



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

TESIS

**El control interno de cuentas por cobrar y su incidencia en el reconocimiento
de los ingresos de una empresa comercializadora de vehículos y anexos de
Lima Metropolitana periodo 2020**

**Para Optar el Título Profesional de
Contadora Pública**

AUTOR

Cueva Soto Maria Fernanda
(ORCID:0000-0002-8625-249X)

ASESORA

Haro Lizano Teresa Consuelo
(ORCID: 0000-0003-3412-1428)

Lima, Perú

2022

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Cueva Soto Maria Fernanda

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 75138620

Datos de asesor

Haro Lizano Teresa Consuelo

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 08541406

Datos del jurado

JURADO 1: Ferreyros Morón, Juan Augusto, 07936111,0000-0002-0065- 4851

JURADO 2: Muñante Valenzuela, Leopoldo Fortunato, 09309526, 0000-0002-4049-2973

JURADO 3: Ramirez Condor, Victoriano Amilcal, 06072722, 0000-0002- 0941-255X

JURADO 4: Haro Lizano Teresa Consuelo, 08541406, 0000-0003-3412-1428

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.00

Código del programa: 411156

Dedico este trabajo a mis padres que siempre
han sido un gran apoyo y motivación en mi
proceso educativo.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va en especial para mi asesora Dra. CPC Teresa Consuelo Haro Lizano, quién con su dedicación y conocimientos ha sabido guiar mi camino para llegar a cumplir el objetivo que me he trazado. También agradezco a mis padres, familiares y amigos que me alentaron a seguir adelante, no rendirme ni desistir en el cumplimiento de esta meta.

.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el control interno dentro de las empresas se ha convertido en un instrumento elemental y necesario, por lo que la mayoría de las empresas realizan cada cierto tiempo auditorías internas las cuales ayudan con la revisión de los procesos de las distintas áreas. los procesos operativos de una empresa deben ser ejecutados de manera diligente y eficiente con el fin de alcanzar los objetivos proyecta y mejorar el desempeño de la empresa.

En la empresa comercializadora de vehículos se ha detectado que hay una falta de control interno en el proceso de cobranzas, esté parte desde la forma en que los clientes hacen la separación del vehículo hasta su cancelación respectiva reflejada en la contabilidad.

Mediante el estudio se llegará a determinar cuáles son las deficiencias del actual proceso y se establecerá un nuevo reglamento que mejoren el proceso de acuerdo a ley, para tal fin nos asistimos del principal marco de referencia de control interno; el Sistema COSO; además de los innovadores modelos de gestión y control que existen en la actualidad.

Dentro de una organización los procesos operativos de las todas las áreas juegan un rol fundamental y específico en el desempeño de la empresa, en el presente trabajo nos centramos en el proceso del área de cobranzas ya que la mejora de este proceso beneficiara en los ingresos de la organización.

CAPÍTULO I Se describe concisamente la realidad problemática, se desarrolla la formulación del problema, los objetivos y justificación e importancia de la investigación, además de los alcances y las limitaciones.

CAPÍTULO II Se desarrolla el marco teórico-conceptual conformado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas-científicas y la definición de términos básicos.

CAPÍTULO III Se describe la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación, las variables o unidad de análisis y la matriz lógica de consistencia.

CAPÍTULO IV Apreciaremos el trabajo de campo de la presente investigación, se expone el tipo de método de investigación utilizado, el diseño empleado, se determina la población y muestra, las técnicas para procesar y analizar datos, y los procedimientos para llevar a cabo el estudio. Apreciaremos además el caso práctico, organigrama de la organización y flujograma del proceso del proceso de cuentas por cobrar desde el inicio del cierre de la venta hasta la emisión del permiso de salida de los vehículos.

CAPÍTULO V Se muestran los resultados que generó la recolección de datos, además del análisis y discusión de resultados.

CAPÍTULO VI Se detallan las conclusiones, recomendaciones y para finalizar tenemos las referencias.

INDICE

METADATOS COMPLEMENTARIOS.....	II
DEDICATORIO.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
INTRODUCCIÓN.....	V
INDICE	VII
LISTA DE TABLAS.....	XI
LISTA DE FIGURAS	XV
RESUMEN.....	XIX
ABSTRACT	XX
CAPITULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Problema Principal	3
1.2.1. Problemas Secundarios.....	3
1.3. Objetivos Generales y Específicos	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación e importancia de la investigación	5
1.5. Delimitaciones del Estudio	6
1.5.1. Delimitación espacial.....	6
1.5.2. Delimitación Temporal.....	6
1.5.3. Delimitación Teórica	6
1.6. Limitación de la investigación	7
CAPITULO II.....	8

2. MARCO CONCEPTUAL	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Antecedentes Nacionales	8
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	10
2.2. Bases teóricas-científicas	13
2.2.1. Historia del control interno	13
2.2.2. Definición del Control Interno	15
2.2.3. Objetivos del control interno	17
2.2.4. Características del control interno	18
2.2.5. Modelos de Control Interno	20
2.2.5.1. Antecedentes del modelo COSO	20
2.2.5.2. Modelo COSO I.....	21
2.2.5.3. Modelo COSO II o COSO-ERM	25
2.2.6. CONCEPTO DE CUENTAS POR COBRAR	28
2.2.7. CLASIFICACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	28
2.2.8. IMPORTANCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	28
2.2.9. POLÍTICAS DE CUENTAS POR COBRAR.....	29
2.2.9.1. Políticas de Crédito	29
2.2.9.1.1 Criterios para otorgar un crédito	31
2.2.9.1.2. Método de las 5C	33
2.2.9.2. Políticas de cobranza.....	35
2.2.9.3. Políticas de administración.....	38
2.2.10. Reconocimiento de ingresos.....	38
2.2.10. NIFF 15: Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes...	40
2.2.10.1. Etapas para el reconocimiento de los ingresos según la NIFF 15:.....	40

2.2.11. NIC 1 PRESENTACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	41
2.2.11.1 Objetivo	41
2.2.11.2. Alcance.....	42
2.2.11.3. Finalidad de los estados financieros	43
2.2.11.4. Estados Financieros	43
2.2.12. NIC 32: Instrumentos Financieros	46
2.2.12.2 Tipos de instrumentos financieros	47
2.2.12.3. Indicadores Financieros.....	48
2.2.12.3.1. Utilidad de los indicadores Financiero	48
2.2.12.3.2. Tipos de indicadores Financieros	49
Definición de términos Básicos	546
CAPITULO III	58
3. Hipótesis y Variables	58
3.1. Hipótesis General.....	58
3.2. Hipótesis Especificas.....	59
3.3. Identificación de Variables o unidades de análisis	59
CAPITULO IV	64
4. Marco metodológico	64
4.1. Tipo de investigación	64
4.1.1. Por propósito	64
4.1.2. Por tipo de datos	64
4.1.3. Método	64
4.2. Estrategias o procedimientos de contrastación de Hipótesis	65
4.3. Población y muestra	68
4.3.1. Población.....	68

4.3.2. Muestra	68
4.4. Instrumentos de recolección de datos	69
4.4.1. Descripción de los instrumentos.....	69
4.4.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos	69
4.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.	69
4.6. Descripción y procedimiento de Análisis	69
4.7. Operacionalización de variables	70
4.7.1. Variable independiente.....	70
4.7.2. Variable dependiente.....	70
4.8. Cuestionario	71
CAPITULO V	72
5. RESULTADOS Y DISCUSION.....	73
5.1. Datos cuantitativos.....	73
5.2. Análisis de Resultados	73
CAPITULO VI	114
6.1. CONCLUSIONES	114
6.2. Recomendaciones	116
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	131

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. Análisis P1: ¿Considera usted que la empresa aplica y difunde el uso de las normas de control interno durante el proceso de cuentas por cobrar?.....	74
TABLA 2. Análisis P2: ¿Considera usted que el Informe COSO contribuye a procesar con mayor claridad los controles internos?.....	75
TABLA 3. Análisis P3: ¿Considera usted que los procedimientos de control interno entre las áreas operativas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar coadyuvan a la buena gestión administrativa, económica y financiera de la empresa?.....	76
TABLA 4. Análisis P4: ¿Considera usted que los procedimientos de control interno contribuyen a la efectividad, transparencia y economía en el uso de los recursos de la empresa?.....	77
TABLA 5. Análisis P5: ¿Considera usted que establecer un proceso de evaluación a los clientes ayudara a prevenir la generación de cuentas incobrables?.....	78
TABLA 6. Análisis P6: ¿La empresa realiza una rigurosa evaluación a los clientes antes otórgale un crédito?.....	79
TABLA 7. Análisis P7: Según su opinión, ¿considera que la cartera de clientes es un activo estratégico clave para la empresa?	80
TABLA 8. Análisis P8: ¿Considera usted que la cartera de clientes de la empresa cuenta con antigüamiento de cuentas por cobrar optimo?	81
TABLA 9. Análisis P9: ¿Considera usted que identificar correctamente los pagos realizados por los clientes son de vital importancia para reflejar la verdadera liquidez con la cuenta la empresa?.....	82

TABLA 10. Análisis P10 ¿Considera usted que llevar un control del antigüamiento de las cuentas por cobrar coadyuvara a realizar un Cash Flow proyectado de la empresa?.....	83
TABLA 11. Análisis P11: ¿La empresa cuenta con un estándar de selección para contratar al personal involucrado en proceso de cuentas por cobrar?.....	84
TABLA 12. Análisis P12: ¿Considera usted que la empresa debe brindar capacitación y evaluación continua al personal involucrado en el proceso para lograr un buen desempeño de su labor?	85
TABLA 13. Análisis P13: ¿Considera usted que es importante el reconocimiento al personal que cumple de manera íntegra con los procesos establecidos por la empresa?.....	85
TABLA 14. Análisis P14: ¿Se formulan con regularidad los Estados Financieros para conocer su posición financiera y económica de la empresa?.....	86
TABLA 15. Análisis P15: ¿Considera usted que los Estados Financieros son importantes para conocer la posición financiera y económica, para optimizar la gestión de la cobranza a los clientes?.....	87
TABLA 16. Análisis P16: ¿La empresa evalúa continuamente la rentabilidad generada del estado de Resultados?.....	88
TABLA 17. Análisis P17: ¿Considera usted que el estado de resultados es una herramienta importante para la buena toma de decisiones en cuanto a la misión y visión de la empresa?.....	89

- TABLA 18.** Análisis P18: ¿Cree usted que el Estado de Flujo de Efectivo debe realizarse regularmente para conocer la variación de entradas y salidas de efectivo, así como la liquidez de la empresa?.....90
- TABLA 19.** Análisis P19: ¿Considera Usted que el Estado de Flujo de Efectivo contribuirá a mejorar el manejo de los fondos de la empresa para que la Gerencia pueda tomar buenas decisiones?91
- TABLA 20.** Análisis P20: ¿Considera Usted que los resultados obtenidos de los ratios de liquidez nos ayudara en la toma de decisiones financieras para disminuir el nivel de endeudamiento que tiene la empresa?.....92
- TABLA 21.** Análisis P21: ¿Considera Usted que los índices de gestión coadyuvan que la gestión de la empresa sea eficaz y eficiente para el cumplimiento de los objetivos planteados de la empresa?.....93
- TABLA 22.** Análisis P22: ¿En el área de créditos y cobranzas se efectúa el seguimiento y control para evaluar la morosidad de los créditos otorgados?.....94
- TABLA 23.** Análisis P23: ¿Considera importante que la rotación de cuentas por cobrar mejorará el nivel de crecimiento y desarrollo financiero de la empresa?.....95
- TABLA 24.** Análisis P24: ¿Considera usted que la planificación financiera de la empresa contribuye de manera eficiente al logro de los objetivos de la empresa?.....96
- TABLA 25.** Análisis P25: ¿Considera usted que un adecuado plan financiero se ve reflejado de manera positiva en los resultados de la gestión de la empresa?.....97
- TABLA 26.** Análisis P26: ¿Considera usted que el análisis estratégico brinda un diagnostico clave para lograr una eficiente gestión en la empresa?.....98

TABLA 27. Análisis P27: ¿Considera usted que los resultados de la gestión financiera influyen en las decisiones a tomar por la gerencia de la empresa?.....99

TABLA 28. Análisis P28: ¿Cree usted que la toma de decisiones incide en la buena utilización de los recursos para mejorar la liquidez de la empresa?.....100

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. Clasificación de los Riesgos.....	33
FIGURA 2. Diferencia de Coso I y Coso I	37
FIGURA 3. Clasificación de Clientes	39
FIGURA 4. Mapa de Riesgo	41
FIGURA 5. Método 5C	43
FIGURA 6. Estructura de Estado de Situación Financiera.....	52
FIGURA 7. Clasificación de los Instrumentos Financieros.....	55
FIGURA 8. Ratios de Rentabilidad	60
FIGURA 9. Análisis P1: ¿Considera usted que la empresa aplica y difunde el uso de las normas de control interno durante el proceso de cuentas por cobrar?.....	74
FIGURA 10. Análisis P2: ¿Considera usted que el Informe COSO contribuye a procesar con mayor claridad los controles internos?.....	75
FIGURA 11. Análisis P3: ¿Considera usted que los procedimientos de control interno entre las áreas operativas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar coadyuvan a la buena gestión administrativa, económica y financiera de la empresa?.....	76
FIGURA 12. Análisis P4: ¿Considera usted que los procedimientos de control interno contribuyen a la efectividad, transparencia y economía en el uso de los recursos de la empresa?.....	77
FIGURA 13. Análisis P5: ¿Considera usted que establecer un proceso de evaluación a los clientes ayudara a prevenir la generación de cuentas incobrables?.....	78
FIGURA 14. Análisis P6: ¿La empresa realiza una rigurosa evaluación a los clientes antes otórgale un crédito?.....	79

- FIGURA 15.** Análisis P7: Según su opinión, ¿considera que la cartera de clientes es un activo estratégico clave para la empresa?80
- FIGURA 16.** Análisis P8: ¿Considera usted que la cartera de clientes de la empresa cuenta con antigüamiento de cuentas por cobrar óptimo?81
- FIGURA 17.** Análisis P9: ¿Considera usted que identificar correctamente los pagos realizados por los clientes son de vital importancia para reflejar la verdadera liquidez con la cuenta la empresa?.....82
- FIGURA 18.** Análisis P10 ¿Considera usted que llevar un control del antigüamiento de las cuentas por cobrar coadyuvara a realizar un Cash Flow proyectado de la empresa?.....83
- FIGURA 19.** Análisis P11: ¿La empresa cuenta con un estándar de selección para contratar al personal involucrado en proceso de cuentas por cobrar?.....84
- FIGURA 20.** Análisis P12: ¿Considera usted que la empresa debe brindar capacitación y evaluación continua al personal involucrado en el proceso para lograr un buen desempeño de su labor?85
- FIGURA 21.** Análisis P13: ¿Considera usted que es importante el reconocimiento al personal que cumple de manera íntegra con los procesos establecidos por la empresa?.....85
- FIGURA 22.** Análisis P14: ¿Se formulan con regularidad los Estados Financieros para conocer su posición financiera y económica de la empresa?.....86
- FIGURA 23.** Análisis P15: ¿Considera usted que los Estados Financieros son importantes para conocer la posición financiera y económica, para optimizar la gestión de la cobranza a los clientes?.....87

- FIGURA 24.** Análisis P16: ¿La empresa evalúa continuamente la rentabilidad generada del estado de Resultados?.....88
- FIGURA 25.** Análisis P17: ¿Considera usted que el estado de resultados es una herramienta importante para la buena toma de decisiones en cuanto a la misión y visión de la empresa?.....89
- FIGURA 26.** Análisis P18: ¿Cree usted que el Estado de Flujo de Efectivo debe realizarse regularmente para conocer la variación de entradas y salidas de efectivo, así como la liquidez de la empresa?.....90
- FIGURA 27.** Análisis P19: ¿Considera Usted que el Estado de Flujo de Efectivo contribuirá a mejorar el manejo de los fondos de la empresa para que la Gerencia pueda tomar buenas decisiones?91
- FIGURA 28.** Análisis P20: ¿Considera Usted que los resultados obtenidos de los ratios de liquidez nos ayudara en la toma de decisiones financieras para disminuir el nivel de endeudamiento que tiene la empresa?.....92
- FIGURA 29.** Análisis P21: ¿Considera Usted que los índices de gestión coadyuvan que la gestión de la empresa sea eficaz y eficiente para el cumplimiento de los objetivos planteados de la empresa?.....93
- FIGURA 30.** Análisis P22: ¿En el área de créditos y cobranzas se efectúa el seguimiento y control para evaluar la morosidad de los créditos otorgados?.....94
- FIGURA 31.** Análisis P23: ¿Considera importante que la rotación de cuentas por cobrar mejorará el nivel de crecimiento y desarrollo financiero de la empresa?.....95
- FIGURA 32.** Análisis P24: ¿Considera usted que la planificación financiera de la empresa contribuye de manera eficiente al logro de los objetivos de la empresa?.....96

- FIGURA 33.** Análisis P25: ¿Considera usted que un adecuado plan financiero se ve reflejado de manera positiva en los resultados de la gestión de la empresa?.....97
- FIGURA 34.** Análisis P26: ¿Considera usted que el análisis estratégico brinda un diagnóstico clave para lograr una eficiente gestión en la empresa?.....98
- FIGURA 35.** Análisis P27: ¿Considera usted que los resultados de la gestión financiera influyen en las decisiones a tomar por la gerencia de la empresa?.....99
- FIGURA 36.** Análisis P28: ¿Cree usted que la toma de decisiones incide en la buena utilización de los recursos para mejorar la liquidez de la empresa?.....100

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito evaluar el control interno del área cobranzas y su incidencia en el reconocimiento de los ingresos de la empresa Inchcape Latam, con la finalidad de incrementar las ventas de vehículos, asimismo mejorar su proceso de cobranzas haciéndolo más eficiente y que pueda cumplir con los objetivos de la empresa.

En la dinámica del entorno actual, se ha creado la necesidad de integrar conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas, con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común: el modelo Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission (COSO) y sus componentes, siendo una estrategia para el desarrollo y eficiente uso de los recursos de una organización. Por lo tanto, el modelo refleja el dinamismo en el ambiente de control, así como la evaluación de riesgos, no solo influyen en las actividades de control, sino que puede también poner de relieve la conveniencia de considerar el manejo de la información y la comunicación dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias. No se trata de un proceso en serie, en el que un componente incide exclusivamente sobre el siguiente, sino que es interactivo y multidireccional, en tanto cualquier componente puede influir, y de hecho lo hace, en cualquier otro.

Palabras Claves: control interno, reconocimiento de ingresos, objetivos, comunicación.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to evaluate the internal control of the collection area and its impact on the recognition of the income of the Inchcape Latam company, in order to increase vehicle sales, as well as improve its collection process, making it more efficient and efficient. that can meet the objectives of the company.

In the dynamics of the current environment, the need has been created to integrate concepts at all levels of the various administrative and operational areas, in order to be competitive and respond to new business demands, thus a new concept of internal control arises where A common structure is provided: the Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission (COSO) model and its components, being a strategy for the development and efficient use of an organization's resources. Therefore, the model reflects the dynamism in the control environment, as well as the risk assessment, not only influence control activities, but can also highlight the convenience of considering information management and communication. within a supervised process and corrected according to the circumstances. It is not a serial process, in which one component affects exclusively the next, but rather it is interactive and multidirectional, in that any component can and does influence any other.”

Keywords: internal control, revenue recognition, objectives, communication.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En el mundo, muchas empresas presentan elevados niveles de exigencia en sus procesos, promoviendo dentro de ellas un mejor control de las funciones. Los controles internos ayudan en la reducción de riesgos, mejora de la liquidez de la empresa, el cumplimiento de los procedimientos establecidos para las operaciones y en la fiabilidad de los estados financieros. Por otro lado, las cuentas por cobrar son de gran importancia en una empresa ya que representan las ventas que son la base de los resultados de la empresa y por las cuales pueden cumplir sus obligaciones.

Hoy en día existen retos que han intensificado la preocupación de la gerencia y de los directores respecto de su capacidad para evaluar el desempeño operativo y evitar fraudes para la empresa. Por ello, la ejecución de un buen control interno resulta clave para los líderes empresariales.

En el Perú las grandes empresas multinacionales e instituciones financieras, que suelen tener un modelo de gestión de riesgos robusto y con áreas de auditoría interna competentes, tienen en su radar una gran cantidad de retos para identificar nuevos riesgos. Caso distinto sucede con las empresas medianas y pequeñas, en las que es importante generar un sentido de urgencia para tomar las medidas necesarias para incluir en sus procesos y controles los riesgos derivados de esta pandemia. En términos generales las empresas deben ser flexibles, capaces de adaptarse a nuevos planes de negocio en función a esta nueva realidad, empezando a diseñar e implementar controles en el actual marco Coso para una buena evaluación, identificación y análisis relevantes para el logro de los objetivos.

Actualmente la empresa **Inchcape Latam Perú S.A.** considerada una empresa grande en el rubro automotriz cuenta con un área dedicada al control interno la cual presenta muchas deficiencias ya que el área de cobranzas a pesar de contar con un manual de funciones, políticas y procedimientos no cumple con los objetivos deseados por la gerencia.

La comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar es sumamente importante ya que la información debe llegar de manera ordenada y confiable, sin embargo, el proceso de cobranzas de Inchcape Latam Perú S.A. Tiene muchas fluctuaciones en el traspasó de información. Asimismo, no se da el seguimiento oportuno de cartera de clientes, siendo este crucial para la empresa monitorear acerca de sus cuentas por cobrar para minimizar el riesgo de pérdidas para el negocio

Un claro ejemplo de esta deficiencia es no reconocer los ingresos generados durante el mes, es decir la empresa recibe al mes un promedio de 200 abonos bancarios emitidos por clientes de los cuales solo se logran reconocer tres cuartos del total de abonos mensuales generando que las conciliaciones bancarias no reflejen la información confiable.

De la misma manera sucede con los créditos a los concesionarios de autos, los cuales no cumplen con las fechas de pago establecidas en los contratos esto sucede, por motivo que no hay una exigencia y un seguimiento a las operaciones realizadas.

Por otro lado, el proceso de cuentas por cobrar interviene el área de ventas, administración de ventas y finanzas sin embargo cada área maneja un proceso distinto a la otro causando retrasos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Estas son algunas de las situaciones que se presentan hoy en día en el área de cuentas por cobrar de la empresa Inchcape Latam Perú S.A. generando no reportar una información fiable y real a la gerencia y estancando mejoras en las demás áreas.

Es por ello que mi trabajo de investigación es dar a conocer la importancia de mejorar el control interno de cuentas por cobrar para beneficio de la empresa, así como para proteger el capital de trabajo y generar rentabilidad en el proceso de toma de decisiones

La importancia de este trabajo de investigación tiene como finalidad de contabilizar todos los ingresos obtenidos en un periodo determinado logrando analizar la morosidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa; así como promover la eficiencia de sus operaciones para el cumplimiento de las metas y objetivos programados de Inchcape Latam Perú S.A

Por otro lado, tendrá la intención de demostrar las deficiencias del control interno del área de cuentas por cobrar, así como, generar alternativas de mejora para el control del proceso de cuentas por cobrar.

1.2.Problema Principal

¿De qué manera el control interno de cuentas por cobrar incide en el reconocimiento de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020?

1.2.1. Problemas Secundarios

- a) ¿De qué manera la comunicación entre las áreas operativas de gestión coadyuva al reconocimiento de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020?
- b) ¿De qué manera la estrategia de gestión de cobranzas es favorable para mejorar la liquidez y rentabilidad de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020?

- c) ¿En qué medida la aplicación de una adecuada política de cobranzas contribuirá a evitar la acumulación de la cartera de clientes y los abonos bancarios no reconocidos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020?
- d) ¿De qué manera la capacitación al personal del área de cobranzas lograría una gestión eficiente de las cobranzas a los clientes y la presentación de los estados financieros de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020?

1.3.Objetivos Generales y Específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar de qué manera el control interno de Cuentas por Cobrar incide en el reconocimiento de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

a) Demostrar de qué manera la comunicación entre las áreas operativas de gestión coadyuva al reconocimiento de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.

b) Determinar de qué manera la estrategia de gestión de cobranzas es favorable para mejorar la liquidez y rentabilidad de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.

c) Demostrar en qué medida la aplicación de una adecuada política de cobranzas contribuirá a evitar la acumulación de la cartera de clientes y los abonos bancarios de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.

d) Determinar como la capacitación al personal del área de cobranzas lograría una gestión eficiente de las cobranzas a los clientes y la presentación de los estados financieros de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

La empresa Inchcape Latam Perú S.A. conformada por la marca de SUBARU cuenta con un promedio de venta mensual de 55 autos en el territorio nacional, el proceso de cuentas por cobrar es fundamental para poder reflejar la liquidez real con la que la empresa cuenta, es por eso que el control de interno de ese proceso debe ser eficiente y eficaz.

La realización del presente trabajo tiene como finalidad revisar y analizar los procedimientos de los controles internos al área de cuentas por cobrar de la empresa Inchcape Latam Perú S.A. con el propósito de mejorarlas y proponer nuevas alternativas que coadyuven a reflejar los ingresos por las cobranzas efectuadas y así poder minimizar los índices de cobranzas por morosidad y que va en perjuicio de la liquidez de la empresa.

La importancia de este trabajo de investigación no es solo demostrar con palabras el que se puede hacer para mejorar el proceso sino de poner en práctica estas nuevas mejoras y corroborar que el control de cuentas por cobrar presenta una mejora en su proceso, a través

de los resultados que arroje en los estados financieros sobre todo en la parte de activo corriente a corto plazo es uno de los más importante para toda empresa.

1.5. Delimitaciones del Estudio

Después de haber descrito la problemática relacionado con el tema, por consiguiente, con fines metodológicos fue delimitada en los siguientes aspectos.

1.5.1. Delimitación espacial

El presente trabajo fue realizado en la sucursal principal y anexos de la empresa inchcape latam en lima metropolitana.

1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo en el cual se realizó la investigación comprendió el año 2020.

1.5.3. Delimitación Teórica

Variable independiente (x) : Control Interno de Cuentas por Cobrar

Se entiende como Control interno al seguimiento y mejora de los procesos dentro de una organización que contribuirá a lograr los objetivos. Las cuentas por cobrar es una parte fundamental de la empresa para su supervivencia, ya que representa los ingresos generados dentro de un periodo.

Variable dependiente (y): Reconocimiento de los ingresos

El reconocimiento de un abono bancario, un pago en efectivo, un pago de tarjeta de crédito en el extracto bancario es vital para poder reflejar la cantidad real de ingresos por ventas realizadas, lo cual servirá para reportar el monto más acercado a la realidad del efectivo y equivalentes de efectivo en los estados financieros

1.6. Limitación de la investigación

La presente investigación no representó dificultades significativas en relación con la obtención del material de información, por cuanto la información que se necesitó para el desarrollo de esta investigación, se obtuvo de parte del área de transacciones financieras de Lima Metropolitana, quienes estuvieron dispuestos a brindar información sobre la gestión de estas empresas. Asimismo, la delimitación geográfica de la investigación se centra en Lima Metropolitana y el tiempo que se requirió para la investigación comprendió los años desde enero del 2020 hasta diciembre del 2020 y se realizó con recursos propios.

CAPITULO II

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

Actualmente existen muchas investigaciones sobre el control interno que es uno de los procesos más importantes para las empresas, gracias a todas esas investigaciones han podido ser implementados y ejecutados logrando así que las empresas alcancen sus objetivos y eviten contingencias en las empresas.

2.1.1. Antecedentes Nacionales

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados dentro del territorio peruano sobre nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

MARÍN (2016) en su tesis “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa de Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L de Chimbote ,2015”, presentada en la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote-Perú.

Concluyo lo siguiente:

“El control interno es una herramienta que permite mejorar la rentabilidad de las empresas en general y de las empresas comerciales en particular. Permite la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión de las empresas, realizando mejoras en los procesos de trabajo de las organizaciones, contribuyendo al desarrollo organizacional disminuyendo las deficiencias administrativas, reduciendo riesgos, lo que permite el cumplimiento y el logro de los objetivos y metas institucionales. Asimismo, establecen que el control interno es una parte prioritaria en cualquier tipo de empresa para mitigar riesgos y prevenir errores”.

En mi opinión el autor se refirió al control interno como una herramienta lo cual es lo que toda empresa necesita para poder generar mejores resultados, asimismo reflejo cuales serían los resultados de llevar un control interno estructurado.

ACOSTA, CCAHUANA Y VILLANUEVA (2017) en su tesis, “El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa GMV Trading S.A.C, San Juan de Lurigancho, 2016” presentada en la Universidad Peruana de las Américas, Concluyen que la ausencia de control interno a las cuentas por cobrar provoca falta de seguimiento a las cobranzas, no llevar un análisis de cuentas ni del comportamiento de los clientes, ocasionando así retraso en los cobros lo cual es perjudicial para la empresa ya que aumenta la morosidad del cliente, afectando directamente a la liquidez, al no poder realizar otras inversiones o afrontar sus obligaciones a corto plazo.

El estudio pone énfasis en el seguimiento que se da a las cuentas por cobrar, indicando que el incorrecto control interno de las cuentas por cobrar repercute en la liquidez de la empresa, por lo tanto, impidiendo que pueda cumplir con las obligaciones con terceros a corto plazo.

ESPINOLA ARTEAGA, J. E. & URBINA LOZADA, G. (2016), en su tesis “Fortalecimiento del sistema de control interno en la Entidad Educativa IFB con base en la metodología COSO 2013” presentada en la Universidad del Pacifico presentaron una propuesta de implementación de mejora del control interno, con el fin de atender adecuada y eficientemente el incremento de demanda educativa que estaba afrontando esta organización. Se concluyó que los componentes con mayores oportunidades de mejora

fueron actividades de control e información y comunicación. El beneficio para la organización fue obtener el diseño de los planes de acción a través de una hoja de ruta, la cual establecía actividades y tiempo de realización para las oportunidades de mejora informadas a la alta dirección y les permitiría atender la mayor demanda del servicio educativo.

La conclusión del estudio establece lineamientos para establecer un sistema de control sólido sobre la base del marco COSO 2013, poniendo como oportunidades de mejora del proceso actividades de comunicación efectiva y control de la información. Dejando muy en claro el grado de complejidad del proceso, el impacto, el tiempo y el costo de la ejecución.

2.1.2. Antecedentes internacionales

ELIZALDE AVILÉS, KARLA LISSETTE (2018) en su tesis “Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador” presentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador, concluyo que luego de haber efectuado cuestionarios en las áreas intervinientes con el proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito en la institución financiera, así como empleando la técnica de la observación se pudo analizar los componentes del sistema COSO aplicados a los procesos más importantes dentro del área, es posible concluir que, si bien es cierto la compañía cuenta con controles y sistemas que permitan internamente mitigar los riesgos y a su vez posibles fraudes y errores, estos controles no están correctamente sujetos al cumplimiento de objetivos

planteados internamente como institución financiera y por lo que es posible que exista debilidades de control interno en los procesos

En el presente párrafo nos señala que el sistema COSO, es un proceso que ayudo a la mejora del control que se llevaba con el otorgamiento de tarjetas de crédito a clientes, con el propósito que la empresa evite riesgos como fraudes o malversación de fondos. Hay que tener en cuenta que la empresa se basa en objetivos por lo que sus controles deben de ser los más óptimos.

CRESTANI, PAOLA & CICERO MARIANNA (2018) en su tesis “Estrategias de control interno bajo el enfoque coso para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar, Cobros de la empresa Ruggeveca Import, C.A. Ubicada en el municipio San Diego, estado Carabobo” presentada en la Universidad de Carabobo- Venezuela, concluyo lo siguiente: La inexistencia de un diseño de planes de control interno, la poca capacitación al personal, y el insuficiente control de los recursos administrativos y contables por parte de la gerencia no garantizan el alcance de las funciones y actividades de una manera eficiente y eficaz del ciclo en estudio, con respecto a las normas aplicables en las áreas más vulnerables de la organización. La insuficiente comunicación de los elementos de control interno, bajo los cuales se deben desarrollar las actividades diarias de la organización, no proporciona un clima laboral adecuado para lograr implementar las herramientas, que corrijan las inconsistencias que se suscitan a menudo en el ciclo estudiado. La poca supervisión en la planificación de los lapsos de cobranzas impedía transformar las debilidades en fortalezas por no detectarlas a tiempo, y tomar decisiones acertadas para desarrollar de una manera segura la puesta en marcha de las etapas del proceso de Ventas- Cuentas por Cobrar – Cobros.

El siguiente autor nos señala que el poco control que hay en la empresa RUGGEVECA IMPORT, C.A en aspectos como la falta de capacitación al personal, la ineficiente comunicación entre las áreas y el poco control administrativo y contable conlleva a que la empresa presente constantes riesgos y decisiones poco acertadas, es decir estos aspectos son puntos claves para contribuir a los objetivos de la organización.

ARLEY SANTIAGO PÉREZ DÁVILA (2018) en su tesis “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana” en el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria de Medellín-Colombia, concluyo lo siguiente Las cuentas por cobrar tienen gran incidencia en la liquidez de caja, ya que este activo es muy importante, debido a que es con el que la institución cubre sus cuentas por pagar y cubre otros gastos mientras no está en periodo de matrícula. Se puede determinar que el rol que tiene la cartera es fundamental para la compañía, con los altos índices de morosidad de un 77% con los que se encontró la investigación se dictamina que de esto depende cumplir con las obligaciones financieras que obtiene la empresa en el transcurso del semestre. Se concluye que el área de cartera no tiene una buena gestión de cobro, incumplimiento de las políticas y una mala estructuración; ya que solo el 23% de sus deudores cumple con los pagos, es por esto por lo que se debería aplicar la segmentación de los créditos.

El siguiente autor concluye que los créditos son parte importante de las cuentas por cobrar ya que el cumplimiento de los créditos contribuye a que la organización cuente con el flujo necesario para cumplir sus obligaciones. Es necesarios que la empresa cuente con un control de las políticas empleadas a las cobranzas por la modalidad de crédito. Un crédito no puede ser entregado a un cliente que no cumpla con las políticas ya que estaría

poniendo en riesgo no solo la cobranza de este sino el flujo estimado que tenía la organización.

2.2.Bases teóricas-científicas

Las bases teóricas constituyen el corazón del trabajo de investigación, pues es sobre estas que se construye todo el trabajo de investigación.

2.2.1. Historia del control interno

Desde que el ser humano existe en la Tierra, controla las actividades que lo rodean, así como sus cosas materiales por lo que, es posible decir que el control es algo que hemos empleado desde que nacimos y al largo de nuestras vidas. Con la evolución de las actividades comerciales y empresariales, las formas de controlar también han ido evolucionando. De momento no existe una definición exacta de que es el control interno por motivo que cada organización lo plantea de distinta manera sin embargo, concluye con el mismo fin el cual es de proteger los intereses de la organización.

Su origen surgió con la partida doble, ya que esta fue una de las primeras acciones de control; no obstante, recién a finales del siglo XIX, las personas sintieron la necesidad de contar con sistemas adecuados para la producción de sus propios intereses (Zayas, 2018), lo que indica este párrafo es que desde épocas remotas ya se aplicaba el control interno de manera inconsciente por los empresarios quienes de esta manera protegían sus intereses y formaban un organización más segmentada y estable.

La primera definición formal establecida fue realizada por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949 en Estado Unidos: “El Control

Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas un "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas" Lo que señala con esta definición es que el control interno está basado en métodos y medidas en los procesos de la organización el fin de tener un mayor control desde dentro, adicional del que brinda las entidades controladoras.

A través de la historia el control interno a partido de la auditoria, evolucionando en todo el mundo cumpliendo con los objetivos de la organización y brindando un mayor control propio.

Por otro lado, la contraloría general de la Republica (2014) señala que el desarrollo del control interno se inicia a partir de la aparición de la gran empresa, donde los propietarios se vieron limitados para continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y operativos y donde se hizo necesario delegar funciones dentro de la organización, así como establecer procedimientos formales para prevenir o disminuir errores y fraudes. Su aparición se debió al rápido desarrollo industrial y económico de las organizaciones dando lugar a una mayor complejidad en la administración, dando lugar a tener que establecer normas y procedimientos que contribuyan al control de los procesos dentro de las organizaciones.

En la década de los 70 y 80 el control interno tomo mayor fuerza por la presencia de muchos actos ilegales dentro de las organizaciones ampliando la responsabilidad no solo

a contadores, por lo que se tomaron acciones de cómo llevar el control interno en las empresas con el propósito de terminar con pagos ilegales, malversaciones de fondos y demás prácticas delictivas en las organizaciones del Perú.

Hoy en día, “desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad” (Deloitte 2019). Concluyendo que un sistema de control interno es imprescindible en cualquier entidad, sin embargo, este debe adaptarse a las necesidades y características que ayuden a la empresa en la mejora su gestión.

2.2.2. Definición del Control Interno

El control interno no tiene una definición universal que es cumplida de la misma manera o que sea aceptada por todos los distintos investigadores del tema, sobre el tema se dieron distintas definiciones realizadas en las investigaciones de distintos autores e instituciones. A continuación, se tomaron las definiciones más acertadas y específicas.

“Es el conjunto de órganos de control, normas, métodos y procedimientos, estructurados e integrados funcionalmente, destinados a conducir y desarrollar e ejercicio del control administrativo en forma descentralizada.” (Base legal: Artículo 12° de la Ley N° 27785, “Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República). Desde el punto de vista de la ley nos indica que un sistema de control está basado en normas, procedimientos estructurados que ayuden de manera descentralizada a la organización sin la necesidad que solo una parte de la empresa controle todo.

Contraloría General de la Republica, (2014, p.35), “menciona que el ambiente de control es el conjunto de procesos, normas y estructura para llevar un adecuado control interno en una entidad. Asimismo, comprende principios y valores éticos que deben cumplirse en la entidad, acciones que permitan cumplir con las tareas de supervisión, fijar una estructura de organización que está alineada a los objetivos, integrar al personal competente tomando todas las medidas del desempeño y cumplir con las recompensas”.”

La contraloría señala que el proceso de control interno parte de la capacitación brindada al personal, este debe ser competente y eficaz para lograr los objetivos de la empresa basándose en la ética y valores.

“El Control Interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad. Uno de los principales modelos de referencia es el Marco COSO, el cual genera una definición común de Control Interno y brinda un modelo estructurado que ayuda a las empresas a encaminarse hacia una implementación efectiva de Control Interno. Las organizaciones se enfrentan a una serie de riesgos que pueden poner en juego el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, e incluso generan un gran impacto negativo frente a sus distintos grupos de interés. A través del Control Interno se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de sus objetivos operativos y financieros, mientras la compañía opera razonablemente, minimizando las sorpresas” (Acosta, 2020).

Como menciona en la cita el control interno parte desde la gerencia hasta los colaboradores involucra a toda la compañía, es por eso que la compañía debe establecer valores que reflejen que es lo que buscan cuando realizan sus operaciones, esos valores no deben quedar solo en exponerlos sino se deben emplear y controlar en la gestión de la organización.

Estas definiciones concluyen que el control interno está basado en normas y procedimientos estructurados con ayuda del sistema COSO, asimismo este proceso involucra a toda la organización. En conclusión, el control interno ayuda al desempeño de la organización, así como a la integración del personal.

2.2.3. Objetivos del control interno

El control interno cuenta con tres objetivos básicos los cuales son:

a) Suficiencia y confiabilidad de la información financiera

El área de contabilidad se encarga de identificar las operaciones realizadas, las procesa y produce información financiera necesaria para la toma de decisiones. Esta información será de utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

Un ejemplo claro de esto son los registros contables de las ventas y compras de la organización que deben tener como sustentos un comprobante de pago.

b) Efectividad y eficiencia de las operaciones

Se debe verificar que todas las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

Un ejemplo de este objetivo promover un incentivo en el área de ventas.

c) Cumplimiento de las Leyes Regulaciones Aplicables

Las medidas que sean tomadas por parte de la dirección de la organización, deben estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta administración, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos los integrantes de la organización para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone.

2.2.4. Características del control interno**a) Plan de organización**

Un sistema de control debe de ser flexible y simple para que funcione. Este plan debe delimitar claramente las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que pertenecen a ella. Es importante que el plan de control interno tenga los procedimientos bien determinados y que estos integren las actividades de todos los sectores de la organización, además es necesario tener un organigrama en el que se defina la línea de autoridad y las responsabilidades en el interior de la organización: jefes, técnicos, encargados, directores, etc.

Las funciones del personal deben estar plasmadas en manuales de procedimientos con claridad y sin errores.

b) Segregación de funciones

En segundo lugar, para lograr un buen sistema de control interno independencia estructural de la organización, esto significa separar las funciones de cada área de la empresa y es fundamental porque garantiza que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las etapas de una operación.

Los procesos deben de tener varias fases y cada una de estas deben estar a cargo de una persona distinta, de esta manera la ejecución, la autorización o el registro de una transacción es realizada de manera independiente por un empleado. Por tal motivo es importante elaborar un manual que especifique el organigrama, las funciones y los responsables de cada área.

c) Control de acceso a los activos

En gran parte la seguridad de los procesos ayuda a poseer un control interno efectivo. Una organización obtiene un grado adecuado de seguridad cuando el acceso a los activos o a los registros contables está limitado.

Esto significa tener un sistema interno protegido donde cada usuario tenga los accesos necesarios para cumplir con sus funciones de manera eficiente y eficaz.

d) Sistema de autorización y procedimiento

Para establecer un control interno eficaz en la organización también es necesario contar con el monitoreo de los registros de operaciones y transacciones, es importante resaltar que todos los procedimientos involucrados en una actividad deben

contemplar las auditorías y revisiones periódicas, así como la obtención de informaciones de control.

Adicionalmente, los registros que informan sobre el resultado de una actividad en particular deben ser realizados por fuentes independientes para que puedan ser comparados con los del área que ejecuta la tarea. En caso de existir alguna discrepancia, esto evidenciará una falla en el registro de transacciones.

e) Métodos para procesar los datos

Los medios para procesar los datos que ayuden al sistema de control interno pueden ser manuales, mecánicos o digitales. En el uso de estos medios es recomendable usar herramientas tecnológicas que permitan monitorear y evaluar los controles internos con la mayor objetividad posible.

2.2.5. Modelos de Control Interno

Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)

Es una comisión voluntaria encaminadas a proporcionar liderazgo intelectual frente a la gestión del riesgo empresarial, el control interno y la disuasión del fraude.

2.2.5.1. Antecedentes del modelo COSO

El informe COSO conocido también como COSO I fue impulsada por el continuo comportamiento inadecuado de las empresas, lo que desencadenó en que el sistema financiero se entre en crisis. La Comisión Treadway realizó investigaciones sobre los factores que llevaron a las empresas a presentar información financiera fraudulenta y ha elaborado informes con recomendaciones para los diferentes tipos de organizaciones, principalmente las supervisadas por la SEC (Securities and Exchange Commission – Comisión de mercados y valores de Estados Unidos).

En el año 1992 se realizó la primera publicación formal Internal Control – Integrated Framework (Informe COSO o COSO I), como un marco integrado para ayudar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. En el año 2004 surgió COSO II, que ampliaba el concepto de control interno a la gestión de riesgos. En ella también debe implicarse todo el personal de las entidades bancarias, incluidos los directores y administradores.

2.2.5.2. Modelo COSO I

El informe COSO es considerado por las organizaciones un punto de referencia para establecer un sistema de control interno. Su principal propósito es apoyar a la dirección para un mejor control de la organización.

a) Concepto

“El modelo “COSO” puede ser definido como: técnicas de control interno y criterios para una eficiente gestión de la organización. Siendo así, el informe COSO plantea que el control interno sea un proceso integrado, que forme parte de los procesos de los negocios y no pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos (Cooper &

Lybrand, 1997). Sin embargo, Diego (2011) alude que el modelo COSO es más que un conjunto de procedimientos de control, se trata más bien de un marco que considera la tarea de un control interno de una empresa como un fenómeno complejo y dinámico.

Por lo contrario, para Fonseca Luna (2011) el COSO establece los criterios para lograr una gestión efectiva y eficiente en la evaluación del riesgo y en la evaluación de los controles internos en las organizaciones. Asimismo, el presente modelo brinda un plan estratégico que incide esencialmente en los resultados de la gestión. (Cuellar, 2009).

b) Objetivos

Los objetivos primordiales del modelo COSO son: integrar diversos conceptos del control interno y ser la base para evaluar los sistemas de control interno en las entidades. Según, Cooper & Lybrand (1997) el modelo COSO pretende que los interlocutores tengan una referencia conceptual común sobre el control interno para garantizar un buen gobierno corporativo. De esta manera, el modelo COSO fue creado con la finalidad de conceptualizar el control interno, principalmente para la emisión de información financiera (Lara, 2012).

Sus principales objetivos son los siguientes:

- ❖ Eficiencia y eficacia en las operaciones
- ❖ Confiabilidad de la información financiera presenta
- ❖ Cumplimiento de las normas, leyes y reglamentos que sean aplicables.

Por otro lado, el COSO está compuesto por cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación; y monitoreo.

a) Ambiente de control

Este componente hace referencia a las políticas administrativas, ética institucional y las relaciones de jerarquía, la autoridad y responsabilidad; así como la integridad, los valores de la compañía y la filosofía administrativa.

Ejemplo: el organigrama de la empresa debe ser estructurado y claro.

b) Evaluación de Riesgo

En esta parte se evaluarán los riesgos a los que se expone la empresa con el propósito de prever posibles consecuencias. Cada uno de los riesgos se clasifica como alto (es muy factible que se presente), medio (factible) o bajo (muy poco factible).

Esta evaluación ayudara a verificar y analizar los riesgos con el fin de mitigarlos o evitarlos.

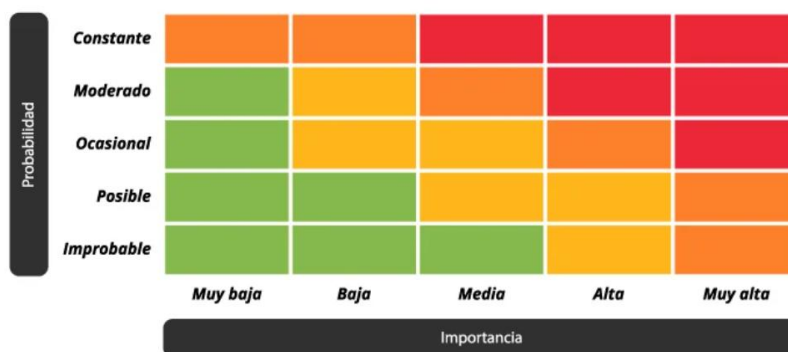


Figura 1: Clasificación de los riesgos

Fuente: Pirani- Elaboración Propia

c) Actividades de control

Son las acciones adecuadas para poder gestionar los riesgos, tomar decisiones que prioricen la operación y el logro de los objetivos de la organización. Cabe recalcar que todas las áreas son responsables de las actividades de control en el área correspondiente. Estas acciones deben minimizar o mitigar los riesgos que no apoyen con el logro de los objetivos de la organización.

Ejemplo: Manual de funciones del área de cadena de suministros o logística.

d) Información y Comunicación

La información que una organización posea es su activo más valioso por lo cual debe ser protegido y estar disponible de manera proporcional, cada área debe manejar únicamente la información que necesite para cumplir con sus funciones. Los jefes de que área deben de recoger la información que permita analizar los riesgos e intercambiarla para tener una mirada general de la empresa.

Por otro lado, la comunicación es la herramienta más importante para compartir e intercambiar información necesaria, relevante y veraz. La efectiva comunicación entre las personas involucradas en un proceso contribuye a que este sea más fluido y mitiga riesgos o errores.

e) Monitoreo

Un continuo seguimiento de la gestión de riesgos de la organización contribuye a que las estrategias mitiguen riesgos y errores, demostrando ser efectivas.

Un claro ejemplo sería el uso de evaluaciones cada cierto tiempo, que confirmaran si los componentes del control interno están funcionando y logran los objetivos de la organización.

Por otra parte, el modelo COSO presenta pautas de funcionamiento para prevenir la violación de la estructura de organización y de sus sistemas (Ricardo, 2005). También, Mantilla (2004) asevera que el modelo COSO puede ser usado como base para revisar la efectividad de los sistemas de control y determinar cómo mejorarlos.

Estos dos autores nos señalan que el control interno a pesar de ser un sistema muy eficiente en cuanto se trata de mejorar los procesos, sin embargo, puede vulnerar la estructura de la organización y alterar sus procesos, es por eso que el modelo COSO debe estar alineado al modelo de los procesos de la organización.

2.2.5.3. Modelo COSO II o COSO-ERM

Este modelo amplió la importancia del control interno y la gestión de riesgos en todas las áreas de la organización, el COSO-ERM recomienda la responsabilidad en la supervisión, identifica y analiza los riesgos de manera más minuciosa.

Se trata de un proceso continuo efectuado por todos los colaboradores de una organización (en todos los niveles) y diseñado para identificar eventos potenciales y evaluarlos. Así, da seguridad a todo tipo de organización para el cumplimiento de objetivos o proyectos sin el impacto de los riesgos.

El modelo COSO II amplía su número de componentes a ocho a diferencia del COSO I que solo cuenta con cinco componentes, de manera muy breve expondremos como contribuyen estos componentes en el modelo COSO II:

a) Ambiente de control

Este componente hace alusión al entorno interno de una empresa y establece la basada en cómo el personal percibe y trata los riesgos o contingencias.

b) Establecimiento de objetivos

Deben ser reflejados bajo los valores, misión y visión de la organización, teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto.

c) Identificación de eventos

Deben identificarse los posibles riesgos que afectarían los objetivos de la compañía, para que la organización pueda prevenir enfrentar de la manera correcta sin perjudicar en gran magnitud a la organización.

d) Evaluación de Riesgos

Este proceso implica un análisis considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.

e) Respuesta a los riesgos

Después de haber evaluado los riesgos, la gerencia debe identificar y evaluar posibles soluciones en relación a las necesidades de la organización.

f) Actividades de control

Estas actividades hacen referencia a las políticas y procedimientos que permiten asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.

g) Información y comunicación

Es necesario que exista una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas. En el caso de la información esta debe ser controlada y confidencial para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta ante ellos

h) Supervisión

Se monitorea que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los elementos del marco COSO funcionen adecuadamente.

Es importante recalcar que el proceso es diferente para cada organización, ya que no todas presentan los mismos riesgos y aparecen de distinta forma. Es por ello que se necesita un control bajo un marco global que permita administrarlos, de esa manera se asegura el éxito de aplicación del proceso.

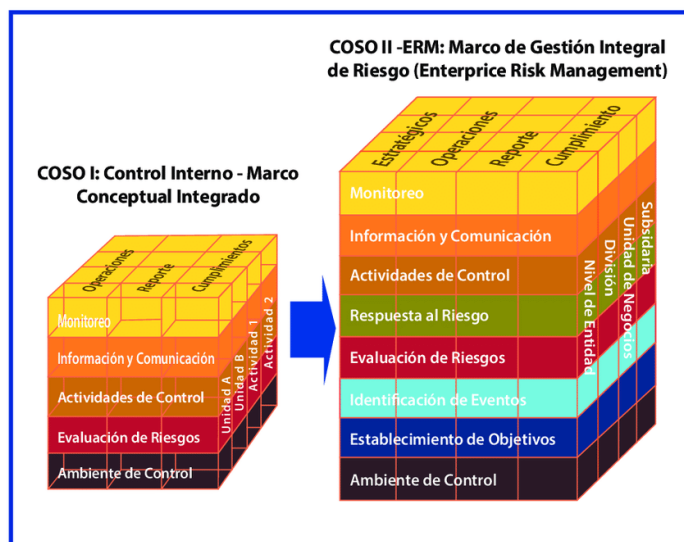


Figura 2: Diferencia de Coso I y Coso II
Fuente: Vladimir Vega 2017-Elaboracion Propia

2.2.6. CONCEPTO DE CUENTAS POR COBRAR

(MARCO,2017) “Estas representan un conjunto de derechos a favor de una empresa frente a terceros por la prestación previa de un servicio o la venta de un producto. Por tanto, las cuentas a cobrar son fruto de la actividad económica diaria de la empresa”.

El crédito es definido como incentivo eficaz para las ventas, ya sea por los límites que se aprueban a los clientes, como por la mayor extensión de los plazos de pago.

Por otro lado, cuando se concede un margen de crédito excesivo o cuando los plazos se prolongan demasiado, es mayor el riesgo de la incobrabilidad, por lo cual es preciso que la política de crédito se ajuste a la capacidad financiera de la empresa.

2.2.7. CLASIFICACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar desde un punto de vista más contable, pertenecen al grupo de los activos corrientes dentro de una empresa, asimismo debe presentarse en el Estado de Situación Financiera.

Cuentas por cobrar comerciales: Son generados por ventas con clientes y entre empresas relacionadas a las que en su mayoría de empresas se les llama ventas entre empresas vinculadas.

Cuentas por cobrar diversas: Estas cuentas se originan de distintas transacciones a las ventas regulares, como por ejemplo prestamos al personal o socios de la empresa.

2.2.8. IMPORTANCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar son parte fundamental de toda organización gracias a ellas la empresa puede cumplir sus obligaciones con terceros. Asimismo, la empresa genera un derecho sobre los clientes con el fin de obtener beneficios.

2.2.9. POLÍTICAS DE CUENTAS POR COBRAR

Estas políticas son definidas como las guías que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes o en la prestación de un servicio, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido. Existen varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son: las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranzas.

Las empresas tienen una modalidad para efectuar cobranzas a los clientes por las facturas vencidas, realizan los cobros haciendo uso de la tecnología como correos electrónicos, contratación de agencias externas, recurrencia de llamadas telefónicas, para los clientes de compras significativas se realizan visitas personalizadas y en caso de surgir inconvenientes con algún cliente se procedería con medidas legales. Es importante resaltar que la cobranza depende del crédito concedido sea este servicio, bienes, etc. Este proceso termina cuando se realiza la contabilización. (OCHOA & HERRERA, 2018)

Según nos señala el párrafo anterior una política importante en las cuentas por cobrar es los medios que se deben utilizar para darle un seguimiento continuo, con el propósito de que la organización cuente con el flujo necesario para cumplir sus obligaciones con terceros asimismo no romper lazos de confianza con los proveedores.

2.2.9.1. Políticas de Crédito

“Las políticas de crédito permiten detectar cualquier contingencia de forma oportuna. Protegiendo la inversión de la empresa en cuentas de los clientes, evitando

futuros problemas, controlando el volumen de saldos y la calidad del riesgo de los clientes.”
(FUENTES, 2016).

El autor señala que tener políticas de otorgamiento de créditos contribuye a un mejor control de la cartera de clientes, normalmente las organizaciones automotrices otorgan créditos a empresa concesionarias de vehículos y repuestos mas no ha personas naturales.

“Las políticas de crédito son las que definen los plazos de pago que se les propone a los clientes, para ello los plazos se deben categorizar de acuerdo al tipo de cliente, si es una persona natural o persona jurídica para así adoptarlos acorde el caso; las políticas pueden ser normales, restrictivas o flexibles.” (BRACHFIELD, 2015)

En este párrafo hace referencia el autor a los plazos otorgados a los clientes, muchas organizaciones otorgan plazos de hasta 90 de días siempre y cuando haya un contrato de por medio con el cliente.

Con los siguientes dos antecedentes concluimos que estas políticas contribuyen a que los gerentes establezcan parámetros con los clientes y sean evaluados para que se les pueda otorgar un crédito, con el fin de que la organización no tenga contingencias para cumplir sus obligaciones con terceros.

Las políticas de crédito muy comunes en las organizaciones son:

- a) **Días de diferimiento de pago:** en este punto es definido por el contrato realizado con el cliente, normalmente las empresas utilizan plazos de 30,60 y 90 días.

b) Política de crédito: deben ser normas definidas que establezcan fecha límite de crédito a cada cliente con el fin de no incurrir en cuentas incobrables, por tal motivo los criterios para entregar un crédito a una persona o empresa debe ser riguroso. Se debe evitar mantener una cartera de cobranza con un antigüamiento de un año.

c) Política de cobro: son aquellas direccionadas a la gestión que se hace para lograr el cobro total a los clientes, en caso no se logre de manera interna se deberá contratar una empresa especializada en cobranzas.

d) Política de descuentos: la organización como manera de incentivo debe aplicar políticas de descuentos cuando el cliente cancele de forma anticipada o por contado

2.2.9.1.1 Criterios para otorgar un crédito

a) Evaluación del crédito: esta evaluación es un proceso clave para que el porcentaje de riesgo sea mínimo, En el caso de los clientes cotidianos, se debe realizar una previa revisión al comportamiento crediticio usando una serie de parámetros para calificar. En el caso de clientes que son dependientes de una empresa se evalúa en base a sus ingresos mensuales y como mínimo 1 año de presentar una estabilidad laboral continua y por el otro lado están los clientes que laboran de manera independiente que cuentan con un negocio propio y se evalúa en base a sus tres últimas declaraciones mensuales del IGV, Renta.

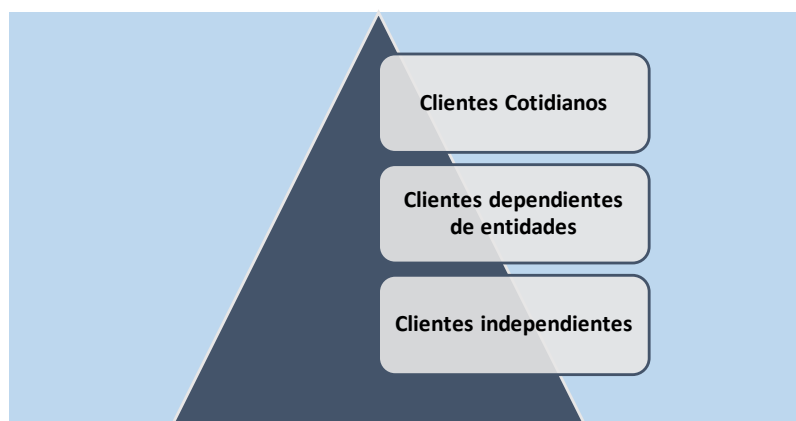


Figura 3. Clasificación de Clientes
Grafico Elaboración Propia

b) **Análisis de Riesgo:** el riesgo es algo que siempre va estar presente, pero con la aplicación de controles en los créditos otorgados a los clientes hace que el riesgo sea mínimo, Para controlar dichos riesgos en necesario realizar mapas de riesgo en donde se deberán exponer las debilidades de una empresa y las posibilidades de encontrar amenazas dentro de la organización. Ya que se puede evitar estas contingencias y de alguna manera solventarlos con mayor facilidad. Por otro lado, existe una relación entre el riesgo y la rentabilidad



Figura 4. Mapa de Riesgo
Fuente: Carlos Tapia - Elaboración Propia

c) **Decisión de crédito:** se define como la fase final para otorgar el crédito es decir la aceptación del crédito por parte del cliente, asimismo, se le asignara un límite de crédito de acuerdo a sus compras y su capacidad para cumplir con el pago en los plazos establecidos en el contrato. La decisión de crédito está definida por la 5C del crédito para verificar si el cliente clasifica para el crédito solicitado.

d) **Fuentes de financiamiento:** son aquellos mecanismos en los que incurre la empresa para suministrarse de recursos a determinados plazos ya sean bienes o servicios, y que estas por lo general tiene un costo financiero. Asimismo, todo financiamiento tiene un objetivo que es obtener los suficientes fondos para el desarrollo de las operaciones empresariales en determinado periodo de manera eficiente y segura.

La financiación se puede dar en dos formas sea interna; son provenientes de los accionistas de la empresa, nuevas aportaciones, capitalización de utilidades de operación y la externa; son las que provienen de personas, empresa o instituciones ajenas a la organización. Por otro lado, la financiación se determina de acuerdo al plazo de devolución ya sean a corto y largo plazo.

2.2.9.1.2. Método de las 5C

El método de la 5c' es utilizado para evaluar y determinar el grado de riesgo que puede presentar el solicitante del crédito y son:

a) **Conducta:** Se evalúa el comportamiento del cliente frente a sus obligaciones de pago en lo que respecta al desempeño de sus pagos a entidades bancarias y acreedores.

b) **Capacidad de pago histórica:** se analiza el historial crediticio del cliente y, si posee los recursos financieros para cumplir con sus compromisos de pago.

c) **Capacidad de endeudamiento:** indica si el cliente cuenta con bienes patrimoniales que le permitan cancelar la deuda que está asumiendo.

d) **Condiciones macroeconómicas:** Son las condiciones externas propias del entorno que hacen que las amenazas o riesgos ajenos al deudor se vean incrementadas.

e) **Capacidad de pago proyectada:** analiza la capacidad que tiene un cliente para que sus ingresos puedan cubrir sus obligaciones financieras en los plazos establecidos en el contrato.



Figura 5: Método 5C
Fuente: Elaboración Propia

2.2.9.2. Políticas de cobranza

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez cumplido su plazo de vencimiento.

La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionada con efectiva una política de créditos por lo que se minimiza los gastos de adicionales por cuentas incobrables con clientes.

Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la confianza ganada con el cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos acordados desde el principio para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación.

Se pueden distinguir tres tipos, las cuales son:

a) Políticas restrictivas.

Caracterizadas por otorgar créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobranza dudosa, pero a la vez pueden generar una disminución significativa en las ventas, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar. Estas políticas no son las más recomendables.

b) Políticas Liberales.

A diferencia de las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan en el proceso de cobro y son menos exigentes en los periodos de pago y condiciones establecidas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento significativo de las cuentas por cobrar, así como también en las pérdidas en cuanto a cuenta de cobranza dudosa. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos en las ventas y utilidades.

c) Políticas racionales.

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre generar un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa. Se conceden los créditos a plazos dependiendo de características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

Cobranza efectiva

Rosella Urdanegui directora de la carrera de Contabilidad y Administración de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – UPC señala que se debe realizar los siguientes pasos para tener un sistema de cobranza efectivo:

Evaluar la situación financiera del cliente a quien se le otorga crédito. Esto es clave, se debe revisar la información de centrales de riesgo.

Concluir el proceso de ventas y tener la conformidad del cliente.

Es necesario tener en la empresa un área especializada en cobranza. Además, se debe realizar el control y revisión periódica de la cartera de deudas.

Según lo señalada por la autora que la situación financiera, concretar la venta y dejar claro los acuerdos con el cliente ayudara a que la cobranza sea efectiva e inmediata. Además, es importante llevar un control de la cartera de clientes.

Actitud frente a la Gestión que realiza y la Empresa hace referencia a una actitud positiva no solo frente al trabajo sino también frente a la organización y/o actividad que esté realizando.

Organización Interna hacia el Trabajo es la importancia de prepararse para una gestión, como el conocimiento de su organización, del mercado en la que se desarrolla y su capacidad de trabajar organizadamente potencializa la posibilidad de hacer efectiva una cuenta por cobrar.

Percepción del Cliente influye en la morosidad de una cuenta y es una herramienta para mejorar la gestión, en la medida que el cliente pueda percibir que la organización lleva un control de sus cuentas por cobrar y que existe una política de crédito definida y alineada para todos los trabajadores.

Comunicación como herramienta de persuasión en tu gestión de cobros. Una buena comunicación y utilizar un canal de comunicación eficiente y eficaz con el cliente. Es ayudar al cliente a superar contingencias en su experiencia. El vendedor es el que puede convertirse en un apoyo para el cliente con dos objetivos:

El primero de ellos, salvar la relación comercial sin sobreponer los intereses de la empresa. El segundo es recuperar la totalidad de los montos

El seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestiona. Es hacer conciencia de la importancia de medir y evaluar sobre cada una de las acciones reconociendo que la efectividad radica en el análisis permanente de las acciones y las reacciones que estas producen.

2.2.9.3. Políticas de administración

Estas políticas se definen como el conjunto de políticas, procedimientos y prácticas empleados por una empresa con respecto al manejo de sus cuentas por cobrar al crédito o al contado. Es el manejo de todas las facturas pendientes por cobrar que tiene una empresa.

Por otro lado, la toma de decisiones se hace sobre problemas que se repiten constantemente, y ayudan a lograr el objetivo.

Las políticas se clasifican de la siguiente manera:

- a) **Externas:** consultadas o expresas, formuladas e implícitas; se generan fuera de la organización.
- b) **Consultadas:** tienen su origen en la toma de decisiones por parte de los altos mandos.
- c) **Formuladas:** se originan y aplican en todos los niveles.
- d) **Implícitas:** tienen su nacimiento en la costumbre y se realizan, aunque no estén determinadas en algún documento.

2.2.10. Reconocimiento de ingresos

El reconocimiento se define al reflejar una cantidad que concuerde con la definición de ingresos de actividades ordinarias en el estado del resultado integral siempre que cumpla con los siguientes criterios:

- a) Que sea probable que la entidad obtenga algún beneficio económico futuro de los ingresos reflejados en los estados financieros.
- b) Que los importes de los ingresos de actividades ordinarias sean fehacientes y reales.

Los ingresos de una organización provienen de distintas actividades:

- a) **Provenientes de la venta de bienes:** cuando han sido transferidos los riesgos y recompensas importantes, el vendedor ha perdido el control efectivo y los costos incurridos (o a ser incurridos) se puede medir confiablemente;
- b) **Provenientes de la prestación de servicios:** cuando la etapa de terminación y los costos incurridos (o a ser incurridos) se pueden medir confiablemente
- c) **Provenientes de contratos de construcción:** cuando el resultado del contrato de construcción (etapa de terminación) se puede medir confiablemente;
- d) **Intereses, Regalías y Dividendos:** se usan las siguientes bases;
 - Para los intereses: el método de interés efectivo;
 - Para las regalías: la base de causación de acuerdo con la sustancia del acuerdo.
 - Para los dividendos: cuando se establece el derecho del accionista a recibir el pago.

Según lo expuesto antes, considero importante mencionar a la NIFF 15 es por ello que se ha desarrollado una breve conceptualización con la finalidad de brindar un mayor

conocimiento sobre la aplicación de la norma, en lo relacionado el reconocimiento de los ingresos de actividades ordinarias de una organización.

2.2.10. NIFF 15: Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes

La siguiente norma se emitió en el año 2014. Esta norma no solo ocasiono un cambio radical por motivo que anula las normas anteriores a ella que hacían referencia al reconocimiento de los ingresos. Las empresas deberán introducir dentro de sus principios los requerimientos prescriptivos de esta norma.

El principio básico de esta norma se refleja en que las entidades deberán reconocer los ingresos de actividades ordinarias de forma que representen la transferencia de bienes o servicios comprometidos con los clientes por un importe que refleje la contraprestación a la cual la entidad espera tener derecho, a cambio de dichos bienes o servicios que deberán otorgar a sus clientes. Para ello, las entidades deberán efectuar mayores estimaciones y aplicar mayor juicio del que se estuvo considerando con las anteriores normas.

2.2.10.1. Etapas para el reconocimiento de los ingresos según la NIFF 15:

- a) **Etapa 1:** Identificar el contrato o contratos realizados con el cliente
- b) **Etapa 2:** Identificar las obligaciones de desempeño asumidas en el contrato (por ejemplo, venta de bienes, prestación de servicios, etc.)
- c) **Etapa 3:** Determinar el precio de la transacción
- d) **Etapa 4:** Asignar el precio de la transacción a cada una de las obligaciones de desempeño identificadas anteriormente.
- e) **Etapa 5:** Reconocer el ingreso cuando la entidad satisfaga cada obligación de desempeño asumida en el contrato.

La nueva norma probablemente afectará la medición, el reconocimiento y la presentación de los ingresos de una entidad; por lo tanto, su implementación debe considerar tanto los efectos del mismo sobretodo en la información financiera de la entidad, como sobre el negocio de la entidad en general. Estos son sólo algunos de los espacios en donde la nueva norma tendría un impacto dentro de la entidad:

- a) Sistemas de información, gestión y reporte
- b) Procesos de negocio, soporte tecnológico y sistemas transaccionales
- c) Sistema de control interno
- d) Cálculo de indicadores de rendimiento financiero, ratios de cumplimiento de contratos, entre otros.
- e) Relaciones contractuales con clientes, proveedores y propietarios
- f) Beneficios a empleados
- g) Entrenamiento y comunicaciones
- h) Liquidación de Impuestos

2.2.11. NIC 1 PRESENTACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

2.2.11.1. Objetivo

Según el ministerio de economía y finanzas, la 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

Es decir, la norma señala que la presentación de estado financieros debe de ser compara entre el periodo actual y periodo anterior, asimismo deberá estar presentada bajo los lineamientos de la norma y ser de fácil entendimiento.

2.2.11.2. Alcance

La norma se aplicará en el momento de preparar y presentar los estados financieros con propósitos de información general conforme a lo señalado por las NIFF.

Además, utiliza terminología propia de las entidades con fines de lucro, incluyendo aquéllas pertenecientes al sector público. En caso se aplicará esta Norma entidades que realizan actividades no lucrativas en el sector privado o en el sector público, podrían verse obligadas a modificar las descripciones utilizadas para ciertas partidas de los estados financieros, e incluso a cambiar las denominaciones de los estados financieros.

2.2.11.3. Finalidad de los estados financieros

El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, el rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una organización, que sea útil a una amplia variedad de usuarios durante la toma de decisiones. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los colaboradores con los recursos que les han sido confiados. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán la siguiente información sobre:

- a) Activos
- b) Pasivos
- c) Patrimonio neto
- d) Los ingresos y gastos en el cual incluye las ganancias y pérdidas
- e) Dividendos y Aportes de los socios o accionistas.
- f) Flujos de efectivo

2.2.11.4. Estados Financieros

Se definen como el reflejo de la situación económica y patrimonial de la organización. Los datos proporcionados por estos documentos contables contribuyen a la toma de decisiones por parte de la gerencia para mejora de la organización.

a) Estado de situación financiera

Se define como el documento contable que informa acerca de la situación de la organización, presentando sus derechos y obligaciones que posee la organización, así como su capital y reservas, valorados de acuerdo a los criterios contables aceptados formalmente.



Figura 6. Estructura de Estado de Situación Financiera
Fuente: Elaboración Propia

b) Estado de rendimiento financiero o Estado de Resultados

Compara los ingresos de la empresa con los costos y gastos de la misma, y muestra si durante el ejercicio hubo ganancias o pérdidas con el de poder pagar dividendos. Dentro de ésta, tenemos dos elementos:

Ingresos: Son entradas de recursos o eliminación de obligaciones que generan incrementos de patrimonio. Por ejemplo, las ventas.

Gastos: Salidas de recursos que disminuyen el activo o incrementos en el pasivo. En este ámbito serian comisiones bancarias, comisión de ventas, entre otras.

c) Estado de cambios en el patrimonio neto

Muestra las variaciones en las entradas y salidas en las operaciones de la empresa entre el inicio del período y el final del mismo, generalmente un año. Estas variaciones fueron causadas por los socios o propietarios y los ajustes al patrimonio en la aplicación de los criterios contable.

d) Estado de flujos de efectivo

Muestra las fuentes, regularidad y uso del efectivo de la empresa, usando estimaciones directas (la más utilizada) o indirectas. Esta variable es importante para analizar la situación de la empresa ya que refleja su liquidez. Incluye los pagos y cobros relacionados con la actividad principal de la empresa, así como las actividades de inversión y financiación.

2.2.12. NIC 32: Instrumentos Financieros

Esta norma consiste en determinar ciertos mecanismos que permitan considerar y presentar como pasivo y patrimonio a los instrumentos financieros, además de compensar los activos financieros y los pasivos relacionados al financiamiento.

Según la NIC 1 resumen y análisis, indicaba que la compensación de activos y pasivos, e ingresos con gastos, se efectuaría siempre y cuando tenga los lineamientos de una normativa. Por tal motivo, en esta ocasión la NIC 32 si permite la compensación de estos rubros contables.

Los principios establecidos en la NIC 32 complementan a lo reglamentado en la NIIF 9, NIIF 7 y la NIC 39.

2.2.12.1. ¿Que son los instrumentos financieros?

Se definen como los contratos donde intervienen un activo financiero en una empresa y en simultaneo un pasivo financiero o un instrumento de patrimonio en otra empresa.

Se presenta los siguientes ejemplos:

Activos Financieros: efectivo, créditos, deuda, acciones, depósitos, entre otros.

Pasivos Financieros: Proveedores, deudas, préstamos, obligaciones emitidas, entre otros.

Un instrumento de capital, o de patrimonio neto son todos los instrumentos financieros que se incluyen dentro de los fondos propios, tal como las acciones ordinarias emitidas.

Son utilizados, principalmente, como mecanismo de cobertura ante riesgos por motivo que permiten definir hoy las condiciones de negociación independiente de lo que suceda en un futuro.

2.2.12.2. Tipos de instrumentos financieros

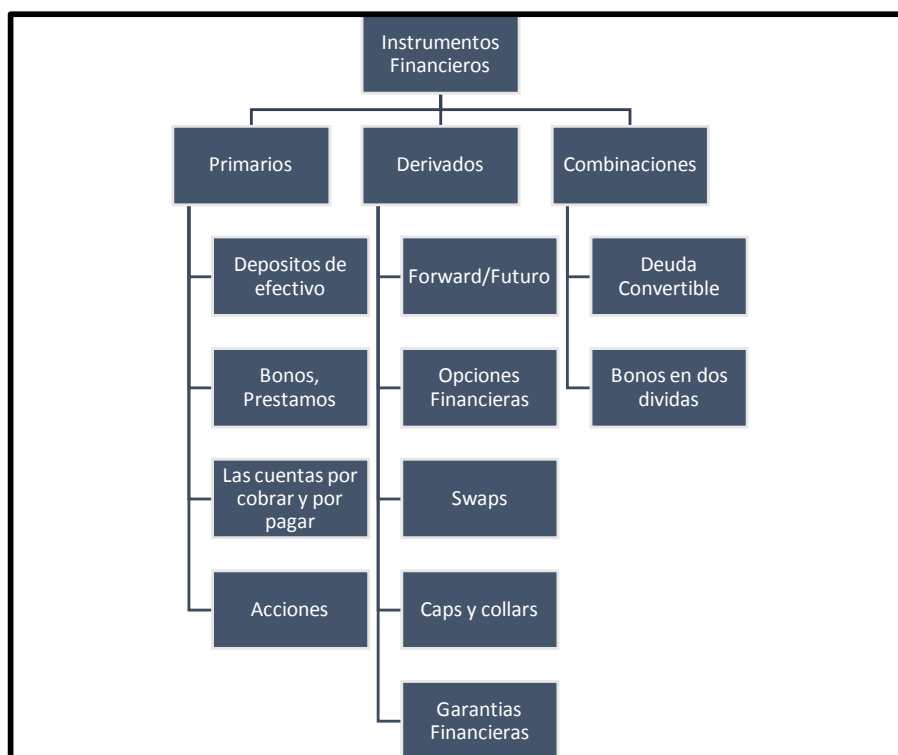


Figura 7. Clasificación de los Instrumentos Financieros

Fuente: Elaboración Propia

2.2.12.3. Indicadores Financieros

El análisis financiero de una empresa consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos sobre los estados financieros, con el fin de deducir una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones (Rubio, 2007). El objeto del análisis financiero se puede definir como un proceso de juicio crítico cuyo fin último es la formulación de una opinión sobre la situación financiera de la empresa analizada o de los derechos sobre ella (García-Ayuso & Cardoso, 1996).

2.2.12.3.1. Utilidad de los indicadores Financiero

Los indicadores financieros podrían ser útiles para:

- a) Conocer la estabilidad del negocio y saber si realmente se está generando algún beneficio.
- b) Tener datos claros sobre la salud financiera de tu emprendimiento.
- c) Facilitan determinar los puntos fuertes y débiles del emprendimiento con el fin de tomar decisiones que permitan corregir desviaciones financieras que se están saliendo de los pronósticos o que podrían generar pérdidas irreparables.

2.2.12.3.2. Tipos de indicadores Financieros

Los indicadores o ratios financieros son:

a) Índice de gestión

Son una hoja de ruta, una referencia, una herramienta de medición en el cumplimiento de los objetivos planteados periódicamente dentro de la organización.

Las características de los índices de gestión son las siguientes.

- ❖ **La Simplicidad:** Deben ser conceptos con un lenguaje de fácil comprensión para el público en general para poder ser de aplicación rápida.
- ❖ **La Validez:** Deben ser evaluados en un tiempo establecido de la misma manera deberán ser ajustados y redirigidos por la misma empresa de ser necesario.
- ❖ **La Adecuación o Pertinencia:** Deben responder a las necesidades de la empresa en conjunto con sus objetivos trazados.
- ❖ **La Utilidad:** Es clave porque permite identificar la pertinencia de los procesos. ¿Para qué se plantean?, ¿Qué finalidad organizacional tiene a corto, mediano y largo plazo?
- ❖ **Participación de los clientes:** una participación activa de los clientes genera una retroalimentación o intercambio de conceptos entre las partes, que permitirán obtener resultados óptimos durante la evaluación.

❖ **Oportunidad:** Se define como un elemento relevante que se debe considerar porque se puede convertir en un punto de inicio, si se requiere una reorganización o reestructuración de procesos. Uno de los índices más importantes para las organizaciones es el índice de liquidez.

b) Índice de liquidez

La liquidez es un término que se refiere a la solvencia de la posición financiera medible por la capacidad de una empresa para cancelar sus obligaciones en un corto plazo, estas ratios evalúan la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, la liquidez mide la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas a corto plazo y por ende determina el dinero en efectivo de que se dispone, para cancelar las deudas. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso las ratios se limitan al análisis del activo y pasivo.

Formula:

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

Capital de Trabajo

Este indicador está hecho para determinar la capacidad de contar con los recursos disponibles para llevar a cabo sus actividades con normalidad en el corto plazo y de manera inmediata. Se calcula considerando los activos que sobran con relación a los pasivos de corto plazo.

Cuando los ingresos superan a los egresos, se está frente a un capital de trabajo positivo. Mientras que el capital de trabajo negativo refleja un problema porque implica una necesidad de incrementar el activo corriente, es decir hay menos ganancias y más obligación por afrontar.

Se concluye de manera más específica que el capital de trabajo es el dinero con que se cuenta para hacer operar el negocio en el día a día, lo que implica el dinero suficiente para compra de mercancías, pago de salarios, de servicios públicos, arrendamientos, etc.

La fórmula del capital de trabajo busca que la relación como mínimo sea de 1, puesto que significa que por cada sol que tiene la empresa debe un sol.

$$\text{Activos corrientes} - \text{Pasivos corrientes} = \text{Capital de trabajo}$$

Cuando el capital de trabajo arroje un resultado menor a 1, que podría ser 0 o menos significa que la empresa puede seguir operando, pero hay una alerta que indica a la empresa que sus pasivos corrientes son mayores a sus activos corrientes, corriendo el riesgo de sufrir falta de liquidez para cumplir con sus obligaciones en el corto plazo.

El análisis de liquidez de una empresa es especialmente importante para los acreedores; ya que, si una compañía tiene una posición de liquidez deficiente, puede generar un riesgo de crédito, y quizá producir incapacidad de efectuar pagos importantes y periódicos de interés.

Por lo tanto, las razones de liquidez se caracterizan por ser de naturaleza estática al final del año. Si bien resultan muy útiles para los inversionistas y acreedores dado que permite evaluar el cumplimiento de las obligaciones con terceros, ello no quita que también sea importante para la administración examinar las futuras decisiones.

Índice de rentabilidad

Su nombre lo dice, mide la rentabilidad de la empresa en el tiempo, es decir, que determina su grado de sostenibilidad. Hace referencia al beneficio o pérdida neta que tiene una inversión durante el ciclo de tiempo determinado.

Para que un [negocio sea rentable](#) y sostenible es necesario llevar a cabo una excelente administración de los costos y gastos, con la finalidad de que puedan convertirse en utilidad en un tiempo determinado. En pocas palabras, el indicador de rentabilidad mide las utilidades o ganancias de la compañía.

Cuando un índice arroja un resultado positivo, se considera una ganancia, y cuando es negativo, indica la pérdida en la inversión es decir no hay utilidad durante el ejercicio.

La fórmula que se aplica será la siguiente:

$$\frac{\text{Valor final de la inversión} - \text{valor inicial de la inversión}}{\text{Valor inicial de la inversión}} \times 100$$

Por ejemplo, supongamos que un terreno se compra por **\$250.000**. Para efectos de simplificación, se paga el 100% en efectivo. Cinco años después, se decide vender el terreno; porque tal vez la familia se más numerosa y se necesite mudar a un lugar más grande

El terreno se puede vender por \$335.000, restando todos los gastos que llevan realizar este proceso de venta.

El índice de rentabilidad por la compra y venta de dicha casa será entonces: $((335.000 - 250.000) / 250.000) \times 100 = 34\%$.

Estos son algunos de las ratios de rentabilidad más usados por las empresas:

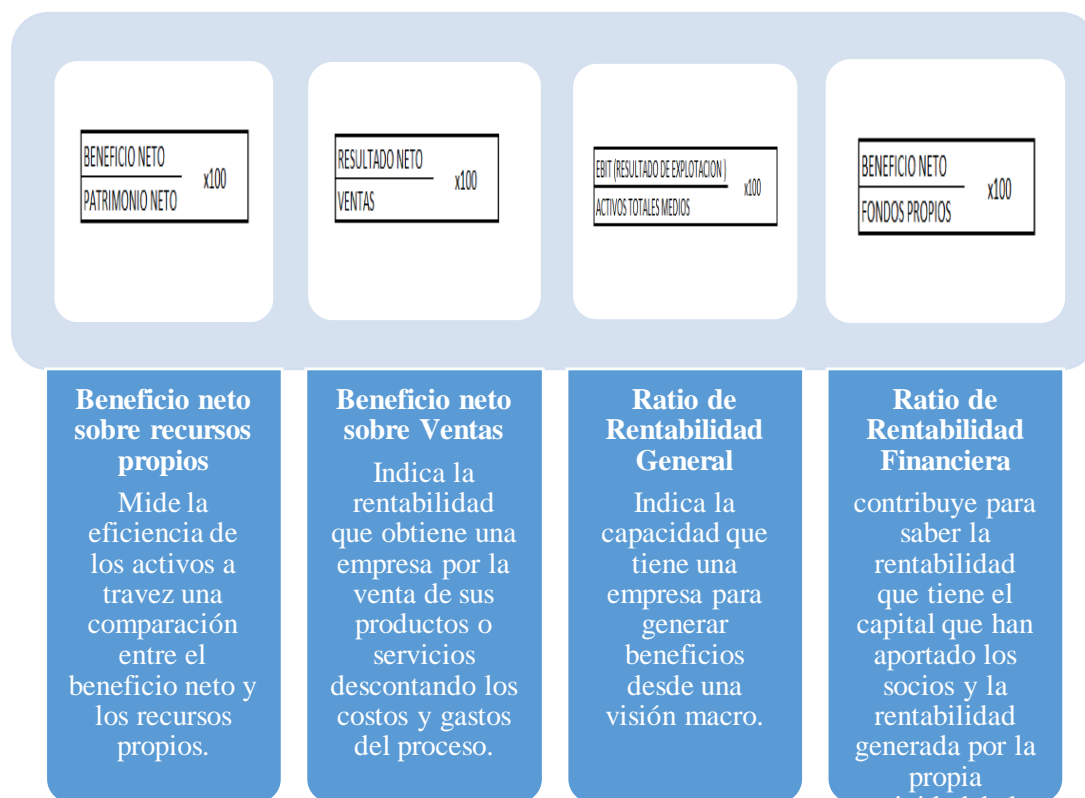


Figura 8: Ratios de Rentabilidad
Elaboración Propia

Definición de términos Básicos

Rentabilidad

Este término hace referencia a la capacidad de una organización para generar la utilidad para poder cumplir sus obligaciones con terceros y con los inversionistas.

Eficiencia

Es la capacidad que se tiene para realizar una actividad con éxito en el menor tiempo posible utilizando pocos recursos.

Desarrollo Organizacional

Este término se define como el proceso de dar a conocer y mejorar la salud, la cultura y el desempeño de una organización tomando a su personal como prioridad, asimismo está diseñado para fortalecer las habilidades, los conocimientos y la efectividad individual para mejorar sus objetivos.

Morosidad

Se define como la practica en la cual el deudor que podría ser persona natural o jurídica no cumple con el pago al vencimiento de la obligación que contrajo con su acreedor.

Actividades de control

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos. **(Valdivia, 2013, p.9).**

Ambiente de control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. **(González, 2013)**

Control Interno

El control interno es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información contable fidedigna. **(Estipiñán, 2006)**

Políticas

Se define como el conjunto de decisiones y medidas tomadas por determinados grupos que detentan el poder, en pos de organizar una sociedad o grupo particular.

Muchos autores definen a la política como el «ejercicio del poder», porque se entiende a la política como una de las tantas maneras de ejercer poder con el fin de mediar las diferencias de intereses entre pares en una sociedad en particular.

Cartera de cliente

Se define como un reporte donde se encuentran ordenados y clasificados los clientes de una empresa o negocio, ya sean actuales o potenciales. Es posible que este registro sea elaborado de la manera de poder jerarquizar y personalizar cada expediente de los clientes dándole una mejor experiencia dentro de la organización

Comunicación

La comunicación es el proceso por el cual él se transmite, intercambia o comparte información.

Eficacia

La eficacia es el nivel del logro de planes y metas. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Gestión

Se refiere a la administración de recursos, ya sea en de una institución estatal o privada, para lograr los objetivos dispuestos por la misma. Es el conjunto de acciones o procesos que permiten realizar cualquier actividad o deseo. Es decir, el conjunto de procedimientos ejecutados para resolver una situación o realizar un proyecto.

Indicadores

Los Indicadores son puntos de referencia, que nos ofrecen información cualitativa o cuantitativa, están formados por uno o más datos; compuestos por números, acciones, medidas u opiniones, que nos dan acceso al seguimiento y desempeño de un proceso y su evaluación. Los indicadores deben ser precisos, pertinentes con el asunto en análisis; sensibles al cambio, fiables, verificables, además de ser datos de obtención fácil.

CAPITULO III

3. Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis General.

El control interno de cuentas por cobrar incide favorablemente en el reconocimiento de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.

3.2. Hipótesis Especificas

- Una mejor comunicación entre las áreas operativas de gestión coadyuvará al reconocimiento de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.

- Las estrategias de la gestión de cobranzas contribuirán favorablemente a mejorar la liquidez y rentabilidad de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.

- La aplicación de una adecuada política de cobranzas contribuirá favorablemente a evitar la acumulación de la cartera de clientes y los abonos bancarios no reconocidos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.

- Una adecuada capacitación al personal del área de cobranzas mejorara favorablemente el control de las cobranzas a los clientes y a la presentación de los estados financieros

de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.

3.3. Identificación de Variables o unidades de análisis

3.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE (X) : CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR		
DEFINICION		
<p>El control interno tiene un rol importante dentro de toda organización, ya que compone acciones, actividades, planes, políticas, que ayudan a prevenir posibles riesgos, también ayuda a detectar deficiencias que se presentan en el área de cuentas por cobrar como la deficiencia en el reconocimiento de abonos de clientes, falta de comunicación entre los involucrados del proceso, entre otros; todo esto con el fin de mantener los flujos financieros y mejorar en la presentación de información económica de la organización.</p>		
DIMENSIONES E INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
MARCO LEGAL	Se refiere a las Leyes o Reglamentos donde se fundamenta la investigación	Ley del Sistema Nacional de Control
		Sistema COSO
		Procedimientos
POLÍTICAS DE COBRANZAS Y CRÉDITOS	Abarcas todas aquellas políticas que contribuyen a la mejora del área de cuentas por cobrar, minimizando los riesgos de caer en cuentas incobrables	Planeamiento estratégico
		Análisis estratégico
		Toma de decisiones
CAPACITACIÓN AL PERSONAL	Es un beneficio que la empresa le otorga a sus colaboradores con el propósito de que estos puedan fortalecer y afianzar los conocimientos y las habilidades de su personal.	Selección del personal
		Evaluación del desempeño laboral
		Reconocimiento del personal optimo

3.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE (Y) : RECONOCIMIENTO DE LOS INGRESOS		
DEFINICION		
Este término está sujeto a la NIFF 15, los ingresos generados por los contratos realizados con los clientes deben de ser reconocidos en el momento que es efectuada la transacción o cobro respectivo, en muchos casos estos ingresos no son reconocidos por falta de información por lo que no pueden ser sumados en el reporte de liquidez de la empresa.		
DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
ESTRATEGIAS DE GESTIÓN	Estas estrategias hacen referencia a los planes y tácticas empleados dentro de una organización siguiendo los lineamientos de su misión y visión.	Planeamiento estratégico
		Análisis de la gestión de cuentas por cobrar
		Toma de decisiones
INDICADORES FINANCIEROS	Conjunto de indicadores que se utilizan para medir o cuantificar el estado financiero de la organización.	Índice de liquidez
		Índice de gestión
		Nivel de antigüedad de cuentas de clientes
		Rotación de cuentas por cobrar
ESTADOS FINANCIEROS	Son el reflejo de la situación económica y patrimonial de la organización. Los datos proporcionados por estos documentos contables contribuyen a la toma de decisiones por parte de la gerencia para mejora de la organización.	Estado de situación Financiera
		Estado de Resultado
		Flujos de Efectivo

ANEXO N°1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

“EL CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN EL RECONOCIMIENTO DE LOS INGRESOS DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE VEHICULOS Y ANEXOS DE LIMA METROPOLITANA PERIODO 2020”

AUTOR: MARIA FERNANDA CUEVA SOTO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		
¿De qué manera el control interno de cuentas por cobrar incide en el reconocimiento de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020?	Determinar de qué manera el control interno de Cuentas por Cobrar incide en el reconocimiento de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020	El control interno de cuentas por cobrar incide favorablemente en el reconocimiento de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020	X: CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR	X1: MARCO LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ley del Sistema Nacional de Control ❖ Sistema Coso ❖ Procedimientos de cobranza
				X2: POLÍTICA DE COBRANZAS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Evaluación de clientes al contado y crédito ❖ Cartera de Clientes ❖ Identificación veraz de ingresos bancarios ❖ Control del antigüamiento de deudas
				X3: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Selección del personal ❖ Evaluación de Desempeño ❖ Reconocimiento del personal optimo
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS	VARIABLE DEPENDIENTE		
a) ¿De qué manera la comunicación entre las áreas operativas de gestión coadyuva al	a) Demostrar de qué manera la comunicación entre las áreas operativas de gestión coadyuva al reconocimiento de los	a) Una mejor comunicación entre las áreas operativas de gestión coadyuvará al reconocimiento		Y1: ESTADOS FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estado de situación financiera

<p>reconocimiento de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020?</p>	<p>ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.</p>	<p>de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.</p>	<p>Y: RECONOCIMIEN TO DE INGRESOS</p>		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estado de Resultados ❖ Flujo de efectivo
<p>b) ¿De qué manera la estrategia de gestión de cobranzas es favorable para mejorar la liquidez y rentabilidad de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020?</p>	<p>b) Determinar de qué manera la estrategia de gestión de cobranzas es favorable para mejorar la liquidez y rentabilidad de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.</p>	<p>b) Las estrategias de la gestión de cobranzas contribuirán favorablemente a mejorar la liquidez y rentabilidad de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.</p>		<p>Y2: INDICADORES FINANCIEROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Índice de Liquidez ❖ Índice de Gestión ❖ Nivel de Morosidad ❖ Rotación de cuentas por cobrar
<p>c) ¿En qué medida la aplicación de una adecuada política de cobranzas contribuirá a evitar la acumulación de la cartera de clientes y los abonos bancarios no reconocidos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020?</p>	<p>c) Demostrar en qué medida la aplicación de una adecuada política de cobranzas contribuirá a evitar la acumulación de la cartera de clientes y los abonos bancarios de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.</p>	<p>c) La aplicación de una adecuada política de cobranzas contribuirá favorablemente a evitar la acumulación de la cartera de clientes y los abonos bancarios no reconocidos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.</p>		<p>X3: ESTRATEGIAS DE GESTION</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planeamiento estratégico ❖ Análisis de la gestión de cuentas por cobrar ❖ Toma de Decisiones

<p>d) ¿De qué manera la capacitación al personal del área de cobranzas lograría una gestión eficiente de las cobranzas a los clientes y la presentación de los estados financieros de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020</p>	<p>financieros de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020</p>	<p>empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.</p>			
---	---	--	--	--	--

CAPITULO IV

4. Marco metodológico

4.1. Tipo de investigación

4.1.1. Por propósito

Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como: “INVESTIGACIÓN APLICADA”.

4.1.2. Por tipo de datos

Conforme a los propósitos del estudio la investigación se centró en el nivel descriptivo con tipo de datos cualitativos y cuantitativos en simultaneo.

4.1.3. Método

En la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

- a. Descriptivo. Para describir todos los aspectos relacionados con el control interno de cuentas por cobrar con incidencia en el reconocimiento de los ingresos empresa comercializadora de vehículos lima, 2020”
- b. Inductivo. Para inferir que el control interno de cuentas por cobrar con incidencia en el reconocimiento de los ingresos empresa comercializadora de vehículos lima, 2020. También para inferir los resultados de la muestra en la población.

c. Deductivo. Para sacar las conclusiones del control interno de cuentas por cobrar con incidencia en el reconocimiento de los ingresos empresa comercializadora de vehículos lima, 2020.

d. Estadístico. Para presentar y analizar la información sobre el control interno de cuentas por cobrar con incidencia en el reconocimiento de los ingresos empresa comercializadora de vehículos lima, 2020.

e. Análisis. Para especificar, tener una visión clara y precisa de control interno de cuentas por cobrar con incidencia en el reconocimiento de los ingresos empresa comercializadora de vehículos lima, 2020.

4.2. Estrategias o procedimientos de contrastación de Hipótesis

Para contrastar las hipótesis se utilizó la prueba Chi-Cuadrado.

Esta es una prueba no paramétrica y sirvió para probar si dos variables cualitativas están relacionadas o son independientes. Pasos para probar una hipótesis mediante la tabla Chi-Cuadrado:

a) Formular la hipótesis nula (H_0): Que es el enunciado que se desea demostrar.

b) Formular la hipótesis alternante(H_1): Representa el planteamiento alternativo a la hipótesis nula.

c) Fijar el nivel de significación (α), que es la probabilidad de rechazar una hipótesis siendo verdadera; tiene un rango de variación del $5\% \leq \alpha \leq 10$, y está asociada al valor de la tabla Chi-Cuadrado. Este valor también se denomina punto crítico (X^2_t), específicamente el valor de la distribución es $X^2_{t(k-1), (r-1) gl.}$ y se ubica en la tabla Chi-Cuadrado, este valor divide a la distribución en dos zonas, de aceptación y de rechazo, tal como se indica en el gráfico; si X^2_c es $\geq X^2_t$ se rechazará la hipótesis nula. Cabe precisar que al usar el software estadístico SPSS, este valor lo proporciona automáticamente el software en la prueba de contraste.

d) Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$\chi^2_c = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado

e_i = Valor esperado

χ^2_c = Es el valor del estadístico que se obtiene calculando con datos de la muestra que se obtienen en las encuestas y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla Chi-Cuadrado, según el planteamiento de la hipótesis alternante e indicados en el paso 3, es decir con el valor de la Chi-

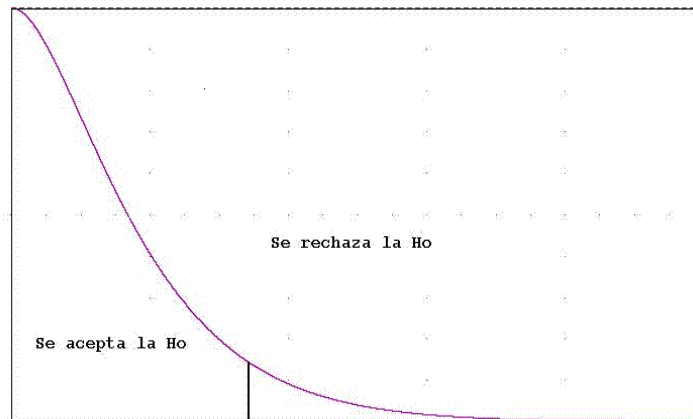
Cuadrado de la tabla (χ^2_t = valor del estadístico obtenido en la Tabla Chi-Cuadrado).

K = filas, r = columnas, gl = grados de libertad

También se debe precisar que este valor se obtiene automáticamente usando el software estadístico SPSS.

Toma de decisiones

Se compara los valores de la prueba con los valores de la tabla para aceptar o rechazar la hipótesis nula.



χ^2_t = valor crítico

χ^2 = valor calculado

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población objeto de estudio, estuvo conformada por 35 empleados de la empresa Inchape Latam en lima metropolitana, que operaron durante el año 2020 y que hasta el presente año siguen operando a nivel de Lima Metropolitana. Esta información fue obtenida de la empresa Inchape Latam

4.3.2. Muestra

La investigación tomó como muestra al personal que participa del proceso de cobranzas en la empresa Inchape Latam en lima metropolitana, que cumplan con las características necesarias para compararlas, la muestra será determinada mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, considerando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 0.05 o 5% precisando que la fórmula procesada corresponde al caso cuando se conoce la población, la muestra se determina con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(z^2 * p * q * N)}{\epsilon^2 (N-1) + (z^2 * p * q)}$$

4.4. Instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Descripción de los instrumentos

Los principales instrumentos que se utilizaron son la guía de encuesta dirigida a los empleados que participan del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Inchcape Latam en Lima Metropolitana.

4.4.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos elaborados fueron consultados a profesionales con la experiencia requerida, a manera de juicio de experto. Asimismo, para comprobar su confiabilidad se aplicó una encuesta piloto a 20 personas con conocimiento de un proceso de cuentas por cobrar externas a la empresa Inchcape Latam seleccionadas al azar, para comprobar la calidad de la información, obteniendo resultados óptimos.

4.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

Para procesar la información se utilizó los instrumentos siguientes: Un cuestionario de preguntas cerradas, que permitieron establecer la situación actual y alternativas de solución a la problemática que se establece en la presente investigación, además se utilizó el programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Versión 22, del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%.

4.6. Descripción y procedimiento de Análisis

El desarrollo de la investigación, permitió utilizar información especializada sobre el tema, y respetando los procedimientos establecidos para estudios de esta naturaleza; como también, que los datos obtenidos en el trabajo de campo constituyen información veraz obtenida a través de la técnica de la encuesta, la cual fue procesada

en la parte estadística e interpretada por la investigadora, siguiendo las recomendaciones establecidas por la Universidad.

La ética del auditor es un caso especial de la ética general, como profesional la persona recibe pautas de conducta específicas. La ética del auditor se basa en los principios fundamentales generalmente aceptados y que son los siguientes: Integridad; Objetividad; Competencia profesional; Confidencialidad; Profesionalidad; Independencia; Observancia de disposiciones normativas; Formación profesional y transparencia.

4.7.Operacionalización de variables

4.7.1. Variable independiente

X: Control Interno de Cuentas por Cobrar.

Indicadores.

- X1. El Marco Legal.
- X2. Las políticas de cuentas por cobrar.
- X3. La capacitación de personal.

4.7.2. Variable dependiente

Y: Reconocimiento de Ingresos

Indicadores.

- Y1. Formulación de los Estados Financieros
- Y2. Optimización de los indicadores financieros
- Y3. Capacidad de planteamiento de Estrategias de Gestión

4.8. Cuestionario

Instrucciones:

Se le solicita a usted a marcar con aspa (x) la alternativa que considere correcta, en base a la siguiente calificación:

Valorización	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la empresa aplica y difunde el uso de las normas de control interno durante el proceso de cuentas por cobrar?					
2	¿Considera usted que el Informe Coso nos ayuda a procesar con mayor claridad los controles internos?					
3	¿Considera usted que los procedimientos de control interno entre las áreas operativas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar coadyuvan a la buena gestión administrativa, económica y financiera de la empresa?					
4	¿Considera usted que los procedimientos de control interno contribuyen a la efectividad, transparencia y economía en el uso de los recursos de la empresa?					
5	¿Considera usted que establecer un proceso de evaluación a los clientes ayudara a prevenir la generación de cuentas incobrables?					
6	¿La empresa realiza una rigurosa evaluación a los clientes antes otórgale un crédito?					
7	Según su opinión, ¿considera que la cartera de clientes es un activo estratégico clave para la empresa?					
8	¿Considera usted que la cartera de clientes de la empresa cuenta con antigüamiento de cuentas por cobrar optimo?					
9	¿Considera usted que identificar correctamente los pagos realizados por los clientes son de vital importancia para reflejar la verdadera liquidez con la cuenta la empresa?					
10	¿Considera usted que llevar un control del antigüamiento de las cuentas por cobrar coadyuvara a realizar un cash flow proyectado de la empresa?					
11	¿La empresa cuenta con un estándar de selección para contratar al personal involucrado en proceso de cuentas por cobrar?					
12	¿Considera usted que la empresa debe brindar capacitación y evaluación continua al personal involucrado en el proceso para lograr un buen desempeño de su labor?					

13	¿Considera usted que es importante el reconocimiento al personal que cumple de manera íntegra con los procesos establecidos por la empresa?					
14	¿Se formulan con regularidad los Estados Financieros para conocer su posición financiera y económica de la empresa?					
15	¿Considera usted que los Estados Financieros son importantes para conocer la posición financiera y económica, para optimizar la gestión de la cobranza a los clientes?					
16	¿La empresa evalúa continuamente la rentabilidad generada del estado de Resultados?					
17	¿Considera usted que el estado de resultados es una herramienta importante para la buena toma de decisiones en cuanto a la misión y visión de la empresa?					
18	¿Cree usted que el Estado de Flujo de Efectivo debe realizarse regularmente para conocer la variación de entradas y salidas de efectivo , así como la liquidez de la empresa?					
19	¿Considera Usted que el Estado de Flujo de Efectivo contribuirá a mejorar el manejo de los fondos de la empresa para que la Gerencia pueda tomar buenas decisiones?					
20	¿Considera Usted que los resultados obtenidos de los ratios de liquidez nos ayudara en la toma de decisiones financieras para disminuir el nivel de endeudamiento que tiene la empresa?					
21	¿Considera Usted que los índices de gestión coadyuvan que la gestión de la empresa sea eficaz y eficiente para el cumplimiento de los objetivos planteados de la empresa?					
22	¿En el área de créditos y cobranzas se efectúa el seguimiento y control para evaluar la morosidad de los créditos otorgados?					
23	¿Considera importante que la rotación de cuentas por cobrar mejorará el nivel de crecimiento y desarrollo financiero de la empresa?					
24	¿Considera usted que la planificación financiera de la empresa contribuye de manera eficiente al logro de los objetivos de la empresa?					
25	¿Considera usted que un adecuado plan financiero se ve reflejado de manera positiva en los resultados de la gestión de la empresa?					
26	¿Considera usted que el análisis estratégico brinda un diagnostico clave para lograr una eficiente gestión en la empresa?					
27	¿Considera usted que los resultados de la gestión financiera influyen en las decisiones a tomar por la gerencia de la empresa?					
28	¿Cree usted que la toma de decisiones incide en la buena utilización de los recursos para mejorar la liquidez de la empresa?					

CAPITULO V

5. RESULTADOS Y DISCUSION

5.1. Datos cuantitativos

Al aplicar el instrumento de la encuesta a los 35 sujetos se generaron resultados por cada variable, a su vez de las dimensiones de cada una de ellas con una escala que empieza de totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

La encuesta consta de 28 preguntas que fueron procesadas en “google forms”, y la escala de Likert lo cual nos permite conocer el grado de conformidad del encuestado a través de las tablas de frecuencia y procesamiento de datos a través de la técnica del software SPSS.

Escala de Likert

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

5.2. Análisis de Resultados

- **Variable Independiente:** Control interno de cuentas por cobrar

Análisis Pregunta 1 ¿Considera usted que la empresa aplica y difunde el uso de las normas de control interno durante el proceso de cuentas por cobrar?

Tabla 1-Analisis P1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	2.9	2.9	2.9
Ni acuerdo ni en desacuerdo	8	22.9	22.9	25.7
De acuerdo	17	48.6	48.6	74.3
Totalmente de acuerdo	9	25.7	25.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

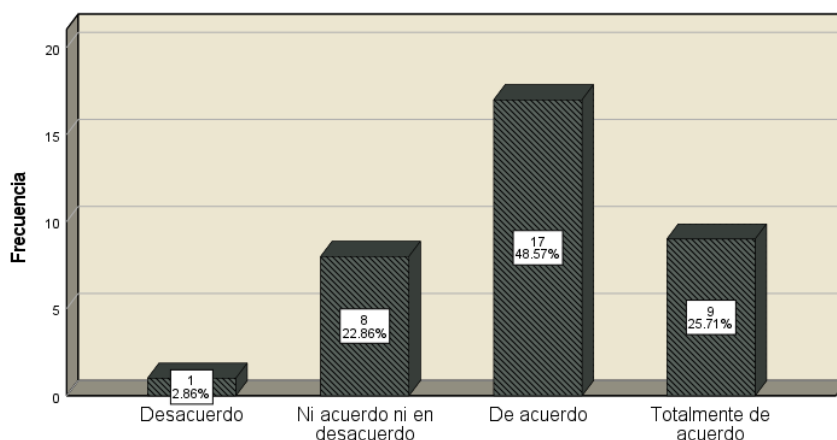


Figura 9. Frecuencia de P1. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 3%, 8 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 23%, 17 contestaron de acuerdo lo que equivale a 48%, y 9 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 26%.

Análisis Pregunta 2 ¿Considera usted que el Informe COSO contribuye a procesar con mayor claridad los controles internos?

Tabla 2- Análisis P2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	11	31.4	31.4	31.4
Válido De acuerdo	19	54.3	54.3	85.7
Totalmente de acuerdo	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

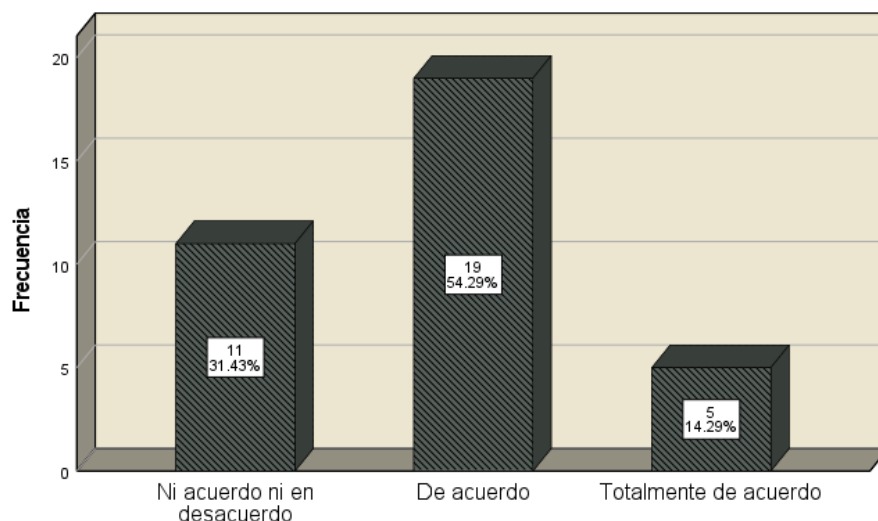


Figura 10. Frecuencia de P2. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 11 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que

equivale a 31%, 19 contestaron de acuerdo lo que equivale a 54%, y 5 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 15%.

Análisis Pregunta 3 ¿Considera usted que los procedimientos de control interno entre las áreas operativas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar coadyuvan a la buena gestión administrativa, económica y financiera de la empresa?

Tabla 3-Análisis P3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	9	25.7	25.7	25.7
Válido De acuerdo	19	54.3	54.3	80.0
Totalmente de acuerdo	7	20.0	20.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

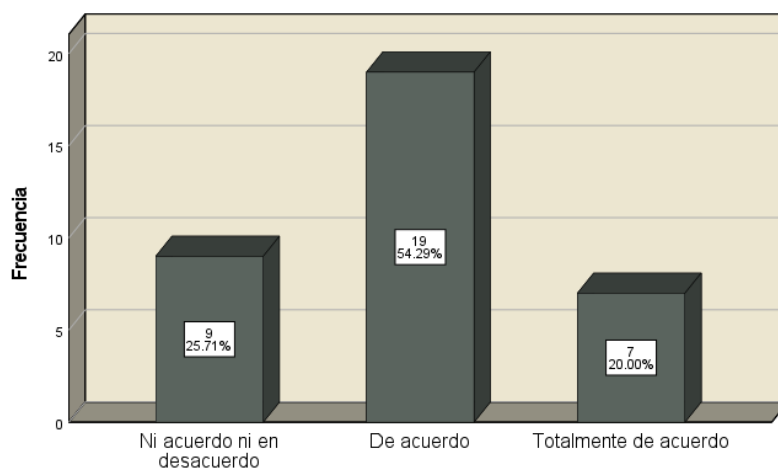


Figura 11. Frecuencia de P3. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 9 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que

equivale a 26%, 19 contestaron de acuerdo lo que equivale a 54%, y 7 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 20%.

Análisis Pregunta 4 ¿Considera usted que los procedimientos de control interno contribuyen a la efectividad, transparencia y economía en el uso de los recursos de la empresa?

Tabla 4- Análisis P4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	7	20.0	20.0	20.0
Válido De acuerdo	15	42.9	42.9	62.9
Totalmente de acuerdo	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

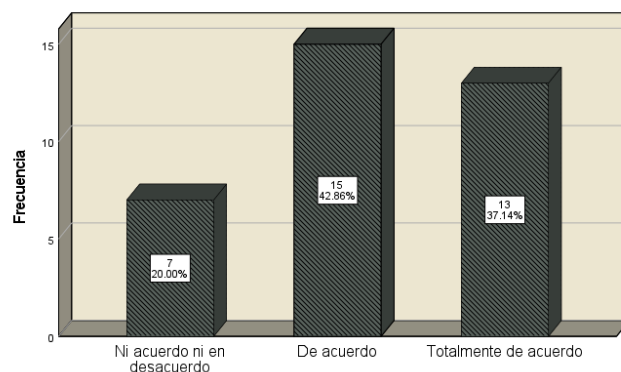


Figura 12. Frecuencia de P4. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 7 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que

equivale a 20%, 15 contestaron de acuerdo lo que equivale a 43%, y 13 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 37%.

Análisis Pregunta 5 ¿Considera usted que establecer un proceso de evaluación a los clientes ayudara a prevenir la generación de cuentas incobrables?

Tabla 5- Análisis P5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	10	28.6	28.6	28.6
Válido De acuerdo	13	37.1	37.1	65.7
Totalmente de acuerdo	12	34.3	34.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

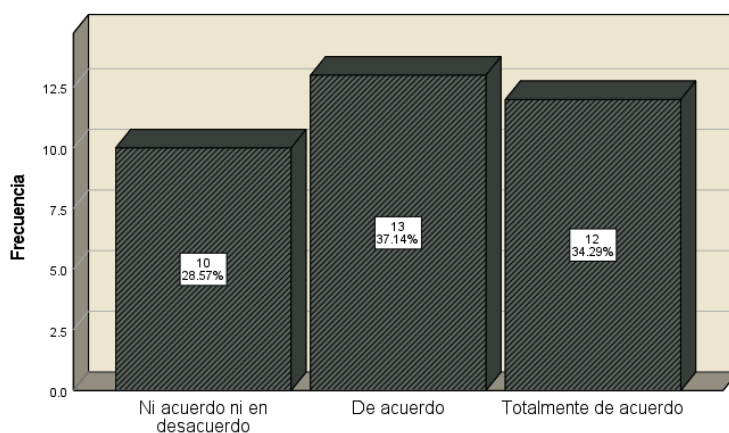


Figura 13. Frecuencia de P5. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que

equivale a 29%, 13 contestaron de acuerdo lo que equivale a 37%, y 12 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 34%.

Análisis Pregunta 6 ¿La empresa realiza una rigurosa evaluación a los clientes antes otórgale un crédito?

Tabla 6-Análisis P6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	8	22.9	22.9	22.9
Válido De acuerdo	6	17.1	17.1	40.0
Totalmente de acuerdo	21	60.0	60.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

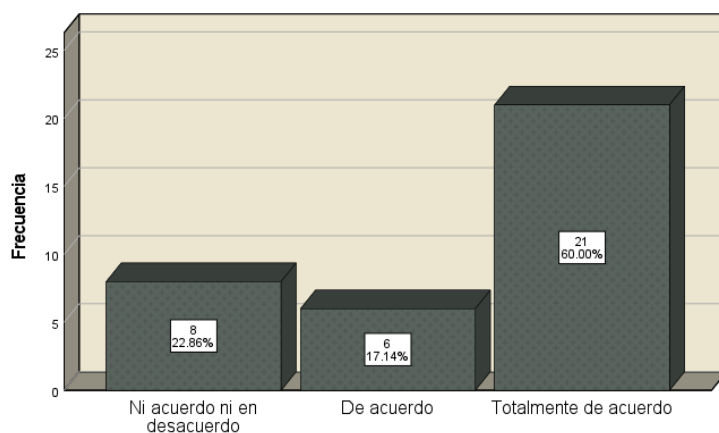


Figura 14. Frecuencia de P6. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 8 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que

equivale a 23%, 6 contestaron de acuerdo lo que equivale a 17%, y 21 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 60%.

Análisis Pregunta 7 Según su opinión, ¿considera que la cartera de clientes es un activo estratégico clave para la empresa?

Tabla 7- Análisis P7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	51.4	51.4	51.4
	Totalmente de acuerdo	17	48.6	48.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

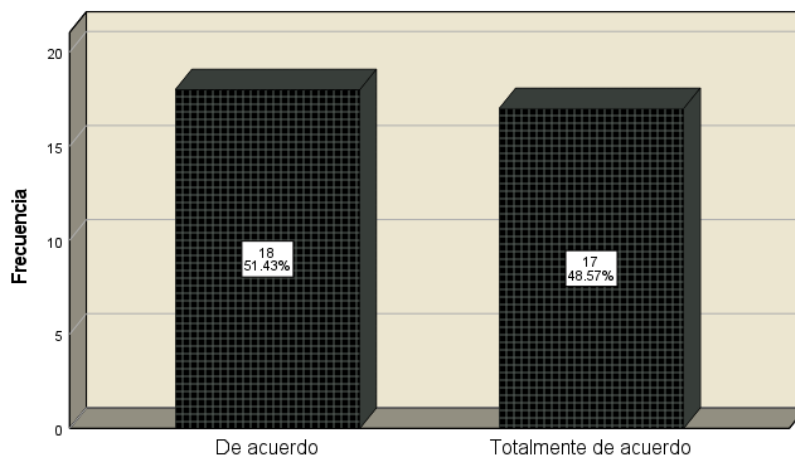


Figura 15. Frecuencia de P7. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 0%, 18 contestaron de acuerdo lo que equivale a 51%, y 17 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 49%.

Análisis Pregunta 8 ¿Considera usted que la cartera de clientes de la empresa cuenta con antigüamiento de cuentas por cobrar optimo?

Tabla 8- Análisis P8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	10	28.6	28.6	28.6
Válido De acuerdo	13	37.1	37.1	65.7
Totalmente de acuerdo	12	34.3	34.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

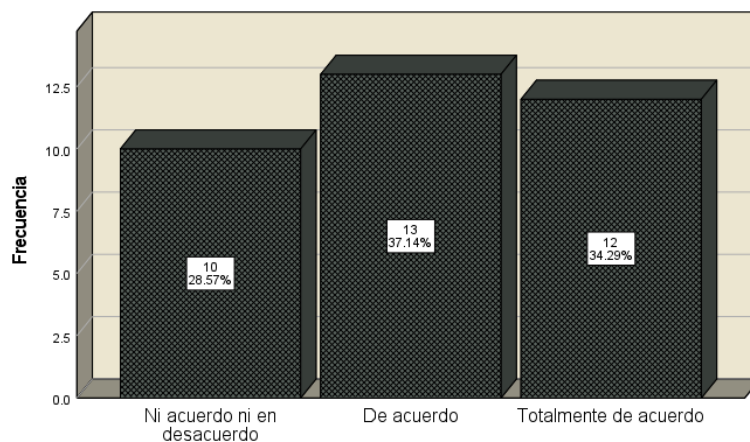


Figura 16. Frecuencia de P8. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 29%, 13 contestaron de acuerdo lo que equivale a 37%, y 12 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 34%.

Análisis Pregunta 9 ¿Considera usted que identificar correctamente los pagos realizados por los clientes son de vital importancia para reflejar la verdadera liquidez con la cuenta la empresa?

Tabla 9. Análisis P9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	17	48.6	48.6	48.6
Totalmente de acuerdo	18	51.4	51.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

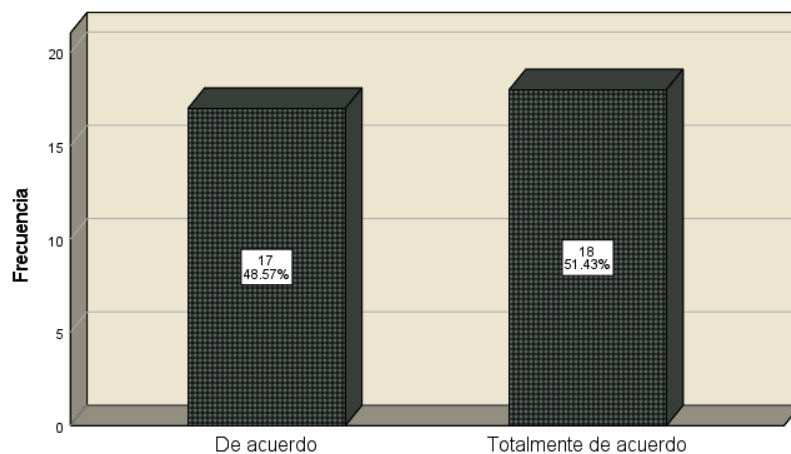


Figura 17. Frecuencia de P9. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 0%, 17 contestaron de acuerdo lo que equivale a 49%, y 18 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 51%.

Análisis Pregunta 10 ¿Considera usted que llevar un control del antigüamiento de las cuentas por cobrar coadyuvara a realizar un Cash Flow proyectado de la empresa?

Tabla 10. Análisis P10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	10	28.6	28.6	28.6
Válido De acuerdo	13	37.1	37.1	65.7
Totalmente de acuerdo	12	34.3	34.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

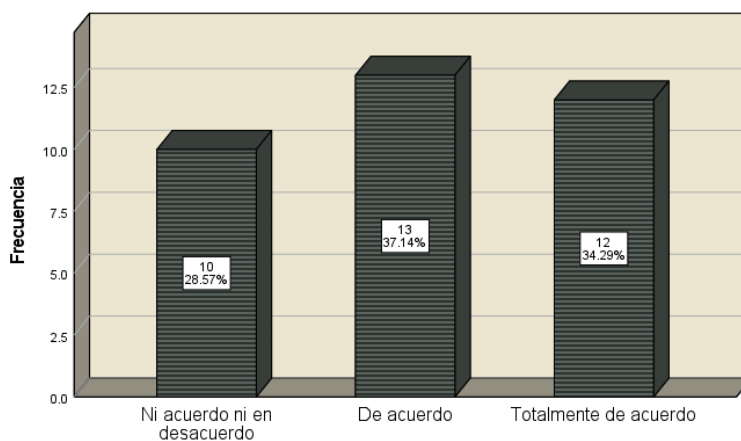


Figura 18. Frecuencia de P10. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 29%, 13 contestaron de acuerdo lo que equivale a 37%, y 12 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 34%.

Análisis Pregunta 11 ¿La empresa cuenta con un estándar de selección para contratar al personal involucrado en proceso de cuentas por cobrar?

Tabla 11. Análisis P11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	10	28.6	28.6	28.6
Válido De acuerdo	12	34.3	34.3	62.9
Totalmente de acuerdo	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

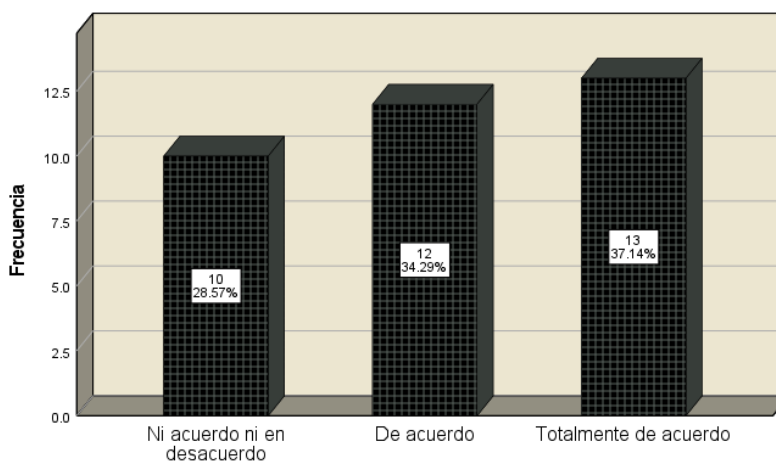


Figura 19. Frecuencia de P11. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 29%, 12 contestaron de acuerdo lo que equivale a 34%, y 13 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 37%.

Análisis Pregunta 12 ¿Considera usted que la empresa debe brindar capacitación y evaluación continua al personal involucrado en el proceso para lograr un buen desempeño de su labor?

Tabla 12. Análisis P12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	10	28.6	28.6	28.6
Válido De acuerdo	13	37.1	37.1	65.7
Totalmente de acuerdo	12	34.3	34.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

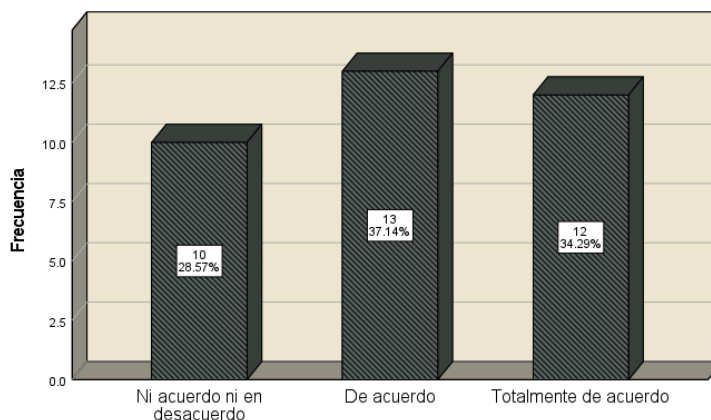


Figura 20. Frecuencia de P12. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 29%, 13 contestaron de acuerdo lo que equivale a 37%, y 12 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 34%.

Análisis Pregunta 13 ¿Considera usted que es importante el reconocimiento al personal que cumple de manera íntegra con los procesos establecidos por la empresa?

Tabla 13. Análisis 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	48.6	48.6	48.6
	Totalmente de acuerdo	18	51.4	51.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

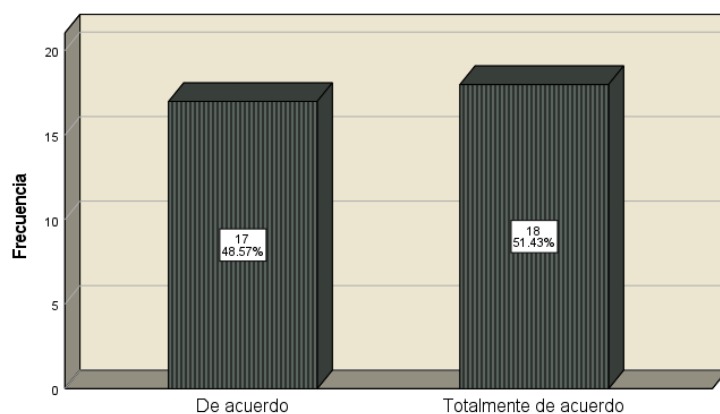


Figura 21. Frecuencia de P13. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 0%, 17 contestaron de acuerdo lo que equivale a 49%, y 18 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 51%.

➤ **Variable dependiente: Reconocimiento de Ingresos**

Análisis Pregunta 14 ¿Se formulan con regularidad los Estados Financieros para conocer su posición financiera y económica de la empresa?

Tabla 14. Análisis P14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	9	25.7	25.7	25.7
Ni acuerdo ni en desacuerdo	7	20.0	20.0	45.7
De acuerdo	19	54.3	54.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

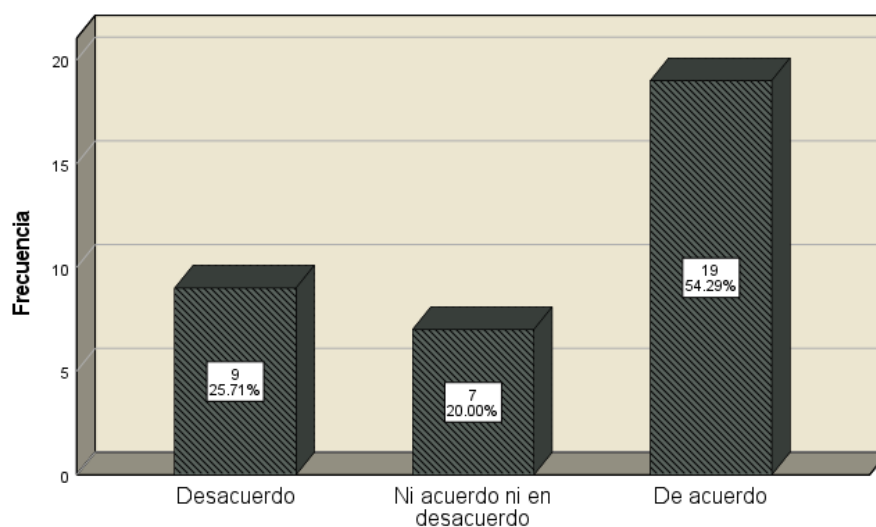


Figura 22. Frecuencia de P14. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en

desacuerdo lo que equivale a 0%, 9 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 26%, 7 contestaron de acuerdo lo que equivale a 20%, y 19 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 54%.

Análisis Pregunta 15 ¿Considera usted que los Estados Financieros son importantes para conocer la posición financiera y económica, para optimizar la gestión de la cobranza a los clientes?

Tabla 15. Análisis P15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	10	28.6	28.6	28.6
Ni acuerdo ni en desacuerdo	7	20.0	20.0	48.6
De acuerdo	18	51.4	51.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

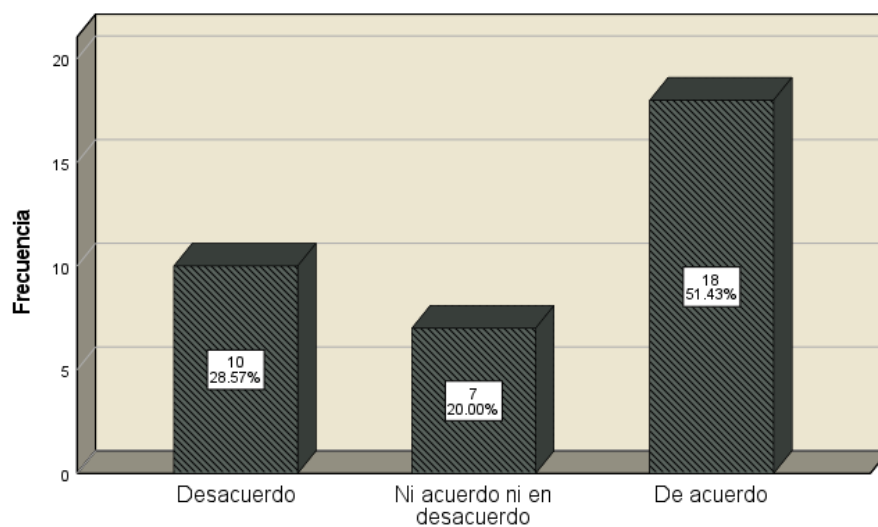


Figura 23. Frecuencia de P15. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 29%, 7 contestaron de acuerdo lo que equivale a 20%, y 18 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 51%.

Análisis Pregunta 16 ¿La empresa evalúa continuamente la rentabilidad generada del estado de Resultados?

Tabla 16. Análisis P16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	17	48.6	48.6	48.6
Válido De acuerdo	7	20.0	20.0	68.6
Totalmente de acuerdo	1	2.9	2.9	71.5
Total	35	100.0	100.0	

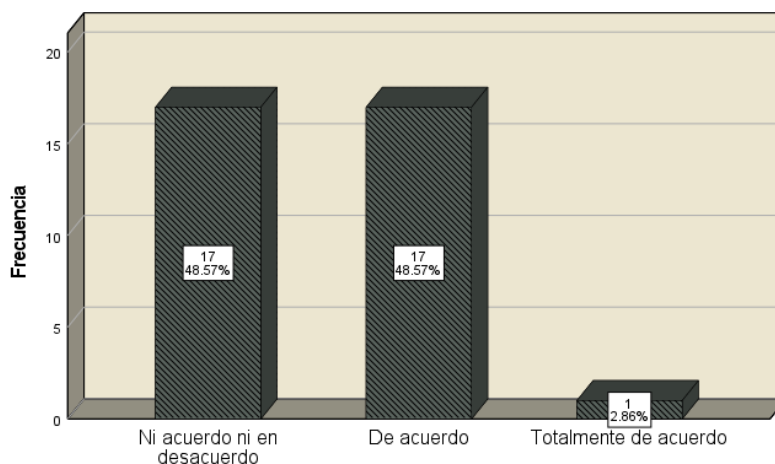


Figura 24. Frecuencia de P16. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en

desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 29%, 7 contestaron de acuerdo lo que equivale a 20%, y 18 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 51%.

Análisis Pregunta 17 ¿Considera usted que el estado de resultados es una herramienta importante para la buena toma de decisiones en cuanto a la misión y visión de la empresa?

Tabla 17- Análisis P17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	2.9	2.9
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	6	17.1	20.0
	De acuerdo	25	71.4	91.4
	Totalmente de acuerdo	3	8.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0

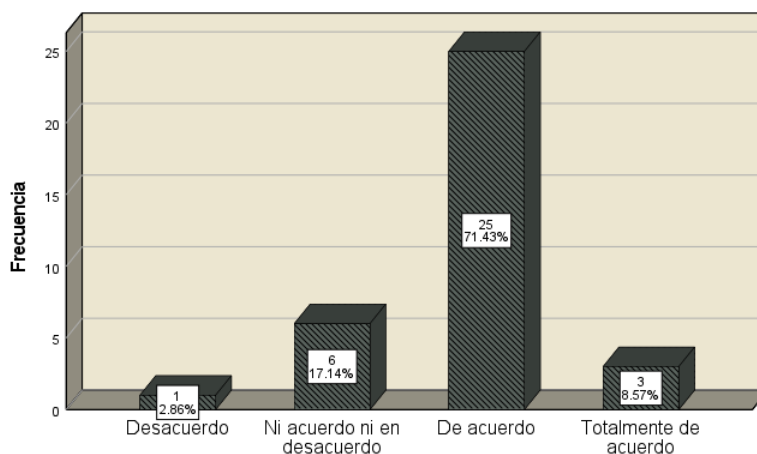


Figura 25. Frecuencia de P17. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 3%, 6 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 17%, 25 contestaron de acuerdo lo que equivale a 71%, y 3 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 9%.

Análisis Pregunta 18 ¿Cree usted que el Estado de Flujo de Efectivo debe realizarse regularmente para conocer la variación de entradas y salidas de efectivo, así como la liquidez de la empresa?

Tabla 18. Análisis P18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	1	2.9	2.9	2.9
Ni acuerdo ni en desacuerdo	11	31.4	31.4	34.3
De acuerdo	11	31.4	31.4	65.7
Totalmente de acuerdo	12	34.3	34.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

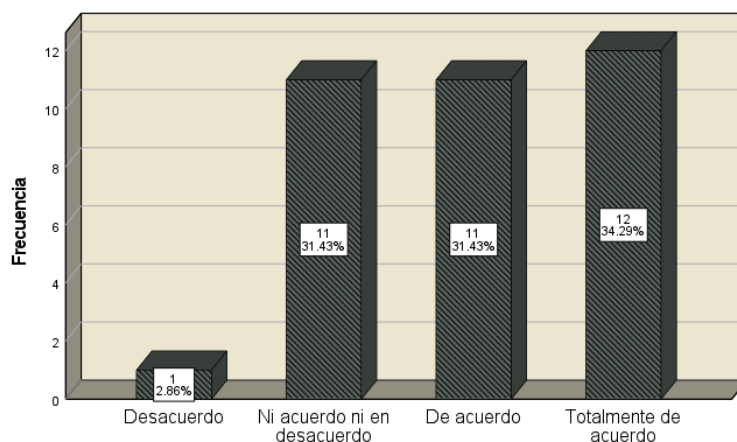


Figura 26. Frecuencia de P18. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 1 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 3%, 6 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 17%, 25 contestaron de acuerdo lo que equivale a 71%, y 3 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 9%.

Análisis Pregunta 19 ¿Considera Usted que el Estado de Flujo de Efectivo contribuirá a mejorar el manejo de los fondos de la empresa para que la Gerencia pueda tomar buenas decisiones?

Tabla 19. Análisis P19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	5	14.3	14.3	14.3
Válido Ni acuerdo ni en desacuerdo	7	20.0	20.0	34.3
Válido De acuerdo	15	42.9	42.9	77.1

Totalmente de acuerdo	8	22.9	22.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

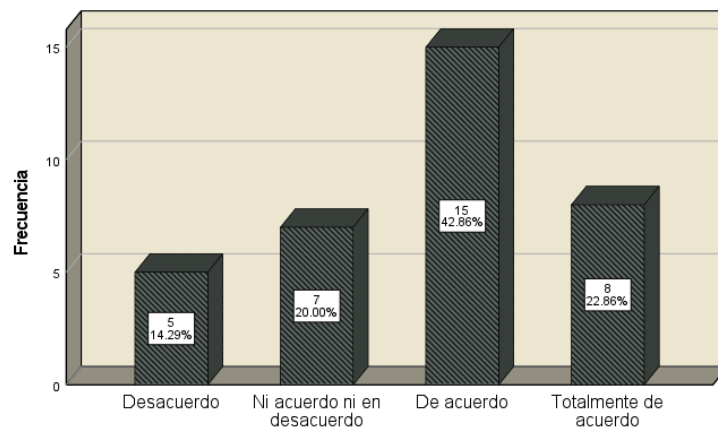


Figura 27. Frecuencia de P19. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 5 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 14%, 7 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 20%, 15 contestaron de acuerdo lo que equivale a 43%, y 8 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 23%.

Análisis Pregunta 20 ¿Considera Usted que los resultados obtenidos de los ratios de liquidez nos ayudara en la toma de decisiones financieras para disminuir el nivel de endeudamiento que tiene la empresa?

Tabla 20. Análisis P20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	15	42.9	42.9	42.9

De acuerdo	18	51.4	51.4	94.3
Totalmente de acuerdo	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

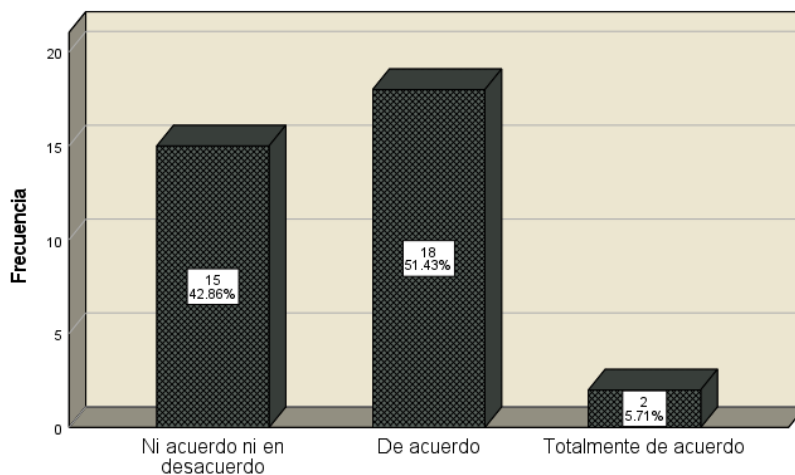


Figura 28. Frecuencia de P20. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 15 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 43%, 18 contestaron de acuerdo lo que equivale a 51%, y 2 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 6%.

Análisis Pregunta 21 ¿Considera Usted que los índices de gestión coadyuvan que la gestión de la empresa sea eficaz y eficiente para el cumplimiento de los objetivos planteados de la empresa?

Tabla 21. Análisis P21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	10	28.6	28.6	28.6
Válido De acuerdo	12	34.3	34.3	62.9
Totalmente de acuerdo	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

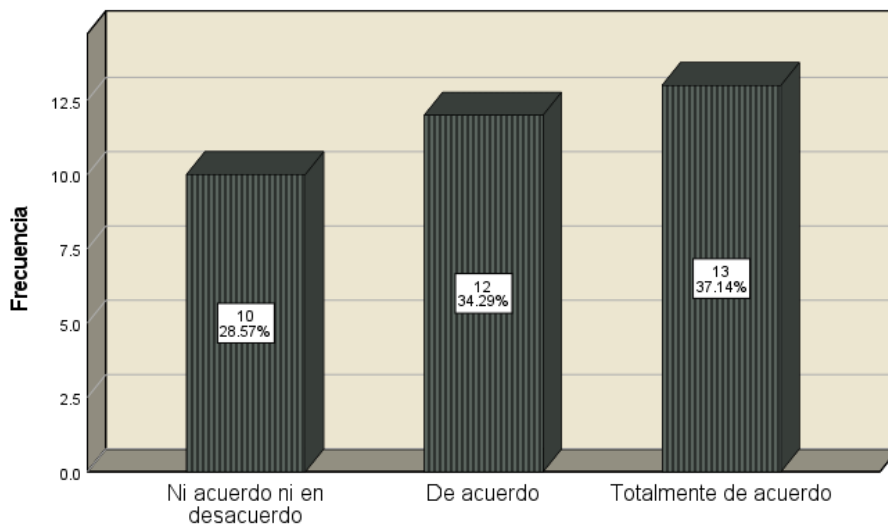


Figura 29. Frecuencia de P21. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 29%, 12 contestaron de acuerdo lo que equivale a 34%, y 13 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 37%.

Análisis Pregunta 22 ¿En el área de créditos y cobranzas se efectúa el seguimiento y control para evaluar la morosidad de los créditos otorgados?

Tabla 22. Análisis P22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	8	22.9	22.9	22.9
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	13	37.1	37.1	60.0
	De acuerdo	13	37.1	37.1	97.1
	Totalmente de acuerdo	1	2.9	2.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

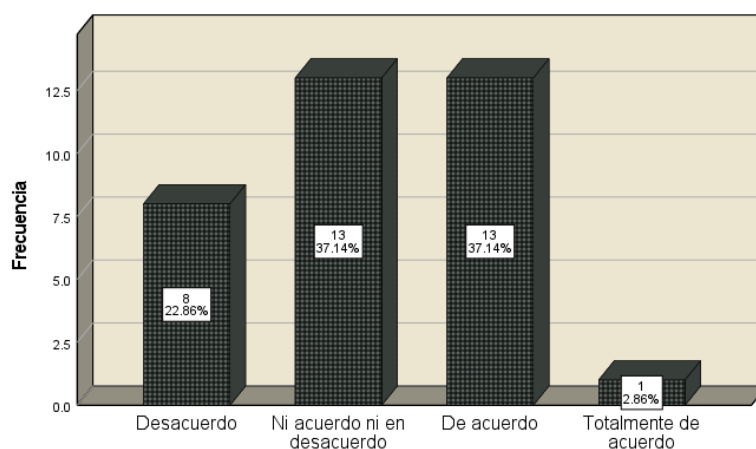


Figura 30. Frecuencia de P22. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 8 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 23%, 13 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 37%, 13 contestaron de acuerdo lo que equivale a 37%, y 1 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 3%.

Análisis Pregunta 23 ¿Considera importante que la rotación de cuentas por cobrar mejorará el nivel de crecimiento y desarrollo financiero de la empresa?

Tabla 23. Análisis P23

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	10	28.6	28.6	28.6
Válido De acuerdo	12	34.3	34.3	62.9
Totalmente de acuerdo	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

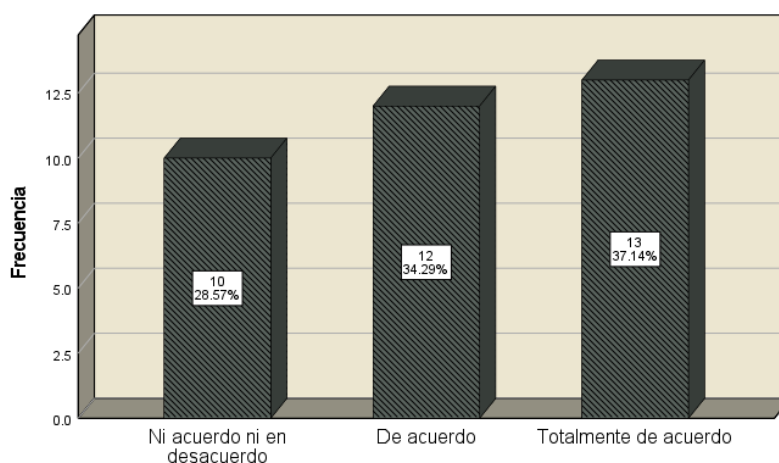


Figura 31. Frecuencia de P23. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 29%, 12 contestaron de acuerdo lo que equivale a 34%, y 13 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 37%.

Análisis Pregunta 24 ¿Considera usted que la planificación financiera de la empresa contribuye de manera eficiente al logro de los objetivos de la empresa?

Tabla 24. Análisis P24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	13	37.1	37.1	37.1
	Totalmente de acuerdo	22	62.9	62.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

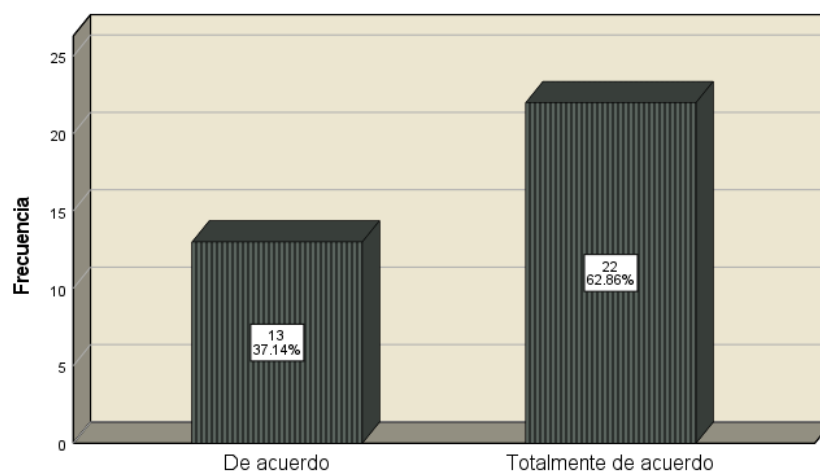


Figura 32. Frecuencia de P24. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 0%, 13 contestaron de acuerdo lo que equivale a 37%, y 22 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 63%.

Análisis Pregunta 25 ¿Considera usted que un adecuado plan financiero se ve reflejado de manera positiva en los resultados de la gestión de la empresa?

Tabla 25. Análisis P25

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	10	28.6	28.6	28.6
Válido De acuerdo	12	34.3	34.3	62.9
Totalmente de acuerdo	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

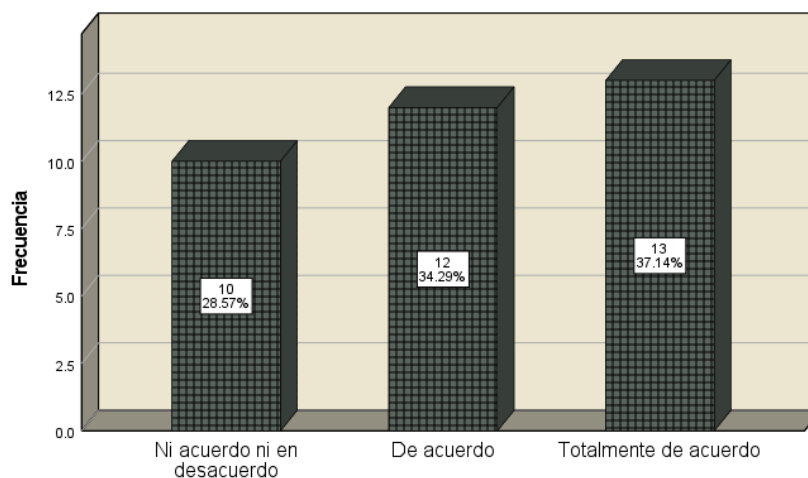


Figura 33. Frecuencia de P25. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 29%, 12 contestaron de acuerdo lo que equivale a 34%, y 13 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 37%.

Análisis Pregunta 26 ¿Considera usted que el análisis estratégico brinda un diagnóstico clave para lograr una eficiente gestión en la empresa?

Tabla 26. Análisis P26

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	10	28.6	28.6	28.6
Válido De acuerdo	12	34.3	34.3	62.9
Totalmente de acuerdo	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

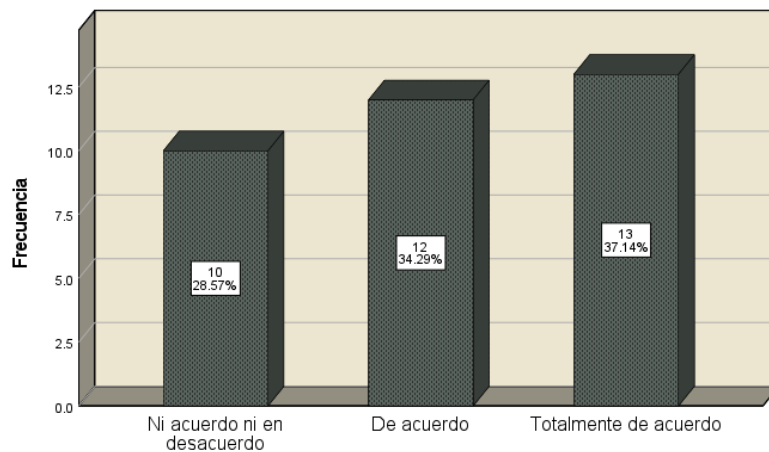


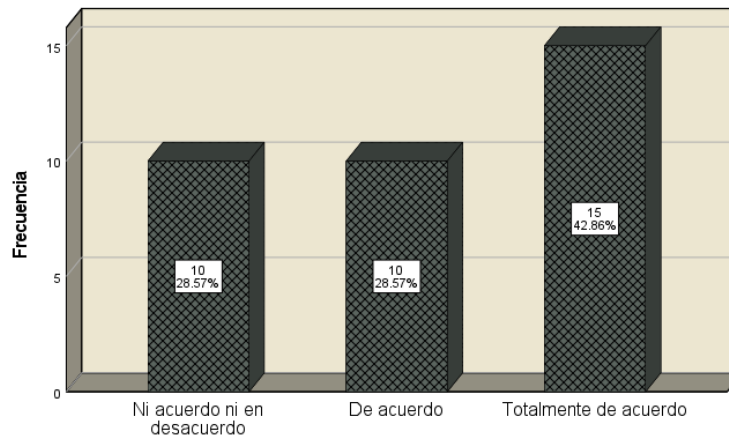
Figura 34. Frecuencia de P26. Elaboración Propia

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 29%, 12 contestaron de acuerdo lo que equivale a 34%, y 13 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 37%.

Análisis Pregunta 27 ¿Considera usted que los resultados de la gestión financiera influyen en las decisiones a tomar por la gerencia de la empresa?

Tabla 27. Análisis P27

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	10	28.6	28.6	28.6
Válido De acuerdo	10	28.6	28.6	57.1
Totalmente de acuerdo	15	42.9	42.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

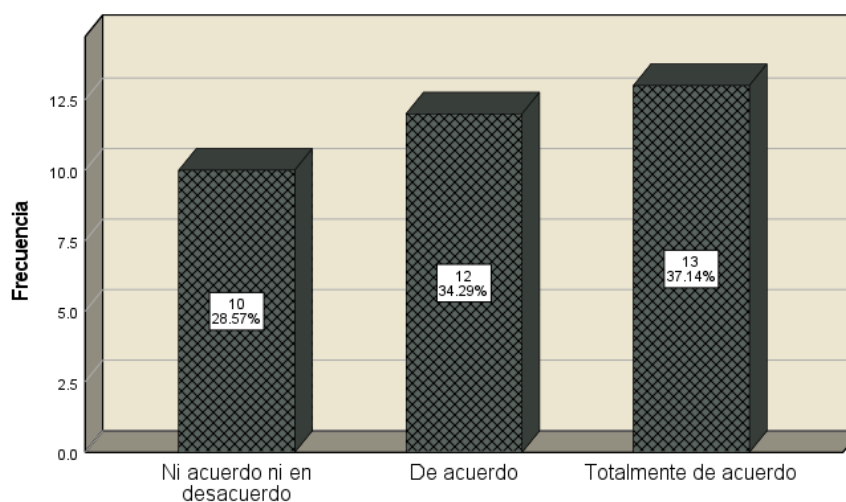
**Figura 35. Frecuencia de P27. Elaboración Propia**

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 29%, 10 contestaron de acuerdo lo que equivale a 28%, y 15 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 43%.

Análisis Pregunta 28 ¿Cree usted que la toma de decisiones incide en la buena utilización de los recursos para mejorar la liquidez de la empresa?

Tabla 28. Análisis P28

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni acuerdo ni en desacuerdo	10	28.6	28.6	28.6
Válido De acuerdo	12	34.3	34.3	62.9
Totalmente de acuerdo	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**Figura 36. Frecuencia de P28. Elaboración Propia**

Interpretación: De los 35 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente en desacuerdo lo que equivale a 0%, 0 contestaron en desacuerdo lo que equivale a 0%, 10 contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que equivale a 29%, 12 contestaron de acuerdo lo que equivale a 34%, y 13 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 37%.

5.3. Discusión de Resultados

Prueba de hipótesis específicas:

❖ **Formulación de Hipótesis específica N°1:**

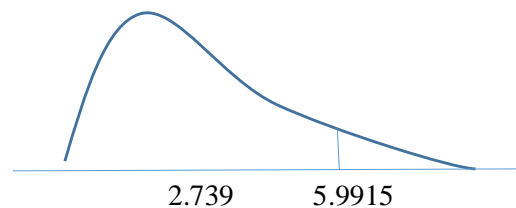
- **Hipótesis Planteada (HE 1):** “El marco legal sobre el control interno influye favorablemente en los Estados Financieros.”
- **Hipótesis Nula (HO 1):** “El marco legal sobre el control interno no influye favorablemente en los Estados Financieros.”

Prueba estadística: prueba Chi- Cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 2

Punto crítico: $X^2_{(2,0.5)} = 5.9915$



Función pivotal:

$$\chi^2_0 = \sum_{i=1}^s \sum_{j=1}^s \frac{n(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 2.739$$

2.739 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

Decisión: Como 2.739 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis alternativa, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

Descripción: Concluimos diciendo que seguir una normatividad legal de control interno no influye en la presentación de los estados financieros

Inferencia: Según la prueba de hipótesis principal, el valor chi cuadrado es de 2.739^a con 2 grados de libertad, un valor de significancia de 0,05. A raíz de este resultado podemos afirmar que la aplicación del marco legal dentro del control interno del proceso de cuentas por cobrar

no influye en la presentación de los estados financieros de la empresa Inchcape Latam en el año 2020.

Prueba de hipótesis específicas:

❖ **Formulación de Hipótesis específica N°2:**

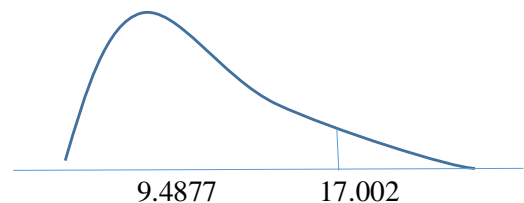
- **Hipótesis Planteada (HE 1):** “El marco legal sobre el control interno influye favorablemente en los Indicadores Financieros
- **Hipótesis Nula (HO 1):** “El marco legal sobre el control interno no influye favorablemente en los Indicadores Financieros.”

Prueba estadística: prueba Chi- Cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 4

Punto crítico: $X^2_{(4,0.5)} = 9.4877$



Función pivotal:

$$\chi^2_0 = \sum_{i=1}^s \sum_{j=1}^s \frac{n(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 17.002$$

17.002 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

Decisión: Como 17.002 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Descripción: Concluimos diciendo que la normatividad legal del control interno influye en los indicadores financieros, es decir tener involucrado el marco legal en nuestro proceso de control interno influye positivamente en el resultado de los indicadores financieros.

Inferencia: Según la prueba de hipótesis principal, el valor chi cuadrado es de 17.002^a con 4 grados de libertad, un valor de significancia de 0,05. A raíz de este resultado podemos afirmar que la aplicación del marco legal dentro del control interno del proceso de cuentas por cobrar contribuye al resultado de los indicadores financieros de manera positiva ya que un mejor control del proceso hay mejores resultados.

Prueba de hipótesis específicas:

❖ **Formulación de Hipótesis específica N°3:**

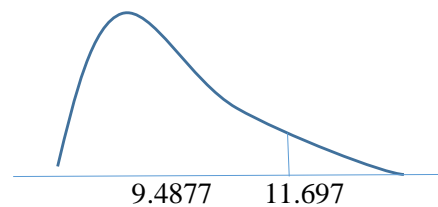
- **Hipótesis Planteada (HE 1):** “El marco legal sobre el control interno influye favorablemente en las estrategias de gestión
- **Hipótesis Nula (HO 1):** “El marco legal sobre el control interno no influye favorablemente en las estrategias de gestión.”

Prueba estadística: prueba Chi- Cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 4

Punto crítico: $X^2_{(4,0.5)} = 9.4877$



Función pivotal:

$$\chi^2_0 = \sum_{E=i}^S \sum_{j=i}^S \frac{n(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 11.697$$

11.697 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

Decisión: Como 11.697 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: Concluimos diciendo que la normatividad legal del control interno influye en las estrategias de gestión, es decir tener involucrado el marco legal en nuestro proceso de control interno influye positivamente ya que contribuye a tener un panorama más claro de la situación de la empresa con el fin de tomar decisiones más acertadas.

Inferencia: Según la prueba de hipótesis principal, el valor chi cuadrado es de 11.697^a con 4 grados de libertad, un valor de significancia de 0,05. A raíz de este resultado podemos afirmar que la aplicación del marco legal dentro del control interno del proceso de cuentas por cobrar no solamente ayuda a mejorar los resultados de ejercicio también al planteamiento de estrategias de gestión más focalizadas y acertadas.

Prueba de hipótesis específicas:

Formulación de Hipótesis específica N°4:

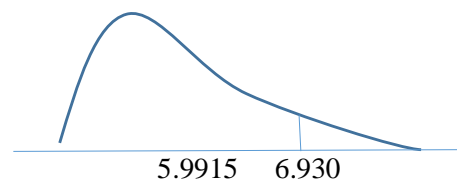
- **Hipótesis Planteada (HE 1):** “Las políticas de cobranza influye en la formulación de los estados financieros”
- **Hipótesis Nula (HO 1):** “Las políticas de cobranza no influye en la formulación de los estados financieros”

Prueba estadística: prueba Chi- Cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 2

Punto crítico: $X^2_{(2,0.5)} = 5.9915$



Función pivotal:

$$\chi^2_0 = \sum_{E=i}^S \sum_{j=i}^S \frac{n(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 6.930$$

6.930 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

Decisión: Como 6.930 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: Concluimos diciendo que las políticas de cobranza influyen positivamente en la formulación de los estados financieros, de manera más específica no indica que tener políticas de cobranza optimas dentro de los procesos de cuentas por cobrar contribuyen a la presentación de los estados financieros con los resultados esperados

Inferencia: Según la prueba de hipótesis principal, el valor chi cuadrado es de 6.930^a con 2 grados de libertad, un valor de significancia de 0,05. A raíz de este resultado podemos afirmar que la aplicación de Políticas de Cobranzas no solo contribuirá a que el personal este alineado y claro en el proceso que debe seguir también en la formulación de los estados financieros con los resultados esperados por la gerencia.

Prueba de hipótesis específicas:

❖ **Formulación de Hipótesis específica N°5:**

- **Hipótesis Planteada (HE 1):** “Las políticas de cobranza influye en los resultados de los indicadores financieros”
- **Hipótesis Nula (HO 1):** “Las políticas de cobranza no influye en los resultados de los indicadores financieros”

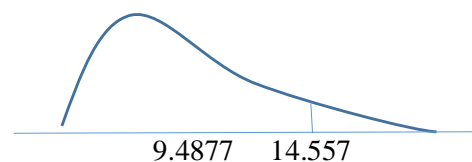
Prueba estadística: prueba Chi- Cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 4

Punto crítico: $X^2_{(4,0.5)} = 9.4877$

Función pivotal:



$$\chi_0^2 = \sum_{E=i}^S \sum_{j=i}^S \frac{n(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 14.557$$

14.557 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

Decisión: Como 14.557 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: Concluimos diciendo que las políticas de cobranza influyen positivamente en los resultados de los indicadores financieros, de manera más específica nos indica que tener políticas de cobranza optimas dentro de los procesos de cuentas por cobrar contribuyen a los resultados de los indicadores financieros que son de vital importancia para conocer la situación financiera de la empresa.

Inferencia: Según la prueba de hipótesis principal, el valor chi cuadrado es de 14.557^a con 4 grados de libertad, un valor de significancia de 0,05. A raíz de este resultado podemos afirmar que la aplicación de Políticas de Cobranzas no solo contribuirá a que el personal este alineado y claro en el proceso que debe seguir también en el resultado de los indicadores financieros que son vitales para saber la situación de la empresa Inchcape Latam en Lima Metropolitana.

Prueba de hipótesis específicas:**❖ Formulación de Hipótesis específica N°6:**

➤ **Hipótesis Planteada (HE 1):** “Las políticas de cobranza influye en las estrategias de gestión”

➤ **Hipótesis Nula (HO 1):** “Las políticas de cobranza no influye en las estrategias de gestión”

Prueba estadística: prueba Chi- Cuadrado

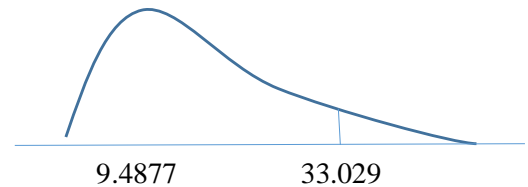
Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 4

Punto crítico: $X^2_{(4,0.5)} = 9.4877$

Función pivotal:

$$\chi^2_0 = \sum_{E=i}^S \sum_{j=i}^S \frac{n(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 33.029$$



33.029 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

Decisión: Como 33.029 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: Concluimos diciendo que las políticas de cobranza influyen positivamente en el planteamiento de las estrategias de gestión, de manera más específica nos indica que tener políticas de cobranza optimas dentro de los procesos de cuentas por cobrar contribuyen a mejorar las estrategias que se plantean durante la gestión para llegar a los objetivos y tomar decisiones más cercanas a la realidad.

Inferencia: Según la prueba de hipótesis principal, el valor chi cuadrado es de 33.029^a con 4 grados de libertad, un valor de significancia de 0,05. A raíz de este resultado podemos afirmar que la aplicación de Políticas de Cobranzas no solo contribuirá a que el personal este

alineado y claro en el proceso que debe seguir también a introducir estrategias de gestión dentro de los procesos más acertadas que contribuyan a poder alcanzar los objetivos.

Prueba de hipótesis específicas:

❖ **Formulación de Hipótesis específica N°7:**

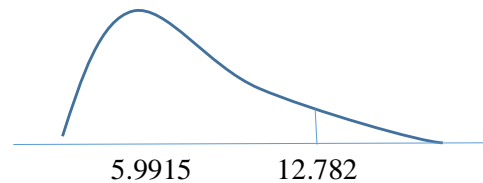
- ❖ **Hipótesis Planteada (HE 1):** “La capacitación del personal influye en el resultado de los estados financieros”
- ❖ **Hipótesis Nula (HO 1):** “La capacitación del personal no influye en el resultado de los estados financieros”

Prueba estadística: prueba Chi- Cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 2

Punto crítico: $X^2_{(2,0.5)} = 5.9915$



Función pivotal:

$$\chi_0^2 = \sum_{E=i}^S \sum_{j=i}^S \frac{n(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 12.782$$

12.782 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

Decisión: Como 12.782 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Descripción: Concluimos diciendo que la capacitación del personal influye en los resultados de los estados financieros, ya que si contamos con un personal capacitado y eficiente que tiene un desempeño óptimo se obtendrá los resultados esperados.

Inferencia: Según la prueba de hipótesis principal, el valor chi cuadrado es de 12.782^a con 2 grados de libertad, un valor de significancia de 0,05. A raíz de este resultado podemos

afirmar que la capacitación constante del personal involucrado en el proceso de cuentas por cobrar es vital para que se pueda obtener los resultados deseados los cuales se verán reflejados en los estados financieros.

Prueba de hipótesis específicas:

❖ Formulación de Hipótesis específica N°8:

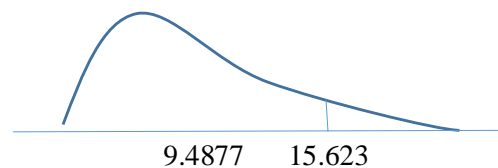
- ❖ **Hipótesis Planteada (HE 1):** “La capacitación del personal influye en el resultado de los indicadores financieros”
- ❖ **Hipótesis Nula (HO 1):** “La capacitación del personal no influye en el resultado de los indicadores financieros”

Prueba estadística: prueba Chi- Cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 4

Punto crítico: $X^2_{(4,0.5)} = 9.48772904$



Función pivotal:

$$\chi^2_0 = \sum_{i=1}^s \sum_{j=1}^s \frac{n(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 15.623$$

15.623 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

Decisión: Como 15.623 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Descripción: Concluimos diciendo que la capacitación del personal influye en los resultados de los indicadores financieros, ya que si contamos con un personal capacitado y eficiente que tiene un desempeño óptimo se obtendrá los resultados financieros esperados.

Inferencia: Según la prueba de hipótesis principal, el valor chi cuadrado es de 15.623^a con 4 grados de libertad, un valor de significancia de 0,05. A raíz de este resultado podemos afirmar que la capacitación constante del personal involucrado en el proceso de cuentas por cobrar es vital para que se pueda obtener los indicadores financieros esperados del ejercicio.

Prueba de hipótesis específicas:

❖ **Formulación de Hipótesis específica N°9:**

❖ **Hipótesis Planteada (HE 1):** “La capacitación del personal influye en las estrategias de gestión”

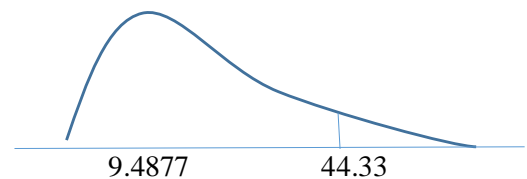
❖ **Hipótesis Nula (HO 1):** “La capacitación del personal influye en las estrategias de gestión”

Prueba estadística: prueba Chi- Cuadrado

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 4

Punto crítico: $X^2_{(4,0.5)} = 9.4877$



Función privotal:

$$\chi^2_0 = \sum_{E=i}^S \sum_{j=i}^S \frac{n(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 44.33$$

44.33 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula.

Decisión: Como 44.33 pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: Concluimos diciendo que la capacitación del personal influye en el planteamiento de nuevas estrategias de gestión, ya que si contamos con un personal capacitado y eficiente que tiene un desempeño óptimo se tendrá ya un proceso avanzado y se priorizará estrategias para mejora de otros procesos que presenten contingencias.

Inferencia: Según la prueba de hipótesis principal, el valor chi cuadrado es de 44.33^a con 4 grados de libertad, un valor de significancia de 0,05. A raíz de este resultado podemos afirmar que la capacitación constante del personal involucrado en el proceso de cuentas por cobrar es vital para que se pueda encontrar las deficiencias y fortalezas del proceso y replantear nuevas estrategias de mejora o cambio dependiendo cual sea el resultado obtenido por el área de cuentas por cobrar.

CAPITULO VI

6.1. CONCLUSIONES

En base a la investigación realizada se muestran las siguientes conclusiones.

1. Después de haber analizado los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que existe falta de control interno en las cuentas por cobrar trayendo como consigo una mala gestión financiera y administrativa , por lo tanto influye significativamente en la liquidez y rentabilidad de la empresa Inchcape Latam, asimismo existe repercusión en la cuenta de Efectivo y Equivalente de Efectivo en la que podemos ver reflejado la disminución de los fondos de la empresa en el estado de situación financiera, a consecuencia del dinero no cobrado a los clientes morosos, perjudicando el cumplimiento de sus obligaciones corrientes, incitando a solicitar préstamos a entidades financieras para poder contar con el dinero que necesita para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Lo que genera pérdida en oportunidades de rentabilidad para el uso de esos fondos inmovilizados.
2. Se ha podido evidenciar que otro de los problemas que trae como consigo es la falta de control y seguimiento a los ingresos generados por las ventas, debido a que existe mucha descoordinación y comunicación entre las áreas operativas involucrada en el proceso de cuentas por cobrar, coadyuvando a una mala gestión del área de créditos y cobranzas.
3. El control interno de las cuentas por cobrar es fundamental para la mejora del proceso ya estructurado con el que cuenta la empresa Inchcape Latam cabe recalcar que el control interno es una herramienta mas no una solución inmediata su

efectividad depende de la capacitación que se brinde al personal y el compromiso con el que se asuma las mejoras y opiniones de crecimiento por parte del área de control interno.

- 3) En el área de créditos y cobranzas existe falta de personal, capacitación, segregación de funciones adecuadas que permitan realizar una labor eficiente con los controles pertinentes; situación que sería en beneficio de mejorar los procesos y por ende en la información que emite para la elaboración de los estados financieros.

4. Se concluye que no existe una adecuada política de procedimientos en el proceso de cuentas por cobrar originando el incremento de morosidad de la cartera de clientes, situación que ha dado origen a la falta de liquidez para que la empresa pueda cumplir con las obligaciones ante tercero y trabajadores etc.

5. Se observa que existe falta de control en el área de créditos y cobranzas , dando lugar a una deficiente información que va en perjuicio en la elaboración de los estados financieros y la buena toma de decisiones.

6.2. Recomendaciones

Se presenta las siguientes recomendaciones para cada conclusión:

1. Se recomienda a la Gerencia General en coordinación con el jefe encargado del área de cobranzas se realice un seguimiento continuo de control a las cuentas por cobrar a fin de garantizar que la información que reporte a la gerencia sea lo más cercana a la realidad, ya que es un factor clave importante para la empresa, para que pueda cumplir con sus objetivos y metas propuestas; como capital de trabajo, mejor calificación de créditos y sobre todo flujo de efectivo.
2. Se recomienda al área de ventas efectuar un seguimiento y control permanente a las ventas, en cuanto a su facturación y cobranza así como su identificación para elaborar la conciliación bancaria; y garantizar a que los informes que emite a otras áreas ser fidedignas; asimismo se recomienda dar mayor énfasis a las coordinaciones entre las áreas operativas de gestión a fin de lograr una gestión optima en el área de Créditos y cobranza así como tomar buenas decisiones para beneficio de la empresa.
3. Se recomienda al responsable del área de créditos y cobranzas analizar mejoras en los procesos de la cartera de clientes así como en las cobranzas para alcanzar la eficiencia y efectividad y de esta manera obtener liquidez que requiere la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto y mediante ; asimismo se debe contratar personal idóneo, capacitar al personal a fin de lograr una eficiente gestión en el área de créditos y cobranzas.

4. Se recomienda mejorar los procedimientos, políticas y directivas internas para minimizar el incremento de morosidad y no generar riesgo que pueda perjudicar a la empresa sobre todo en la falta de liquidez para que de esta manera pueda obtener la liquidez que requiere la empresa para cumplir con ss obligaciones ante tercero y trabajadores

5. Se recomienda que la gerencia de administración y finanzas evalúe si la información reportada cumple con los objetivos esperados por el área de cobranzas en caso no sea así tomar las decisiones más acertadas para poder alcanzar los objetivos esperados por la gerencia general

6. Se recomienda a la Gerencia requerir al área de créditos y cobranzas en coordinación con las otras áreas involucradas efectuar reportes mensuales para tomar decisiones en cuanto al flujo y recuperación de cartera de clientes sobre todo en la liquidez y lograr una mayor rentabilidad para beneficio de la empresa .

ANEXOS

INCHCAPE LATAM PERU S.A. es una empresa comercializadora de vehículos de la marca SUBARU, brinda servicios de mantenimiento de vehículos y venta de accesorios y repuestos, cuenta en el Perú con 8 locales ubicados en los distritos más céntricos.

Inicia sus operaciones en el año 1999. Se ha observado que la empresa no cuenta con una adecuada gestión de cuentas por cobrar, lo cual influye en los ingresos de la empresa y no permite que esta sea más competitiva en el mercado.

Para fines de la presente investigación se realizó el análisis a través de la comparación de los estados financieros para los dos últimos periodos a nivel de los cambios en el efectivo y equivalente de efectivo y de las cuentas por cobrar; la cual muestra una deficiencia en las cuentas por cobrar, reflejado en números para hacer saber que no hay una adecuada gestión de los créditos otorgados y las cobranzas realizadas dentro de la empresa.

DATOS DE LA EMPRESA

Razón social: INCHCAPE LATAM PERU S.A.



RUC: 20433469039

Dirección Legal: Av. Morro Solar Nro. 812– Lima, Perú,

Visión: Ser una empresa líder a nivel nacional en la industria de venta de vehículos

Misión: Se encuentran comprometidos no solo con la responsabilidad de tu vida y la de tus pasajeros, sino con la de todos. Por ello se proponen mejorar cada día la seguridad de nuestros vehículos para ofrecer una amplia visibilidad, capacidad de conducción y tecnologías de seguridad preventivas.

Estado de Situación Financiera

INCHCAPE LATAM PERU S.A. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 Y 2020 EXPRESADO EN SOLES					
Activo	Nota	2020	%	2019	%
Efectivo y Equivalentes de efectivo	4	481,400.00	12%	423,200.00	9%
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros (Neto)	5	783,120.00	20%	533,900.00	11%
Existencias	6	1,216,200.00	31%	1,566,900.00	33%
Otros Activos Corrientes	7	44,500.00	1%	165,600.00	4%
Total Activo Corriente		2,525,220.00	65%	2,689,600.00	57%
Activo no Corriente					
Inversiones Inmobiliarias	8	6,000.00	0.15%	11,200.00	0.24%
Inmuebles, Maquinarias y Equipos (Neto)	9	680,400.00	18%	1,268,950.00	26.87%
Intangibles	10	450,200.00	12%	577,900.00	12.23%
Activo Diferido	11	169,600.00	4%	137,000.00	2.90%
Otros Activos no Corrientes	12	49,200.00	1%	38,700.00	0.82%
Total Activo No Corriente		1,355,400.00	35%	2,033,750.00	43%
Total Activo		3,880,620.00	100%	4,723,350.00	100%
Pasivo y Patrimonio	Nota	2020	%	2019	%
Pasivo Corriente					
Cuentas por pagar comerciales-terceros	13	1,610,300.00	41%	1,996,400.00	42%
Obligaciones financieras a corto plazo	14	64,600.00	2%	106,900.00	2%
Otros pasivos corrientes	15	141,900.00	4%	238,900.00	5%
Total Pasivo Corriente		1,816,800.00	47%	2,342,200.00	50%
Pasivo no Corriente					
Obligaciones financieras a largo plazo	16	484,300.00	12%	566,000.00	12%
Pasivo por impuesto diferido	17	79,100.00	2%	96,700.00	2%
Otros pasivos no corrientes	18	170,500.00	4%	159,300.00	3%
Intereses minoritarios	19	19,300.00	0%	20,300.00	0.43%
Total Pasivo no Corriente		753,200.00	19%	842,300.00	18%
Patrimonio					
Capital	20	380,320.00	10%	236,590.00	5.01%
Reservas	21	878,300.00	23%	1,091,600.00	23%
Resultado del ejercicio	22	52,000.00	1%	210,660.00	4%
Total Patrimonio		1,310,620.00	34%	1,538,850.00	33%
Total Pasivo y Patrimonio		3,880,620.00	100%	4,723,350.00	100%

Nota 4: Efectivo y Equivalente de efectivo

Efectivo	102,700.00
Banco cuenta cte.	378,500.00
Inversiones a Corto plazo	200.00
Total de Efectivo y equivalente de efectivo	481,400.00

Nota 5: Cuentas por cobrar comerciales – terceros

Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar	843,120.00
Provisión de cuentas de cobranza dudosa	60,000.00
Total de Cuentas por cobrar comerciales-terceros	783,120.00

Estado de resultados

INCHCAPE LATAM PERU S.A.				
ESTADO DE RESULTADOS				
POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL				
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 Y 2020				
EXPRESADO EN SOLES				
	2020	%	2019	%
Ingresos por Actividades Ordinarias	3,818,700.00	100%	4,654,600.00	100%
Costo de Ventas	- 3,303,300.00	-87%	- 4,023,700.00	-86%
Utilidad Bruta	515,400.00	13%	630,900.00	14%
Gastos de Ventas	- 59,300.00	-2%	- 78,100.00	-2%
Gastos de Administración	- 378,400.00	-10%	- 437,600.00	-9%
Total Gastos de Operación	- 437,700.00	-11%	- 515,700.00	-11%
Utilidad Operativa	77,700.00	2%	115,200.00	2%
Gastos Financieros	- 15,300.00	0.40%	- 24,300.00	-1%
Ingresos Financieros	22,848.00	1%	261,100.00	6%
Utilidad antes de Impuestos y Participaciones	85,248.00	2%	352,000.00	8%
Participación de los trabajadores	- 8,100.00	0.21%	- 37,500.00	-1%
Impuesto a la renta	- 25,148.16	-1%	- 103,840.00	-2%
Resultado del Ejercicio	52,000	1%	210,660.00	5%

Asiento de castigo de cuentas de cobranza dudosa

La empresa “Molitalia S.A.C.”, tiene al 31.12.2020 facturas por cobrar por el monto 60,000 dólares por los servicios de mantenimiento brindado teniendo un crédito de 60 días para pagar.

Se sabe que el vencimiento de la factura fue el 23.10.2019, por lo que la empresa ha efectuado el protesto de la factura de acuerdo a las formalidades exigidas por la Ley de Títulos y Valores y asimismo ha exigido el pago de la deuda a través de varias cartas notariales”

Realizaremos el tratamiento tributario de este hecho y la contabilización de la estimación de cobranza dudosa y el castigo correspondiente.

FECHA	N° DE DOCUMENTO	CLIENTE	IMPORTE
15.04.2019	F/ F001-353	MOLITALIA S.A	30,000.00
24.06.2019	F/ F001-650	MOLITALIA S.A	10,000.00
15.07.2019	F/ F001-955	MOLITALIA S.A	5,000.00
20.08.2019	F/ F001-1312	MOLITALIA S.A	15,000.00

PROVISION DEL INCOBRABLE		
	DEBE	HABER
68 VALUACION Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES	60,000.00	
684 Valuación de Activos		
6841 Estimación de cuentas de cobranza dudosa		
68411 Cuentas por cobrar comerciales-terceros		
19 ESTIMACION DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA		60,000.00
191 Cuentas por cobrar comerciales-terceros		
1911 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
Por la estimación y provisión de la cuenta de cobranza dudosa		
94 GASTOS ADMINISTRATIVOS	60,000.00	
78 CARGAS CUBIERTAS POR PROVISIONES		60,000.00
Por el destino de la Provisión de Incobrables		

CASTIGO DE CUENTA INCOBRABLE		
	DEBE	HABER
19 ESTIMACION DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA	60,000.00	
191 Cuentas por cobrar comerciales-terceros		
1911 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
12 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES-TERCEROS		60,000.00
121 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
1212 Emitidas en cartera		
Por el castigo de la deuda incobrable		

Interpretación

Para castigar una deuda se requiere que esta haya sido provisionada previamente

Se haya ejercido las acciones judiciales, salvo que se demuestre que es inútil ejercitarlas o que el monto exigible a cada deudor no exceda de 3UIT.

Tratándose de deudas que hubieran sido condonadas se emitirá la nota de crédito y el deudor considerarla como un ingreso gravable.

De acuerdo a los asientos realizados líneas arriba se está procediendo a castigar la deuda con la empresa Molitalia SAC, ya que se encuentra en costas judiciales.

El planteamiento, podemos observar que las empresas no son intercompany es decir vinculadas asimismo que la deuda no se encuentra afianzada en la alguna identidad bancaria y tampoco tiene un acuerdo de prórroga de pago con Inchcape Latam, por lo que se inmersa en los supuestos de que sea incobrable.

Por otro lado, se aprecia que la deuda con Molitalia SAC se encuentra vencida desde octubre 2019 al 31 de diciembre del 2020, según el reporte de antigüamiento de cuentas por cobrar, habiendo realizado todas las gestiones con el cliente para que cumpla con el pago del servicio brindado sin éxito se procedió al respectivo protesto del valor según lo normado en la Ley de Títulos valores y también a través de cartas notariales.

De acuerdo a mi investigación y tomando como base el siguiente ejemplo de castigo de cobranza dudosa, presento la siguiente alternativa de proceso de cuentas por cobrar con el fin de disminuir la probabilidad de una cobranza dudosa nuevamente que perjudique en menor o mayor grado a la liquidez de la empresa.

Modelo de proceso de cuentas por cobrar en la empresa Inchcape Latam

La empresa Inchcape Latam se encarga de la comercialización de vehículos y prestación de servicios en este caso estamos hablando de la marca Subaru, un vehículo considerado de gama media el monto se establece entre los 9,000 dólares hasta los 40,000 dólares. La

empresa está constituida bajo un proceso de cuentas por cobrar deficiente procederé a exponer el proceso con el que cuenta al día de hoy y la alternativa de solución para una mejora del proceso de cuentas por cobrar y obtener el resultado esperado por la gerencia.

Inchcape Latam cuenta con 6 puntos de venta de vehículos a nivel nacional, ubicados en los distritos de San Borja, primavera, san juan de Miraflores, morro solar, plaza norte y surquillo. Hoy por hoy en cada local se cuenta con 3 vendedores autorizados y capacitados los cuales manejan un promedio máximo de venta de 10 autos mensuales por vendedor.

Adicionalmente, contamos con 3 locales donde se brindan los servicios de mantenimiento de vehículos y venta de repuestos.

Todos los canales de ventas no cuentan con un proceso de cobranza alineado en el caso de vehículos el proceso se realiza de la siguiente manera:

- a) Los vendedores realizan la venta del vehículo, donde el cliente debe de completar una declaración jurada obligatoria donde indique de donde provienen los fondos con los cuales se está haciendo el pago del vehículo, adicionalmente deberán cierta documentación para formalizar la compra.
- b) Cuando el cliente completa toda la documentación y realiza los pagos respectivos en su mayoría utilizar transferencia bancarios o créditos bancarios.

- c) El vendedor que ya cumplió con su proceso de venta según el reglamento, pasa los pagos, así como la documentación del cliente a la administradora de ventas para que pueda generar el comprobante de pago y procesar el pago en el sistema interno de la empresa.
- d) La administradora de ventas es la encargada de generar un comprobante y reunir el pago o los pagos con los clientes realiza la cancelación del vehículo, el cliente tiene la potestad de decidir cómo realiza el pago de vehículo algunos lo realizan por créditos vehiculares otros realizan abonos bancarios a la cuenta de la empresa Inchcape Latam o pagos a través de las plataformas VISANET, MASTERCARD, DINERS Y AMEX.
- e) Durante la semana, las administradoras envían su reporte de ventas en un Excel al área de contabilidad, donde detallan la fecha del abono, el nombre del cliente, número de operación del comprobante de pago, el banco por el cual se realizó el abono y el monto. En muchos casos esto genera un retraso para contabilidad ya que al no tener un comprobante en físico lo más probable es que se asocie el abono bancario al cliente incorrecto ya que el Excel no cuenta con la información necesaria.
- f) Cuando el área de administración de finanzas concluye con el envío de sus formatos Excel, el área de contabilidad procederá a la contabilización de los ingresos bancarios y cancelación de las cuentas por cobrar en el sistema contable SAP. En este proceso es uno de los más importantes ya que la información ingresada por el área de

contabilidad ayudara a ver los resultados de la gestión de ventas y la liquidez que la empresa obtiene al mes de sus ventas vehiculares.

Por otro lado, este proceso es el más trabajoso, ya que en muchas ocasiones la información entregada a contabilidad no es la más clara, los bancos en los ingresos bancarios las referencias no son de apoyo para el reconocimiento de cada abono y saber a qué cliente le pertenece, generando que no sea viable la compensación del pago con la cuenta por cobrar dentro del ejercicio, dejando cierta cantidad de abonos sin reconocer en los libros de bancos y dando como resultado una conciliación con partidas no reconocidas. Dentro del mismo proceso contamos con los abonos realizados por la plataforma VISA, MASTERCARD, AMEX Y DINERS, las cuales realizan abonos bancarios a la cuenta Inchcape Latam, pero este tipo de empresa agrupa cierta cantidad de pagos realizados por días por los clientes por lo que debemos trabajar en agrupar los pagos realizados por mencionadas plataformas y nos calce con lo abonado a la cuenta bancaria de la empresa inchcape latam.

- g) Como parte final del proceso, es la entrega de las conciliaciones bancarias, reporte de ventas de vehículos y separaciones realizadas durante el mes, así como reportes donde reflejen los resultados del ejercicio que son mensuales. Este proceso está a cargo de la jefatura de contabilidad que debe mostrar resultados donde se cumplan los objetivos trazados por la gerencia, sin embargo, el proceso no ayuda a que la gerencia cuente con la información necesario para toma de decisiones que ayude al crecimiento de la empresa.

Brevemente he podido dar una orientación del proceso de cuentas por cobrar empleado en la empresa Inchcape Latam, concluyendo que se encuentra con muchas deficiencias para lograr los objetivos trazados por la empresa Inchcape Latam.

Durante mi investigación sobre el control interno y los distintos procesos de cuentas por cobrar que logre investigar, planteo el siguiente proceso de cuentas por cobrar que ayudara al alcance de los objetivos.

Proceso de cuentas por cobrar (Diseñado envase a la investigación)

El proceso de cuentas por cobrar o cobranzas de la empresa Inchcape Latam, según lo señalado líneas arriba a pesar de estar bajo una estructura no cuenta con los procesos adecuados para llegar a los objetivos de área, por ello planteo una alternativa de mejora del proceso de cuentas por cobrar

El objetivo de la presente investigación es generar el marco de control sobre aquellos clientes que tengan vínculos comerciales y que solicitan verse favorecidos con una línea de crédito o tienen la intención de adquirir un vehículo.

Documentos solicitados a los clientes

En caso de ser persona jurídica

- Ficha Registro del cliente
- Reporte de Central de Riesgo.
- PDT, Declaración Jurada
- Copia Literal.

- Vigencia de Poderes.
- Ficha RUC

En caso de ser personal natural

- Ficha Registro del cliente
- Reporte de Central de Riesgo.
- PDT, Declaración Jurada de procedencia de los ingresos mensuales
- Copia de documento de identidad

El vendedor será el responsable de generarle al cliente una carpeta virtual y física donde se encuentren todos los documentos respectivos y los pagos realizados por vehículo o servicio brindado al cliente.

Esta carpeta deberá ser enviada al área de administración de ventas, dependiendo del local donde se haya realizado la venta. La administradora de ventas deberá generar el comprobante de pago al cliente en el sistema, indicando los productos o servicios adquiridos por el cliente, adicionalmente a esto deberá escanear los vouchers de pago realizados por el cliente que deberán estar dentro de su carpeta.

Una vez se tenga el comprobante de pago, los vouchers de pago escaneados y la información del cliente, se deberá ser enviando vía correo electrónico donde especifique en el asunto el nombre del cliente, número de DNI y código con el que fue registrado en el sistema SAP; al

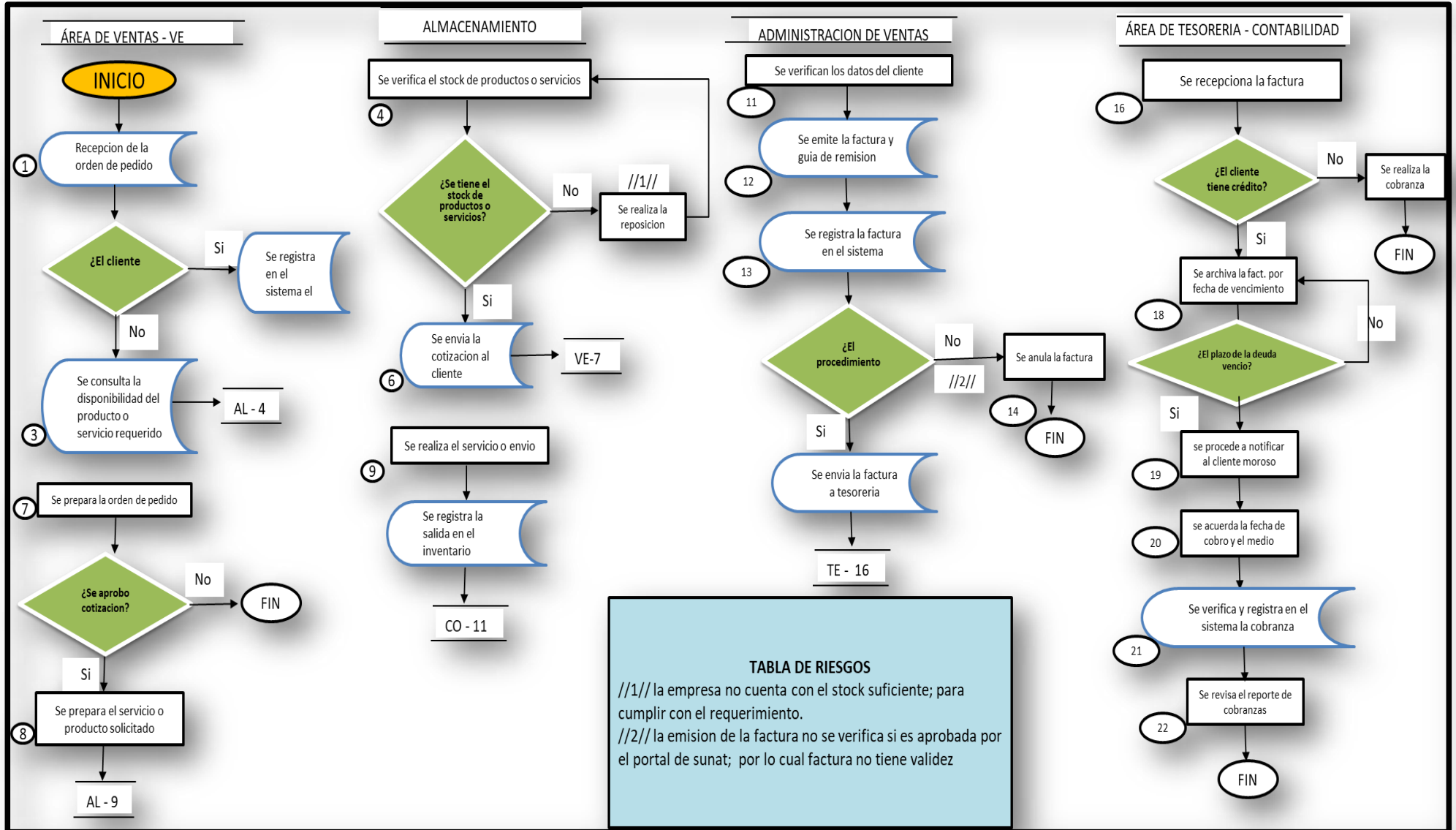
área de contabilidad para que pueda ser contabilizado de esa manera dando cancelada el producto o los servicios brindado en el sistema SAP

La comunicación será una herramienta clave para el área de administración de ventas y contabilidad con el fin de poder asociar de manera correcta los pagos del cliente con la cuenta por cobrar. Todos los ingresos en las cuentas bancarias deben estar sustentados con un comprobante de pago, con el fin de obtener resultados se deberá programar los días viernes por las tardes reuniones con las administradoras de ventas para cruzar la emisión de comprobantes de pago a cliente con los correos de cancelación enviados al área de contabilidad, así como reportar las separaciones vehiculares y pendientes que reporten a la fecha de la reunión.

Para finalizar contabilidad será el encargado de dar el visto bueno de la cancelación del producto o servicio, deberá de enviar un correo a las administradoras de ventas para que puedan emitir el permiso de salida del vehículo ya sea por compra o servicio.

En conclusión, el proceso alternativo planteado no es complicado cada área deberá mejorar internamente su proceso y agregar las modificaciones necesarias para no retrasar y ni desorganizar el proceso de cuenta por cobrar, ya que se encuentra alineado con la normativa legal y el control.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ACOSTA, CCAHUANA Y VILLANUEVA (2017). *“El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa GMV Trading S.A.C, San Juan de Lurigancho, 2016”* presentada en la Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/132>

ALVAREZ ALVAREZ (2018). *“El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las municipalidades del Perú: caso municipalidad distrital de Quinuabamba – Ancash, 2017”* en el Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenida por https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_06471e1663e7aa87984bd9883c0a445c

ARLEY SANTIAGO PÉREZ DÁVILA (2018) *“Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana”* en el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria de Medellín-Colombia.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (2019), “COSO” Artículo publicado en el año 2019. Obtenido por <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

CRESTANI, PAOLA & CICERO MARIANNA (2018) en su tesis *“Estrategias de control interno bajo el enfoque coso para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar,*

Cobros de la empresa Ruggeveca Import, C.A. Ubicada en el municipio San Diego, estado Carabobo” presentada en la Universidad de Carabobo- Venezuela.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA (2014) “*Marco conceptual de*

AQcontrol interno” Recuperado de

https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/

[Publicaciones/Marco Conceptual Control Interno CGR.pdf](#)

ELIZALDE AVILÉS, KARLA LISSETTE (2018). “*Evaluación del sistema de control*

interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador” presentada en la Universidad

Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8126>

ESPINOLA ARTEAGA, J. E. & URBINA LOZADA, G. (2016). “*Fortalecimiento del*

sistema de control interno en la Entidad Educativa IFB con base en la metodología

COSO 2013” presentada en la Universidad del Pacifico. Obtenido de

<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1579>

MANTILLA B. (2018) “*Auditoria del control interno*” Artículo de Ecco Ediciones,

Bogota-Colombia. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp->

[content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf](#)

,2015”, presentada en la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote-Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1143>

MELÉNDEZ TORRES (2016) “*Control Interno*” en la Universidad Católica de los

Ángeles Chimbote. Obtenido de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAlloved=y>

NARANJO SANTAMARÍA (2018) “*Historia del Control Interno*” Artículo publicado en

el año 2018. Obtenido por <https://www.sutori.com/story/historia-del-control-interno--1kWFb6VqjRDj9riJS5ueUK74>

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE (2017) “*El rol del Sistema Nacional*

de Control y de la Contraloría General de la República” Artículo publicado en el año

2017. Obtenido por <http://www.unjbg.edu.pe/oci/pdf/material-sensibilizacion.pdf>

APENDICE

135

“CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR CON INCIDENCIA EN EL RECONOCIMIENTO DE LOS INGRESOS EMPRESA COMERCIALIZADORA DE VEHICULOS LIMA, 2020”

AUTOR: MARIA FERNANDA CUEVA SOTO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		
¿De qué manera el control interno de cuentas por cobrar incide en el reconocimiento de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020?	Determinar de qué manera el control interno de Cuentas por Cobrar incide en el reconocimiento de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020	El control interno de cuentas por cobrar incide favorablemente en el reconocimiento de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020	X: CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR	X1: MARCO LEGAL X2: POLÍTICA DE COBRANZAS X3: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	❖ Ley del Sistema Nacional de Control ❖ Sistema Coso ❖ Procedimientos de cobranza ❖ Evaluación de clientes al contado y crédito Cartera de Clientes ❖ Identificación veraz de ingresos bancarios ❖ Control del antigüamiento de deudas ❖ Selección del personal ❖ Evaluación de Desempeño ❖ Reconocimiento del personal optimo
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS	VARIABLE DEPENDIENTE		
e) ¿De qué manera la comunicación entre las áreas operativas de gestión coadyuva al	e) Demostrar de qué manera la comunicación entre las áreas operativas de gestión coadyuva al reconocimiento de los	e) Una mejor comunicación entre las áreas operativas de gestión coadyuvará al reconocimiento		Y1: ESTADOS FINANCIEROS	❖ Estado de situación financiera

<p>reconocimiento de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020?</p>	<p>ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.</p>	<p>de los ingresos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.</p>			<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estado de Resultados ❖ Flujo de efectivo
<p>f) ¿De qué manera la estrategia de gestión de cobranzas es favorable para mejorar la liquidez y rentabilidad de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020?</p>	<p>f) Determinar de qué manera la estrategia de gestión de cobranzas es favorable para mejorar la liquidez y rentabilidad de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.</p>	<p>f) Las estrategias de la gestión de cobranzas contribuirán favorablemente a mejorar la liquidez y rentabilidad de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.</p>	<p>Y: RECONOCIMIEN TO DE INGRESOS</p>	<p>Y2: INDICADORES FINANCIEROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Índice de Liquidez ❖ Índice de Gestión ❖ Nivel de Morosidad ❖ Rotación de cuentas por cobrar
<p>g) ¿En qué medida la aplicación de una adecuada política de cobranzas contribuirá a evitar la acumulación de la cartera de clientes y los abonos bancarios no reconocidos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020?</p>	<p>g) Demostrar en qué medida la aplicación de una adecuada política de cobranzas contribuirá a evitar la acumulación de la cartera de clientes y los abonos bancarios de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.</p>	<p>g) La aplicación de una adecuada política de cobranzas contribuirá favorablemente a evitar la acumulación de la cartera de clientes y los abonos bancarios no reconocidos de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.</p>		<p>X3: ESTRATEGIAS DE GESTION</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planeamiento estratégico ❖ Análisis de la gestión de cuentas por cobrar ❖ Toma de Decisiones
	<p>h) Determinar como la capacitación al personal del área de cobranzas lograría una gestión eficiente de las cobranzas a los clientes y la presentación de los estados</p>	<p>h) Una adecuada capacitación al personal del área de cobranzas mejorara favorablemente el control de las cobranzas a los clientes y a la presentación de los estados financieros de la</p>			

<p>h) ¿De qué manera la capacitación al personal del área de cobranzas lograría una gestión eficiente de las cobranzas a los clientes y la presentación de los estados financieros de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020</p>	<p>financieros de la empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020</p>	<p>empresa comercializadora de vehículos Inchcape Latam Perú S.A. y anexos de lima metropolitana periodo 2020.</p>			
---	---	--	--	--	--

N°	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la empresa aplica y difunde el uso de las normas de control interno durante el proceso de cuentas por cobrar?					
2	¿Considera usted que el Informe Coso nos ayuda a procesar con mayor claridad los controles internos?					
3	¿Considera usted que los procedimientos de control interno entre las áreas operativas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar coadyuvan a la buena gestión administrativa, económica y financiera de la empresa?					
4	¿Considera usted que los procedimientos de control interno contribuyen a la efectividad, transparencia y economía en el uso de los recursos de la empresa?					
5	¿Considera usted que establecer un proceso de evaluación a los clientes ayudara a prevenir la generación de cuentas incobrables?					
6	¿La empresa realiza una rigurosa evaluación a los clientes antes otórgale un crédito?					
7	Según su opinión, ¿considera que la cartera de clientes es un activo estratégico clave para la empresa?					
8	¿Considera usted que la cartera de clientes de la empresa cuenta con antigüamiento de cuentas por cobrar óptimo?					
9	¿Considera usted que identificar correctamente los pagos realizados por los clientes son de vital importancia para reflejar la verdadera liquidez con la cuenta la empresa?					
10	¿Considera usted que llevar un control del antigüamiento de las cuentas por cobrar coadyuvara a realizar un cash flow proyectado de la empresa?					
11	¿La empresa cuenta con un estándar de selección para contratar al personal involucrado en proceso de cuentas por cobrar?					
12	¿Considera usted que la empresa debe brindar capacitación y evaluación continua al personal involucrado en el proceso para lograr un buen desempeño de su labor?					
13	¿Considera usted que es importante el reconocimiento al personal que cumple de manera íntegra con los procesos establecidos por la empresa?					
14	¿Se formulan con regularidad los Estados Financieros para conocer su posición financiera y económica de la empresa?					
15	¿Considera usted que los Estados Financieros son importantes para conocer la posición financiera y económica, para optimizar la gestión de la cobranza a los clientes?					
16	¿La empresa evalúa continuamente la rentabilidad generada del estado de Resultados?					
17	¿Considera usted que el estado de resultados es una herramienta importante para la buena toma de decisiones en cuanto a la misión y visión de la empresa?					

18	¿Cree usted que el Estado de Flujo de Efectivo debe realizarse regularmente para conocer la variación de entradas y salidas de efectivo , así como la liquidez de la empresa?					
19	¿Considera Usted que el Estado de Flujo de Efectivo contribuirá a mejorar el manejo de los fondos de la empresa para que la Gerencia pueda tomar buenas decisiones?					
20	¿Considera Usted que los resultados obtenidos de los ratios de liquidez nos ayudara en la toma de decisiones financieras para disminuir el nivel de endeudamiento que tiene la empresa?					
21	¿Considera Usted que los índices de gestión coadyuvan que la gestión de la empresa sea eficaz y eficiente para el cumplimiento de los objetivos planteados de la empresa?					
22	¿En el área de créditos y cobranzas se efectúa el seguimiento y control para evaluar la morosidad de los créditos otorgados?					
23	¿Considera importante que la rotación de cuentas por cobrar mejorará el nivel de crecimiento y desarrollo financiero de la empresa?					
24	¿Considera usted que la planificación financiera de la empresa contribuye de manera eficiente al logro de los objetivos de la empresa?					
25	¿Considera usted que un adecuado plan financiero se ve reflejado de manera positiva en los resultados de la gestión de la empresa?					
26	¿Considera usted que el análisis estratégico brinda un diagnostico clave para lograr una eficiente gestión en la empresa?					
27	¿Considera usted que los resultados de la gestión financiera influyen en las decisiones a tomar por la gerencia de la empresa?					
28	¿Cree usted que la toma de decisiones incide en la buena utilización de los recursos para mejorar la liquidez de la empresa?					