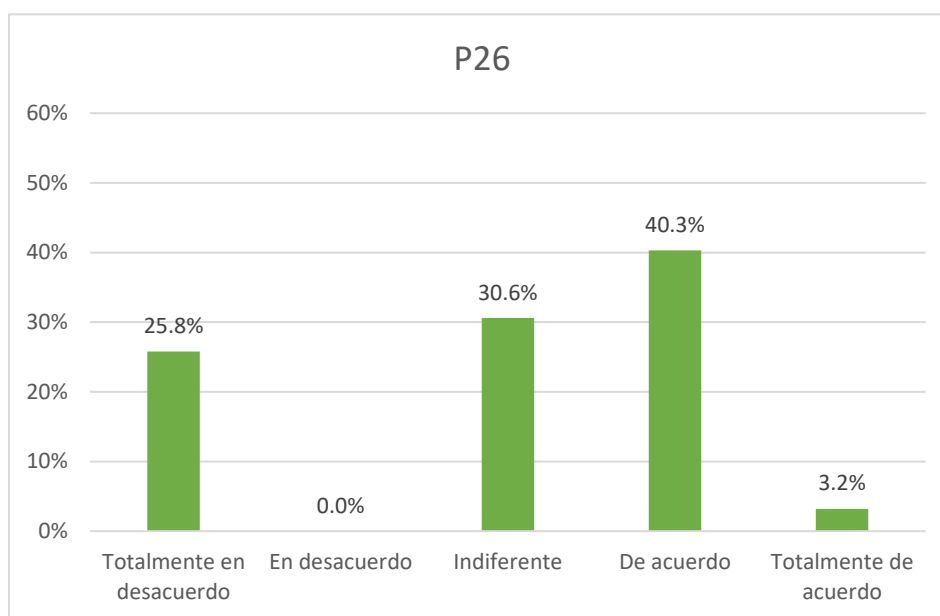
Pregunta 26: ¿La empresa usa apalancamiento financiero?

Tabla 27. Análisis de Pregunta 26

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	16	25.8%
2	En desacuerdo	0	0.0%
3	Indiferente	19	30.6%
4	De acuerdo	25	40.3%
5	Totalmente de acuerdo	2	3.2%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 26. Pregunta 26



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 40.3% de los encuestados está de acuerdo que usa apalancamiento financiero, al igual que el 3.2% respondió que está totalmente de acuerdo. A diferencia del 30.6% se muestra indiferente a la pregunta, por otro lado, el 25.8% está totalmente en desacuerdo.

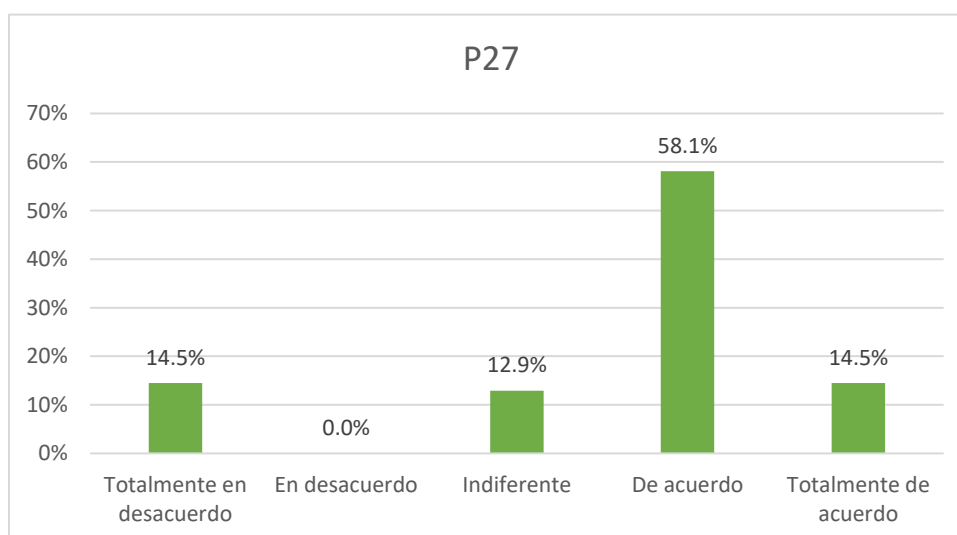
Pregunta 27: ¿La estimación de cobranza dudosa disminuye la utilidad de la empresa?

Tabla 28. Análisis de Pregunta 27

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	9	14.5%
2	En desacuerdo	0	0.0%
3	Indiferente	8	12.9%
4	De acuerdo	36	58.1%
5	Totalmente de acuerdo	9	14.5%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 27. Pregunta 27



Fuente: Elaboración propia

Descripción: De 62 encuestados el 58.1% está de acuerdo que la estimación de cobranza dudosa disminuye la utilidad de la empresa, al igual que el 14.5% respondió estar totalmente de acuerdo, pero el 14.5% está totalmente en desacuerdo y el 12.9% se muestra indiferente por desconocimiento.

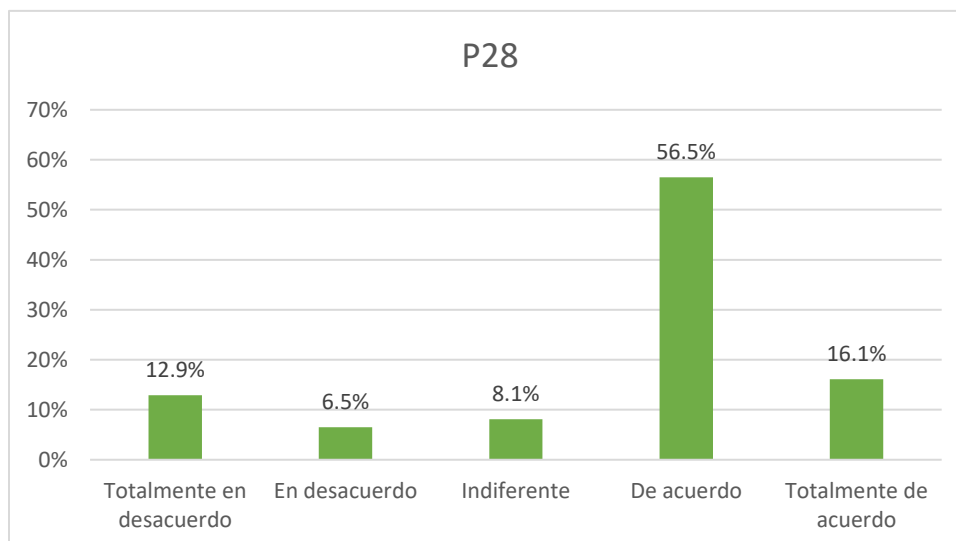
Pregunta 28: ¿Los gastos de la empresa comprometen el rendimiento del capital?

Tabla 29. Análisis de Pregunta 28

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	8	12.9%
2	En desacuerdo	4	6.5%
3	Indiferente	5	8.1%
4	De acuerdo	35	56.5%
5	Totalmente de acuerdo	10	16.1%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 28. Pregunta 28



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Del total de encuestados el 56.5% está de acuerdo que los gastos de la empresa comprometen el rendimiento del capital, al igual que el 16.1% está totalmente de acuerdo. Mientras que el 12.9% respondió estar totalmente en desacuerdo, el 6.5% está en desacuerdo y el 8.1% se muestra indiferente a la interrogante.

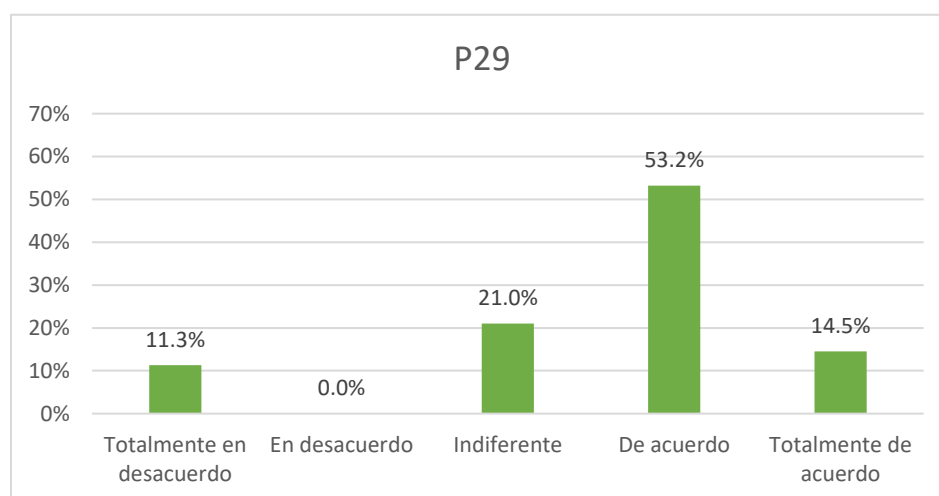
Pregunta 29: ¿El encargado de cobranzas identifica las facturas cobradas al pasar información a contabilidad?

Tabla 30. Análisis de Pregunta 29

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	7	11.3%
2	En desacuerdo	0	0.0%
3	Indiferente	13	21.0%
4	De acuerdo	33	53.2%
5	Totalmente de acuerdo	9	14.5%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 29. Pregunta 29



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 53.2% está de acuerdo que identifican las facturas cobradas al pasar información a contabilidad, el 14.5% respondió que está totalmente de acuerdo, pero el 21% se muestra indiferente por desconocimiento y el 11.3% está totalmente en desacuerdo a la pregunta.

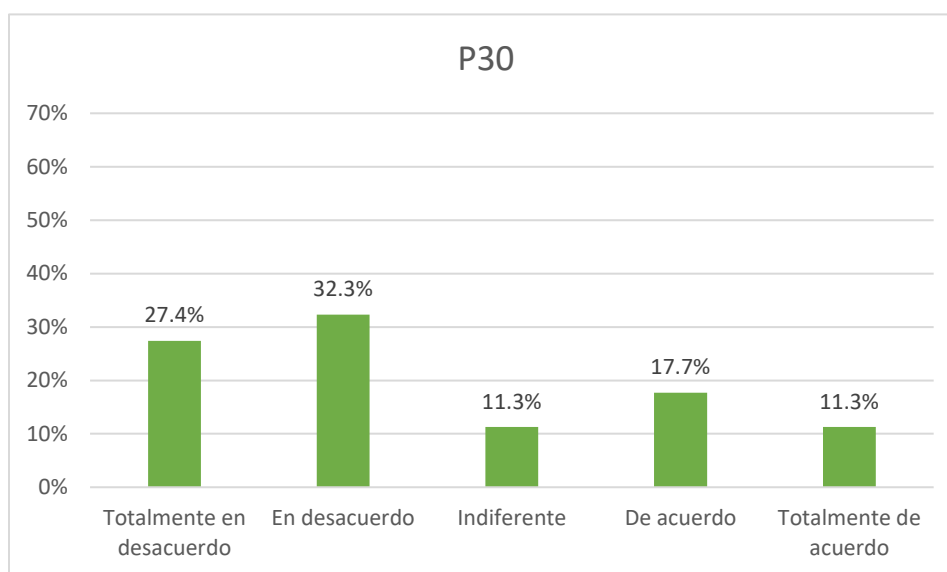
Pregunta 30: ¿La empresa usa diferentes métodos de cobranzas para mejorar sus ingresos de las cuentas por cobrar vencidas?

Tabla 31. Análisis de Pregunta 30

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	17	27.4%
2	En desacuerdo	20	32.3%
3	Indiferente	7	11.3%
4	De acuerdo	11	17.7%
5	Totalmente de acuerdo	7	11.3%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 30. Pregunta 30



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 32.3% de los 62 encuestados está en desacuerdo que la empresa usa diferentes métodos de cobranzas, al igual que el 27.4% respondió estar totalmente en desacuerdo, el 11.3% se muestra indiferente a la pregunta. A diferencia del 17.7% está de acuerdo que si se usa diferentes métodos de cobranzas y el 11.3% está totalmente de acuerdo.

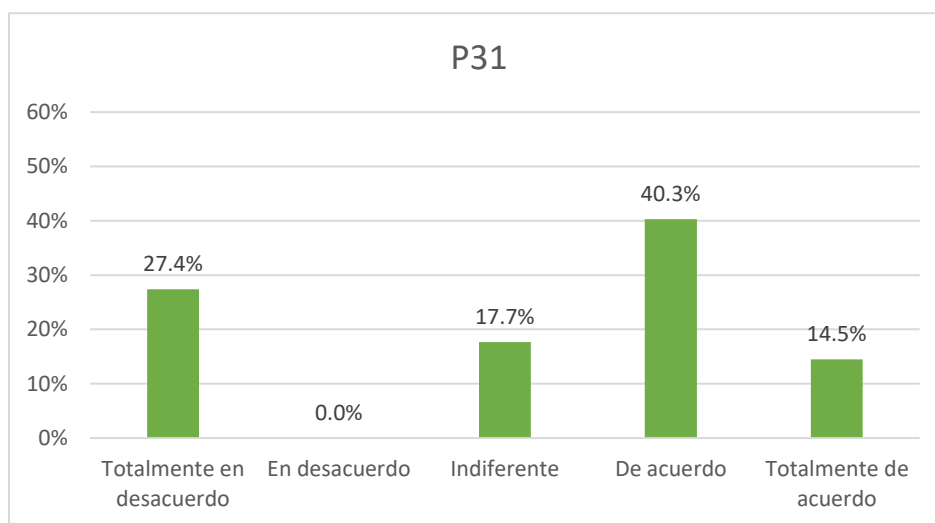
Pregunta 31: ¿Las ventas efectuadas al contado son inferiores a las ventas al crédito?

Tabla 32. Análisis de Pregunta 31

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	17	27.4%
2	En desacuerdo	0	0.0%
3	Indiferente	11	17.7%
4	De acuerdo	25	40.3%
5	Totalmente de acuerdo	9	14.5%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 31. Pregunta 31



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 40.3% de las encuestas respondió estar de acuerdo que las ventas efectuadas al contado son inferiores al de crédito, al mismo tiempo que el 14.5% está totalmente de acuerdo. Mientras que el 27.4% está totalmente en desacuerdo a la pregunta y el 17.7% se muestra indiferente.

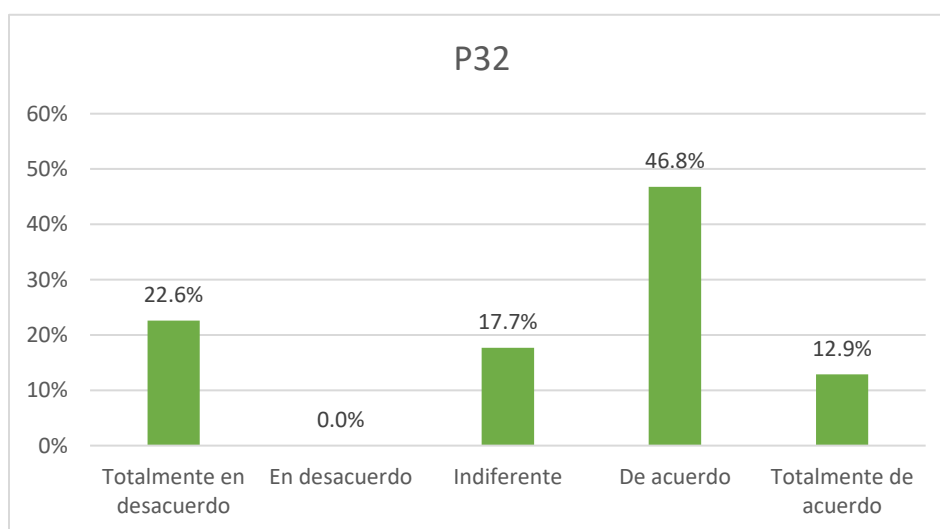
Pregunta 32: ¿La empresa otorga descuento a sus clientes para mejorar las ventas?

Tabla 33. Análisis de Pregunta 32

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	14	22.6%
2	En desacuerdo	0	0.0%
3	Indiferente	11	17.7%
4	De acuerdo	29	46.8%
5	Totalmente de acuerdo	8	12.9%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 32. Pregunta 32



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Del total de 62 encuestados el 46.8% está de acuerdo que la empresa otorga descuento a sus clientes para mejorar sus ventas, el 12.9% respondió totalmente de acuerdo; pero el 22.6% está totalmente en desacuerdo y el 17.7% se muestra indiferente a la pregunta.

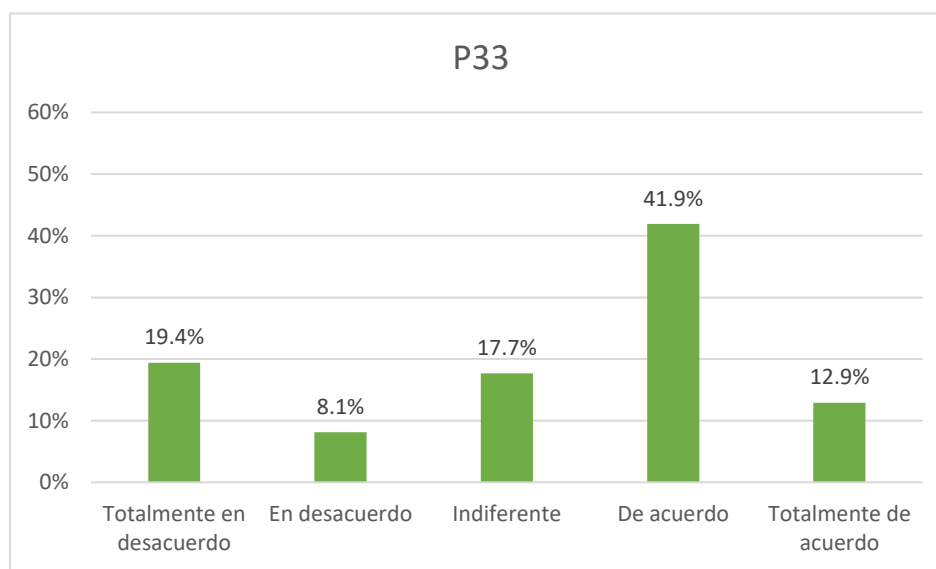
Pregunta 33: ¿La empresa tiene registrada todos sus gastos y estos están debidamente sustentados?

Tabla 34. Análisis de Pregunta 33

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	12	19.4%
2	En desacuerdo	5	8.1%
3	Indiferente	11	17.7%
4	De acuerdo	26	41.9%
5	Totalmente de acuerdo	8	12.9%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 33. Pregunta 33



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 41.9% está de acuerdo que la empresa tiene registrado y sustentado todos sus gastos, el 12.9% está de acuerdo, mientras que el 19.4% respondió estar totalmente en desacuerdo, el 8.1% está en desacuerdo y el 17.7% respondió estar indiferente a la interrogante.

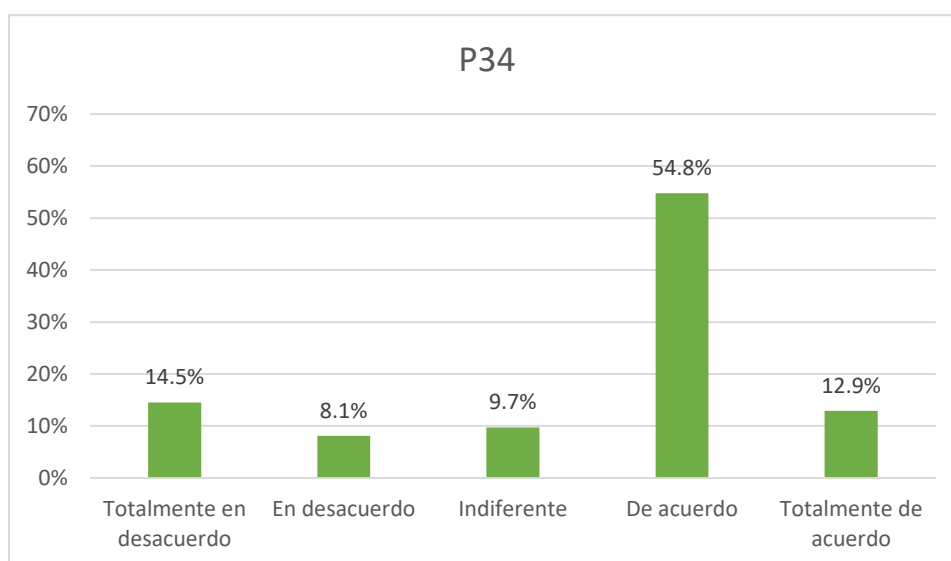
Pregunta 34: ¿Los gastos de cobranza dudosa de la empresa afectan a su gestión operativa?

Tabla 35. Análisis de Pregunta 34

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	9	14.5%
2	En desacuerdo	5	8.1%
3	Indiferente	6	9.7%
4	De acuerdo	34	54.8%
5	Totalmente de acuerdo	8	12.9%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 34. Pregunta 34



Fuente: Elaboración propia

Descripción: De 62 encuestados el 54.8% está de acuerdo que los gastos de cobranza dudosa afectan la gestión operativa de la empresa, el 12.9% está totalmente de acuerdo. A diferencia del 14.5% respondió estar totalmente en desacuerdo, el 8.1% está en desacuerdo y el 9.7% respondió estar indiferente a la pregunta.

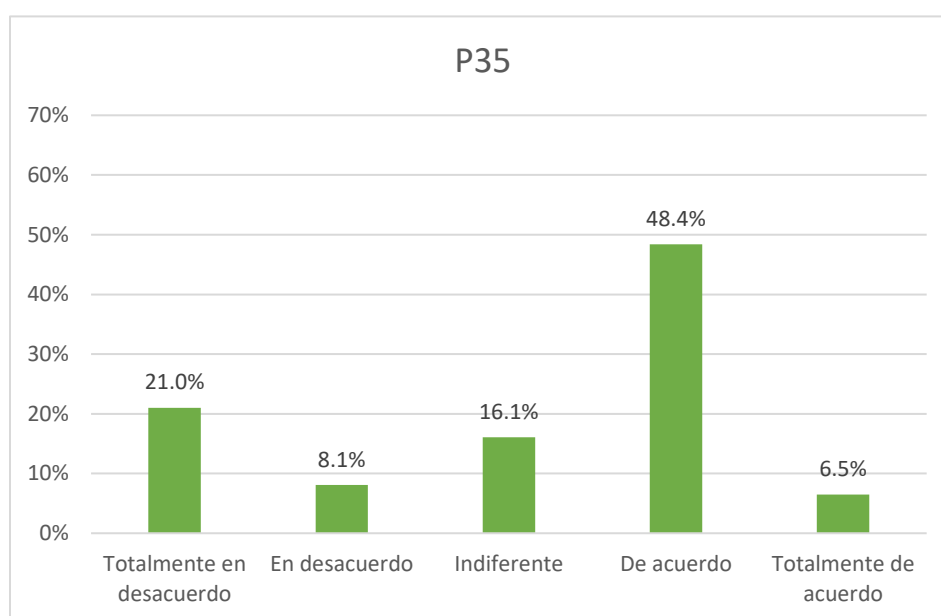
Pregunta 35: ¿La empresa aplica ratios de liquidez para conocer la capacidad de cumplimiento con sus obligaciones?

Tabla 36. Análisis de Pregunta 35

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	13	21.0%
2	En desacuerdo	5	8.1%
3	Indiferente	10	16.1%
4	De acuerdo	30	48.4%
5	Totalmente de acuerdo	4	6.5%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 35. Pregunta 35



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Del total de encuestados el 48.4% respondió estar de acuerdo que la empresa aplica ratios de liquidez para conocer su capacidad de cumplimiento, el 6.5% está totalmente de acuerdo, pero el 21% está totalmente en desacuerdo, el 8.1% respondió estar en desacuerdo y el 16.1% esta indiferente a la pregunta.

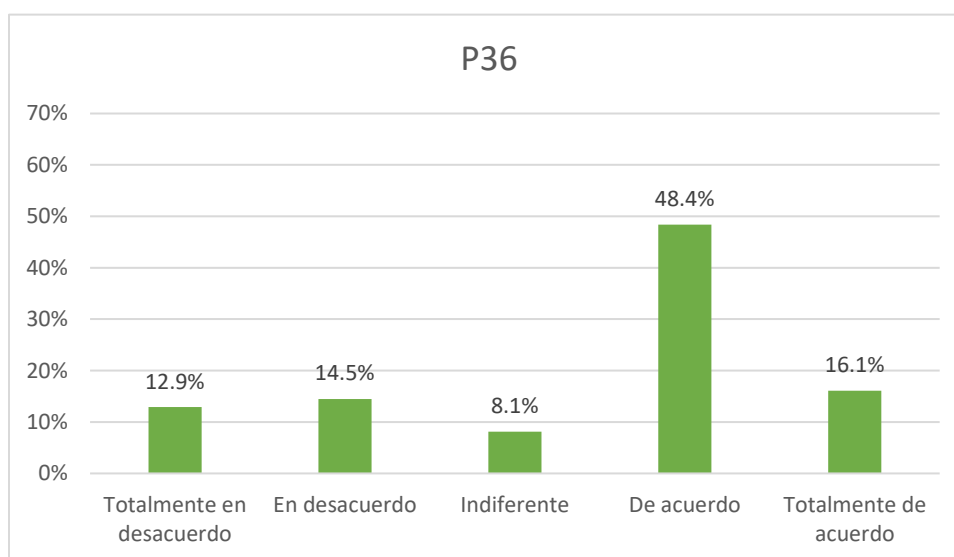
Pregunta 36: ¿La estimación de cobranza dudosa disminuye el indicador de liquidez?

Tabla 37. Análisis de Pregunta 36

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	8	12.9%
2	En desacuerdo	9	14.5%
3	Indiferente	5	8.1%
4	De acuerdo	30	48.4%
5	Totalmente de acuerdo	10	16.1%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 36. Pregunta 36



Fuente: Elaboración propia

Descripción: El 48.4% de los encuestados está de acuerdo que la estimación de cobranza dudosa disminuye el indicador de liquidez, el 16.1% está totalmente de acuerdo. A diferencia que el 14.5% respondió estar en desacuerdo, el 12.9% está totalmente en desacuerdo y el 8.1% se muestra indiferente por desconocimiento.

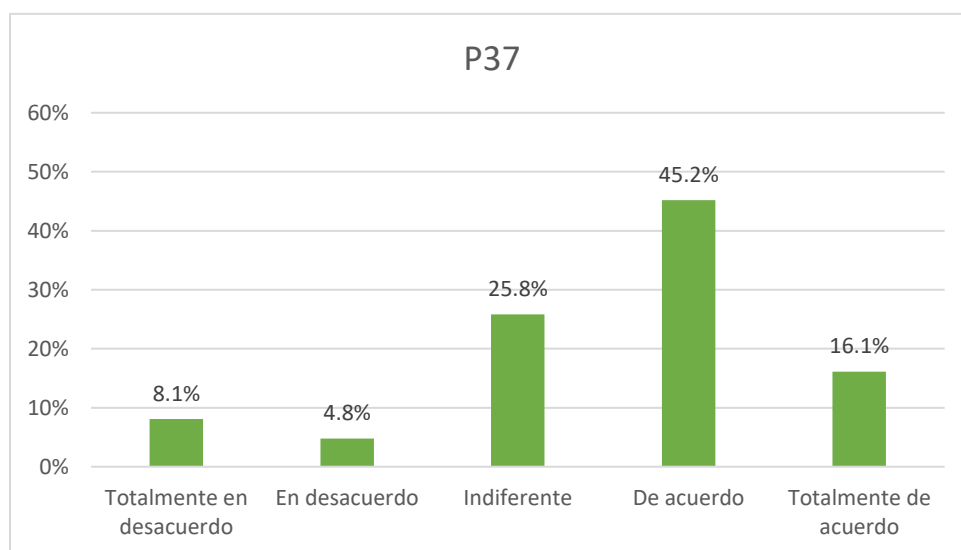
Pregunta 37: ¿El gerente financiero analiza indicadores financieros para la toma de decisiones de la empresa?

Tabla 38. Análisis de Pregunta 37

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	5	8.1%
2	En desacuerdo	3	4.8%
3	Indiferente	16	25.8%
4	De acuerdo	28	45.2%
5	Totalmente de acuerdo	10	16.1%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 37. Pregunta 37



Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De 62 encuestados el 45.2% respondió estar de acuerdo que se analiza los indicadores financieros para la toma de decisiones, el 16.1% está totalmente de acuerdo, por otro lado, el 25.8% se muestra indiferente a la pregunta, el 8.1% está totalmente en desacuerdo y el 4.8% está en desacuerdo.

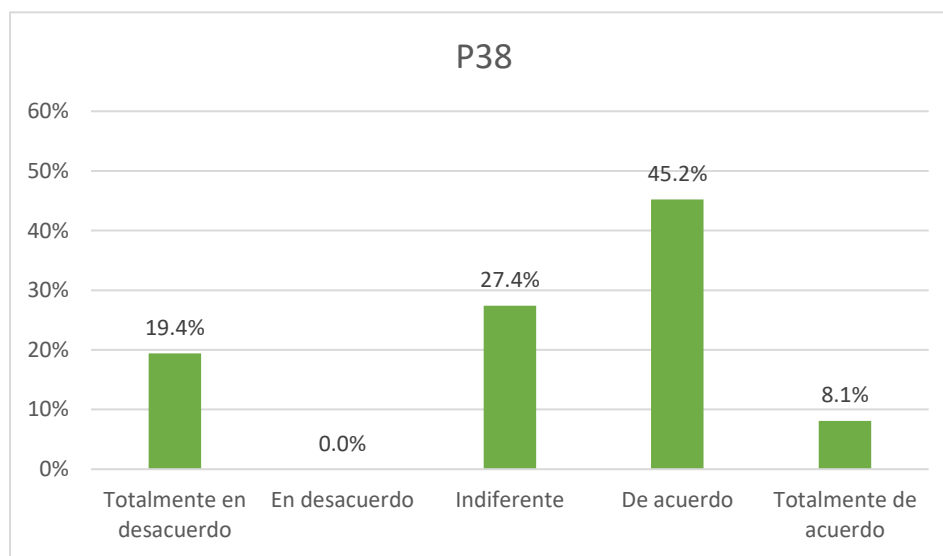
Pregunta 38: ¿La empresa aplica ratios de endeudamiento para conocer el volumen de deuda que tiene en relación a su patrimonio?

Tabla 39. Análisis de Pregunta 38

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	12	19.4%
2	En desacuerdo	0	0.0%
3	Indiferente	17	27.4%
4	De acuerdo	28	45.2%
5	Totalmente de acuerdo	5	8.1%
Total		62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 38. Pregunta 38



Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: El 45.2% respondió está de acuerdo que la empresa aplica ratios de endeudamiento conocer su deuda en relación a su patrimonio, el 8.1% está totalmente de acuerdo a la pregunta. A diferencia de 27% se muestra indiferente por desconocimiento y el 19.4% está totalmente en desacuerdo.

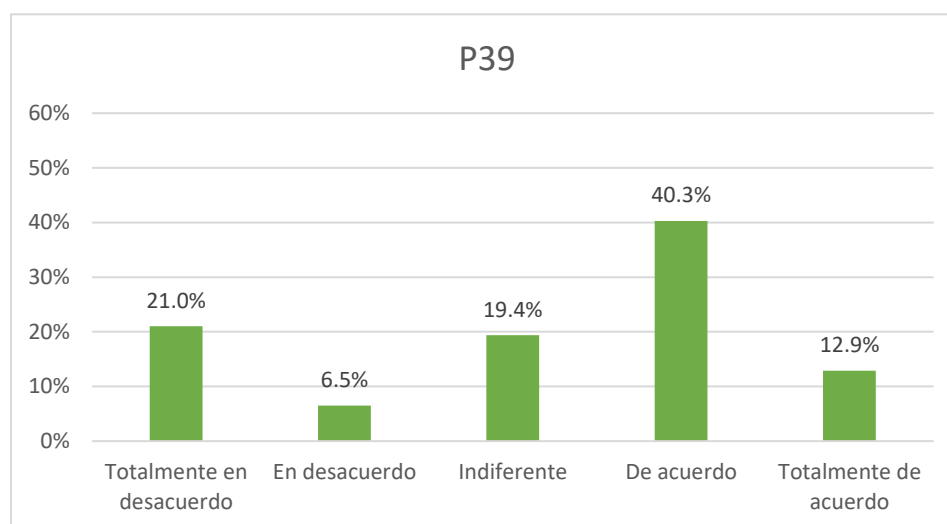
Pregunta 39: ¿La empresa aplica ratios de rentabilidad para medir el nivel de eficiencia con la que se maneja la empresa?

Tabla 40. Análisis de Pregunta 39

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	13	21.0%
2	En desacuerdo	4	6.5%
3	Indiferente	12	19.4%
4	De acuerdo	25	40.3%
5	Totalmente de acuerdo	8	12.9%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 39. Pregunta 39



Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: El 40.3% respondió estar de acuerdo que se aplica ratios de rentabilidad para medir la eficiencia con la que se maneja la empresa, el 12.9% está totalmente de acuerdo, por otro lado, el 21% respondió estar totalmente en desacuerdo, el 6.5% está en desacuerdo y el 19.4% se muestra indiferente a la pregunta.

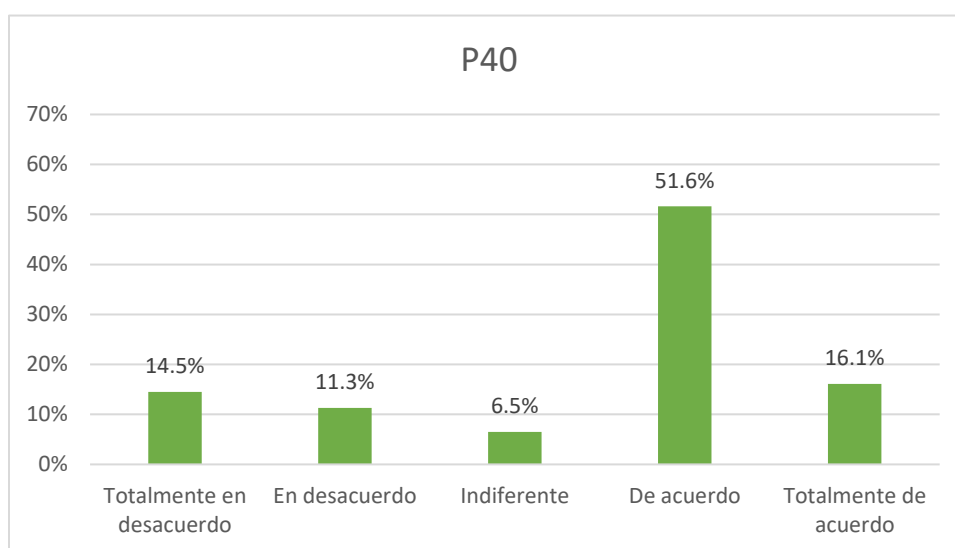
Pregunta 40: ¿La estimación de cobranza dudosa afecta a la rentabilidad de la empresa?

Tabla 41. Análisis de Pregunta 40

P1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	9	14.5%
2	En desacuerdo	7	11.3%
3	Indiferente	4	6.5%
4	De acuerdo	32	51.6%
5	Totalmente de acuerdo	10	16.1%
	Total	62	100,0

Fuente: Datos de la propia investigación

Gráfico 40. Pregunta 40



Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Del total de los encuestados el 51.6% se muestra de acuerdo que la estimación de cobranza dudosa afecta a la rentabilidad de la empresa, el 16.1% está totalmente de acuerdo, pero el 14.5% respondió estar totalmente en desacuerdo, el 11.3% está en desacuerdo y el 6.5% se muestra indiferente por desconocimiento.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para verificar la validez de las hipótesis planteadas se usó el Test del Chi – cuadrado de Pearson en el cual compara frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Asumiendo un nivel de significación de $\alpha\% \leq 5\%$, en las tablas obtenidas se observa el valor crítico. La decisión se ejecuta de la siguiente manera: si el valor de la significación asintomática se encuentra a la derecha del valor critica $X^2 = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Contrastación de hipótesis general:

Tabla 42. Hipótesis general: Variable Independiente y Variable dependiente

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	113,013 ^a	12	,000
N de casos válidos	62		

a. 16 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,56.

Fuente: Chi – cuadrado generado en SPSS

Descripción: Se observa en la figura 5 que la significación asintótica es de valor de 0% siendo menor a 5%, el cual demuestra que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general planteada, además de dar razones suficientes para decir que existe relación entre la variable independiente y la variable dependiente; por lo tanto, el control interno de cuentas por cobrar tiene una incidencia en los estados financieros en la empresa HEALTY SAC en el año 2019.

Contrastación de hipótesis específica 1:

Tabla 43. Hipótesis específica 1: Dimensión 1 y Variable dependiente

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	86,347 ^a	12	,000
N de casos válidos	62		

a. 18 casillas (90,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

Fuente: Chi – cuadrado generado en SPSS

Descripción: Se observa en la figura 5 que la significación asintótica es de valor de 0% siendo menor a 5%, el cual demuestra que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 planteada, dando razones suficientes para decir que existe relación entre la dimensión 1 y la variable dependiente.

Contrastación de hipótesis específica 2:

Tabla 44. Hipótesis específica 2: Variable independiente e Indicador 11

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	95,960 ^a	12	,000
N de casos válidos	62		

a. 17 casillas (85,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,29.

Fuente: Chi – cuadrado generado en SPSS

Descripción: Se observa en la figura 5 que la significación asintótica es de valor de 0% siendo menor a 5%, el cual demuestra que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 planteada, dando razones suficientes para decir que existe relación entre la variable independiente y el indicador 11.

5.3. Discusión de resultados

Sobre la encuesta

De la encuesta aplicada con referencia a la dimensión de las actividades de control, las preguntas del 1 al 4; el 79% de los encuestados confirmaron que existen políticas de cobranza y políticas de crédito por lo que no todos tienen conocimientos de estas políticas. Por lo tanto, no se pueden emplear de forma adecuada al realizar las cobranzas y otorgar créditos a sus clientes.

Con respecto a la dimensión de evaluación de riesgo, el 56% de los encuestados coinciden que se evalúa el riesgo de otorgar crédito a sus clientes y el cumplimiento de sus objetivos por lo que se hace una valoración de estos riesgos para evitar alguna contingencia.

Sobre la prueba de hipótesis.

Para comprobar la validez de las hipótesis planteadas se usó el Test del Chi – cuadrado de Pearson en el cual compara frecuencias observadas y frecuencias esperadas, el valor de la significación asintomática no debe superar el 5% para que se acepte la validez de las hipótesis planteadas. Observando las tablas 48, 49 y 50 estas no superan el 5% por lo tanto todas las hipótesis son aceptadas.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones:

1. Se concluye que la empresa presenta un deficiente de control interno en las cuentas por cobrar ya que no tienen funciones establecidas para sus trabajadores perjudicando a la gestión de las operaciones de ventas a crédito y al contado. También carecen de una supervisión constante para mejorar o establecer las políticas de estimación, créditos y cobranzas afectando en la presentación de los estados financieros.
2. Se puede concluir que la empresa tiene deficientes procedimientos en el área de cobranzas; en el cual no realiza un seguimiento adecuado de cobro a sus clientes en fechas determinadas y no efectúan una evaluación del historial crediticio antes de otorgar crédito ocasionando un alto riesgo de morosidad en las cuentas por cobrar.
3. Se concluye que el área de finanzas no lleva a cabo capacitación constante a su personal para lograr el cumplimiento de sus objetivos perjudicando al control interno de cuentas por cobrar ya que no amortiguan el efecto tanto en la presentación de los estados financieros como en la liquidez y rentabilidad de la empresa.

6.2. Recomendaciones:

1. Se recomienda al área de finanzas implementar supervisión de forma constante para mejorar los procedimientos del control interno de cuentas por cobrar y distribuir de forma adecuada las funciones de los trabajadores así mejorando las políticas de estimación, créditos y cobranza.
2. Implementar eficientes políticas de crédito y cobranza para aumentar el retorno de las de las cuentas por cobrar; tales como enviar correos, llamadas, también adecuar métodos como el factoring y refinanciamiento buscando un nuevo acuerdo de fecha de cobranza y con una tasa de interés para disminuir la morosidad. Además, solicitar el servicio de terceros (EQUIFAX) que brindan información del historial crediticio de las empresas así mejorando la decisión de otorgar crédito a sus clientes.
3. Se recomienda que al área de finanzas llevar capacitación constante a sus trabajadores para lograr de forma eficiente y eficaz el cumplimiento de los objetivos de la empresa mejorando el control interno de las cuentas por cobrar, también mejorando tanto la presentación de los estados financieros de forma razonable como la liquidez y rentabilidad de la empresa.

REFERENCIAS

Referencias bibliográficas

- Bravo Malpica, G. O. (2010). *Administración financiera*. México, México: Instituto Politécnico Nacional.
- Calderón Moquillaza J (2013) *Contabilidad General Básica I*. Lima, Perú. JCM Editores. Decima segunda edición
- Calderón Moquillaza, J (2016) *Contabilidad de Gestión I*. Lima, Perú. JCC Ediciones. Segunda edición
- Calleja Bernal Mendoza, F (2017). *Análisis de estados financieros*. Pearson Educación.
- Córdoba, M. (2014). *Análisis financiero*. Bogotá, Ecoe Ediciones.
- Estupiñán Gaitán, R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- b Reyes, J. C. (2015). *Contabilidad I*. México D.F, México: Grupo Editorial Patria.
- Guerrero Reyes, J. C. y Galindo Alvarado, J. F. (2015). *Contabilidad para administradores*. México D.F, México: Grupo Editorial Patria
- Hernández R, Fernández C y Baptista M (2014). *Metodología de la investigación*. México DF, México. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Sexta edición
- Herz Gherzi, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Tercera edición
- Lavalle Burguete, A. C. (2017). *Análisis financiero*. México, D.F, México: Editorial Digital UNID.

- Montaña Orozco, E. (2013). *Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Programa Editorial Universidad del Valle.
- Morales Castro, J. A. y Castro. Arturo, M. (2015). *Crédito y cobranza*. México D.F, México: Grupo Editorial Patria.
- Moreno Fernández, J. (2015). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa*. México D.F, México: Grupo Editorial Patria. Cuarta edición
- Reinoso Lastra, J. F. (2014). *Indicadores de gestión*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Sánchez H, Reyes R y Mejía K (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Lima, Perú. Universidad Ricardo Palma. Primera edición.

Tesis

- Carrera, S (2017). “*Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*” Tesis para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Guayaquil, Ecuador
- Elizalde K (2017). “*Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjeta de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador*” Tesis para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Muñiz W y Mora W (2017). “*Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS*” Tesis para optar el título de Contador Público Autorizado en la Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador
- Rodríguez J (2019). “*El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic SAC en el periodo 2017*”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Tecnológica del Perú.

- Ruiz I (2018). “*El área de crédito y cobranza y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú SAC en la ciudad de Lima en el periodo 2013 – 2015*”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Ricardo Palma.
- Salinas F (2019). “*El control interno y la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tomografía Medica SAC, Santiago de Surco, periodo 2015 – 2017*”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao

Páginas web

- Debitoor (2020). Diccionario contable. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario>
- Ministerio de Economía y Finanzas Perú (2020) Normas Internacionales de Contabilidad Oficializadas (NIC). Resolución de Consejo Normativo de Contabilidad N° 001-2020-EF/30 versión 2020. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/consejo-normativo-de-contabilidad/nics>.
- Ministerio de Economía y Finanzas Perú (2020) Normas Internacionales de Información Financieras (NIIF). Resolución de Consejo Normativo de Contabilidad N° 001-2020-EF/30 versión 2020. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/consejo-normativo-de-contabilidad/niiif>
- Superintendencia de Administración Tributaria (2020). Texto Único Ordenado del Impuesto a la Renta. DS 179-2004-EF. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/ley/>
- Ministerio de Economía y Finanzas Perú (2020), Glosario de Contabilidad Publica <https://www.mef.gob.pe/es/glosario-contabilidad> (consultado el 19 de Julio del 2020)
- MytripleA. Diccionario financiero. Obtenido de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/>

APÉNDICE

A. ENCUESTA



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

Estimado (a) colaborador, con el fin de determinar la incidencia del control interno de cuentas por cobrar en los estados financieros. Se solicita en marcar la alternativa que exprese su grado de conformidad con un aspa (X) según la siguiente calificación:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO					
1. ¿Considera que existe políticas de cobranza en la empresa?					
2. ¿Las políticas de cobranza son adecuadas para mejorar la liquidez de la empresa?					
3. ¿Considera que existe políticas de crédito en la empresa?					
4. ¿Las políticas de crédito son adecuadas para mejorar la rentabilidad de la empresa?					
5. ¿La empresa evalúa la situación crediticia de los clientes antes de otorgar créditos?					
6. ¿La empresa evalúa a sus futuros clientes en base al cumplimiento de pago de las ventas al contado?					
7. ¿El área de cobranzas evalúa el cumplimiento de las cobranzas de las cuentas pendientes y vencidas?					
8. ¿La empresa evalúa el cumplimiento de los objetivos de las políticas de cuentas por cobrar?					

9. ¿La empresa hace un análisis de la valoración de riesgo de los clientes nuevos?					
10. ¿En la empresa identifican los riesgos relevantes de las cuentas por cobrar vencidas?					
11. ¿La empresa realiza auditorias para comprobar el cumplimiento de sus objetivos propuestos?					
12. ¿El área de cobranzas hace un seguimiento o monitoreo de las cuentas por cobrar vencidas?					
13. ¿La empresa realiza actividades de prevención para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar?					
14. ¿El auditor interno realiza monitoreo constante del control interno del área de cuentas por cobrar?					
15. ¿El auditor interno reporta las deficiencias del procedimiento para otorgar créditos?					
16. ¿El gerente de cobranzas reporta las deficiencias de las políticas de cobranza?					
VARIABLE DEPENDIENTE: ESTADOS FINANCIEROS	1	2	3	4	5
17. ¿El contador aplica las normas internacionales de contabilidad para valorar el activo de los estados financieros?					
18. ¿El control interno contribuye a la razonabilidad de los valores del activo de los estados financieros?					
19. ¿La empresa tiene cuentas por cobrar en situación de incobrables?					
20. ¿La empresa tiene un procedimiento de control interno de las cuentas por cobrar?					
21. ¿El contador realiza asientos por estimación de cobranza dudosa al tener cuentas de cobrar vencidas?					
23. ¿El asistente de cobranzas analiza las cuentas por cobrar y determinar su antigüedad?					
24. ¿La empresa tiene una base de datos donde registra los clientes morosos para evitar otorgarles crédito?					
25. ¿La capacidad de cobro de las cuentas por cobrar dificulta el cumplimiento de sus obligaciones financieras?					
26. ¿La empresa usa apalancamiento financiero?					
27. ¿La estimación de cobranza dudosa disminuye la utilidad de la empresa?					
28. ¿Los gastos de la empresa comprometen el rendimiento del capital?					
29. ¿El encargado de cobranzas identifica las facturas cobradas al pasar información a contabilidad?					
30. ¿La empresa usa diferentes métodos de cobranzas para mejorar sus ingresos de las cuentas por cobrar vencidas?					
31. ¿Las ventas efectuadas al contado son inferiores a las ventas al crédito?					

32. ¿La empresa otorga descuento a sus clientes para mejorar las ventas?					
33. ¿La empresa tiene registrada todos sus gastos y estos están debidamente sustentados?					
34. ¿Los gastos de cobranza dudosa de la empresa afectan a su gestión operativa?					
35. ¿La empresa aplica ratios de liquidez para conocer la capacidad de cumplimiento con sus obligaciones?					
36. ¿La estimación de cobranza dudosa disminuya el indicador de liquidez?					
37. ¿El gerente financiero analiza indicadores financieros para la toma de decisiones de la empresa?					
38. ¿La empresa aplica ratios de endeudamiento para conocer el volumen de deuda que tiene en relación a su patrimonio?					
39. ¿La empresa aplica ratios de rentabilidad para medir el nivel de eficiencia con la que se maneja la empresa?					
40. ¿La estimación de cobranza dudosa afecta a la rentabilidad de la empresa?					

B. CASO PRÁCTICO

La empresa HEALTHY SAC se dedica al servicio de medicina ocupacional, al 31 de diciembre del 2019 en la cuenta por cobrar comerciales posee un saldo de S/ 1,093,088 de los cuales el problema principal es que posee cuentas por cobrar vencidas o de alto riesgo de ser incobrables desde el año 2018. A causa de esto se analizó las subcuentas que han sido originadas por las ventas de sus servicios prestados. Al realizar un análisis vertical de los estados financieros observamos que la cuenta 12 representa el 70% del activo corriente.

El detalle de las cuentas por cobrar comerciales al 31 de diciembre del 2019 se muestra en el siguiente cuadro:

Detalle de cuentas por cobrar comerciales

Detalle	Total S/
Cuentas vencidas más de 12 meses	94,921
Facturas por cobrar en el periodo 2019 vencidas que aún no superan los 12 meses	43,456
Facturas por cobrar en el periodo 2019	954,711
Total	1,093,088

En el cuadro se observa lo siguiente:

1. Hay facturas que superan los 12 meses desde la fecha de su vencimiento.
2. Existen facturas están vencidas y aún no superaran los 12 meses desde la fecha de su vencimiento.
3. No se realizó una provisión de estimación de cobranza dudosa en su oportunidad.
4. No existen procedimientos para la estimación de cobranza dudosa.

Muchos de los trabajadores que se encargan de cobrar también otorgan crédito por lo que no separan responsabilidades en el área de cobranzas y crédito, aunque son diferentes las personas que registran la cobranza y la venta efectuada. Adicionalmente solo se realiza la cancelación de la cuenta anticipadamente cuando es una venta al contado.

Además, se observó que, al realizar las ventas, la empresa HEALTY SAC no posee un procedimiento para verificar el historial crediticio de sus clientes actuales y de los clientes nuevos por lo que otorgan crédito confiando en la palabra de sus clientes; ocasionando que muchas de sus facturas se encuentren vencidas y con la incertidumbre de ser cobradas las cuentas vencidas después de su fecha de vencimiento.

La empresa no emplea eficientes y nuevos métodos de cobros para mejorar el ingreso de efectivo de sus cuentas por cobrar, tales como: realizar llamadas para cobrar las facturas, cambiar las facturas por letras por cobrar, pagares y factoring. Además de que no posee un procedimiento adecuado para conocer el historial crediticio de sus clientes antes de otorgar crédito.

A continuación, se muestra los estados financieros de HEALTY SAC, sin considerar la cobranza dudosa.

HEALTY S.A.C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
Al 31 de Diciembre de 2019 y 2018
(Expresado en Soles)

ACTIVO	2,019	2,018	PASIVO Y PATRIMONIO	2,019	2,018
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalente de efectivo	223,385	359,277	Impuestos y Contribuciones	160,358	98,440
Cuentas por cobrar comerciales	1,093,088	796,158	Remuneraciones y Participaciones	111,046	35,389
Cuentas por cobrar accionistas y personal	10,104	449,478	Cuentas por pagar comerciales	173,237	356,520
Cuentas por cobrar diversas - Terceros	11,482	0	Cuentas por pagar diversas	65,328	114,149
Cuentas por cobrar diversas - Relacionadas	4,620	8,770	Total pasivo corriente	<u>509,968</u>	<u>604,498</u>
Inventarios	0	11,723			
Impuestos pagados por adelantado	216,716	102	PASIVO NO CORRIENTE		
			Cuentas por pagar a accionistas	184,296	184,296
Total activo corriente	<u>1,559,395</u>	<u>1,625,508</u>	Total pasivos	<u>694,264</u>	<u>788,794</u>
ACTIVO NO CORRIENTE			PATRIMONIO NETO		
Inmuebles, maquinaria y equipo, neto	260,793	173,217	Capital	200,000	200,000
			Reserva Legal	40,000	40,000
			Resultados Acumulados	769,930	314,663
Total activo no corriente	<u>260,793</u>	<u>173,217</u>	Utilidad del ejercicio	115,994	455,268
			Total patrimonio	<u>1,125,924</u>	<u>1,009,931</u>
Total activo	<u>1,820,189</u>	<u>1,798,725</u>	Total pasivo y patrimonio	<u>1,820,189</u>	<u>1,798,725</u>

HEALTY S.A.C.**ESTADO DE RESULTADOS****Por los periodos terminado al 31 de diciembre de los años 2018 y 2019**

(Expresado en soles)

	2019	2018
Ventas	3,343,201	2,780,961
Costo de ventas	(2,094,797)	(1,187,865)
UTILIDAD BRUTO	1,248,404	1,593,096
Gasto de administración y ventas	(1,058,996)	(943,388)
Otros ingresos y gastos operativos, neto	3,597	1,244
UTILIDAD OPERATIVA	193,005	650,952
Gasto financiero, neto	(224)	(4,033)
RESULTADO ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS	192,781	646,919
Participación de los trabajadores	(12,909)	0
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	179,872	646,919
Impuesto a la renta	(63,878)	(191,651)
RESULTADO DEL EJERCICIO	115,994	455,268

Se propone hacer los asientos de ajustes pertinentes de estimación de cobranza dudosa en las cuentas por cobrar comerciales en base al art. 21 del reglamento del IR inciso F).

Asiento de estimación de cobranza dudosa de cuentas por cobrar comerciales vencidos más de 12 meses al 31 de diciembre del 2019

68	Valuación y deterioro de activos y provisiones 687 Valuación de activos 6871 Estimación de cobranza dudosa	94,921	
19	Estimación de cuentas de cobranza dudosa 191 Cuentas por cobrar comerciales – terceros 1911 Facturas por cobrar x/x Provisión de cobranza dudosa periodo 2019		94,921

94	Gastos administrativos 941 Valuación de activos y provisiones 9411 Estimación de cobranza dudosa	94,921	
78	Cargas cubiertas por provisiones 781 Cargas cubiertas por provisiones x/x Asiento de destino		94,921

Luego de haber realizado los asientos de ajustes pertinentes para el periodo 2019 en los estados financieros de acuerdo a la información obtenida en la investigación, se obtiene los nuevos montos y resultados de los estados financieros del periodo 2019.

HEALTY S.A.C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
Al 31 de Diciembre de los años 2019
(Expresado en Soles)

ACTIVO	2,019	PASIVO Y PATRIMONIO	2,019
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalente de efectivo	223,385	Impuestos y Contribuciones	133,689
Cuentas por cobrar comerciales, neto	998,167	Remuneraciones y Participaciones	106,526
Cuentas por cobrar accionistas y personal	10,104	Cuentas por pagar comerciales	173,237
Cuentas por cobrar diversas Terceros	11,482	Cuentas por pagar diversas	<u>65,328</u>
Cuentas por cobrar diversas - Relacionadas	4,620	Total pasivo corriente	<u>478,779</u>
Inventarios	0		
Impuestos pagados por adelantado	216,716	PASIVO NO CORRIENTE	
	<u>1,464,474</u>	Cuentas por pagar a accionistas	<u>184,296</u>
Total activo corriente		Total pasivos	<u>663,075</u>
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO NETO	
Inmuebles, maquinaria y equipo, neto	260,793	Capital	200,000
	<u>260,793</u>	Reserva Legal	40,000
		Resultados Acumulados	769,930
Total activo no corriente		Utilidad del ejercicio	<u>52,262</u>
		Total patrimonio	<u>1,062,192</u>
Total activo	<u><u>1,725,268</u></u>	Total pasivo y patrimonio	<u><u>1,725,268</u></u>

HEALTY S.A.C.**ESTADO DE RESULTADOS AJUSTADO****Por el periodo terminado el 31 de Diciembre 2019**

(Expresado en soles)

	2019
Ventas	3,343,201
Costo de ventas	<u>(2,094,797)</u>
UTILIDAD BRUTO	<u>1,248,404</u>
Gasto de administración y ventas *(1)	(1,153,917)
Otros ingresos y gastos operativos, neto	<u>3,597</u>
UTILIDAD OPERATIVA	98,083
Gasto financiero, neto	(224)
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS	<u>97,860</u>
Participación de los trabajadores	<u>(8,389)</u>
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	89,471
Impuesto a la renta	<u>(37,209)</u>
RESULTADO DEL EJERCICIO	<u>52,262</u>

*(1) Se aumentó a los gastos de administración y ventas la estimación de cobranzas dudosa por 94,921

La empresa HEALTHY SAC pertenece al régimen MYPE, de acuerdo al decreto legislativo N°1269 art. 5 la escala progresiva acumulativa para la determinación del impuesto a la renta es la siguiente:

- Hasta 15 UIT se aplica una tasa de 10%
- Más de 15 UIT se aplica una tasa de 29,5%

DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA

	2019	2019 AJUSTADO
Utilidad neta antes de participaciones e impuestos	179,872	89,471
(+) Más: Adiciones	78,306	78,306
(-) Menos: Deducciones		
(-) Menos: Pérdida tributaria compensable 2009		
(=) Renta neta:	258,178	167,777
(-) Menos: Participación de los trabajadores (art. 2o y 4o del D.Leg. No 892)	-5% -12,909	-8,389
Renta neta imponible	258,178	167,777
Cálculo del impuesto a la renta		
10% Hasta 15 UIT	63,000	6,300
29.50% de S/.	195,178	57,578
	63,878	104,777
		37,209

Análisis de ratios financieros

Indicador de liquidez

Liquidez corriente	Activo corriente Pasivo corriente	2019	2018	2019	2018
		$\frac{1,559,395}{509,968}$	$\frac{1,625,508}{604,498}$	3.06	2.69

En el año 2018 la empresa tiene por cada sol de deuda cuenta con 2.69 soles para cubrir con sus obligaciones, por lo tanto, tiene un excedente de liquidez que puede convertirse en efectivo para cubrir sus pasivos. En el año 2019 la liquidez aumento a 3.06 soles.

Capital de trabajo	Activo corriente – Pasivo corriente	2019	2018	2019	2018
		$1,559,395 - 509,968$	$1,625,508 - 604,498$	1,049,427	1,021,010

Se muestra en el año 2018 la empresa dispone para cubrir sus actividades operativas cuenta con S/ 1,021,010. En el año 2019 aumenta su capital de trabajo en S/ 1,049,427.

Indicador de endeudamiento

Ratio de endeudamiento	Total Pasivo Patrimonio Neto	2019	2018	2019	2018
		$\frac{694,264}{1,125,924}$	$\frac{788,794}{1,009,931}$	0.62	0.78

La empresa en el 2019 tiene comprometido su patrimonio con 0.62 veces con respecto a sus obligaciones financieras, mientras que en el año 2018 tiene comprometido su patrimonio con 0.78 veces eso quiere decir que disminuyo sus obligaciones de un año para otro

Indicador de rentabilidad

Margen de utilidad neta	Utilidad neta ----- Ventas x100	2019	2018	2019	2018
		115,994 ----- 3,343,201 x100	455,268 ----- 2,780,961 x100	3%	16%

La empresa en el año 2019 tiene una ganancia de 3% en base a sus ventas, pero en el año 2018 tiene 16% sus ganancias. Esto se debe a que la empresa ha tenido mayor gasto para prestar o realizar sus servicios.

ROA	Utilidad neta ----- Activo total x100	2019	2018	2019	2018
		115,994 ----- 1,820,189 x100	455,268 ----- 1,798,725 x100	6%	25%

Se muestra que la empresa en el año 2018 tiene un retorno de 25% con sus activos totales que posee actualmente, mientras que en el año 2019 ha tiene una disminución considerable en su rotación de activos llegando a 6%.

ROE	Utilidad neta ----- Patrimonio neto x100	2019	2018	2019	2018
		115,994 ----- 1,125,924 x100	455,268 ----- 1,009,931 x100	10%	45%

Se muestra que en el año 2018 la empresa tiene un 45% de retorno del patrimonio de la empresa, pero en el año 2019 disminuye a 10% el retorno.

Indicador de gestión

Rotación de cuentas por cobrar	Ventas ----- Ctas por cobrar	2019	2018	2019	2018
		3,343,201	2,780,961	3.06	3.49
		1,093,088	796,158		

La empresa en el año 2018 tiene una rotación de 3.49 veces en sus cuentas por cobrar, pero en el año 2019 a disminuido a 3.06 veces la rotación de sus cobros a los clientes.

Periodo promedio cuentas por cobrar	Ctas cobrar x360 ----- Ventas	2019	2018	2019	2018
		1,093,088	796,158	118	103
		3,343,201 x360	2,780,961 x360		

Se muestra que la empresa recupera sus cuentas por cobrar en el año 2019 en 118 días, mientras que en el 2018 muestra 103 días en recuperar sus cuentas por cobrar por lo que hay un incremento en el periodo promedio de cuentas por cobrar de un año para el otro.

Indicador de morosidad

Índice de Morosidad	Ctas cob vencidas ----- Total ctas cob	2019	2018	2019	2018
		138,377	95,539	13%	12%
		1,093,088	796,158		

La empresa muestra altos niveles de riesgo crediticio ya sea en el 2019 y 2019 ajustado con un valor de 13% y 14% de morosidad, mostrando que la empresa cuenta con clientes morosos