

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS**



**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE  
LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA CLÍNICA  
VISUAL CENTER S.A.C. SAN MIGUEL 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN**

**CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTOR:**

**LOAYZA ORDOÑEZ, ALMA KIMBERLY**

**ASESOR:**

**Mg. MILLAN BAZAN, CESAR AUGUSTO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**NORMAS ÉTICAS CONTABLES EN EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS**

**LIMA, PERÚ  
SEPTIEMBRE 2019**

## Resumen

La presente investigación ha sido elaborada con la finalidad de tener la implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar con el objetivo de minimizar los riesgos del área de cobranza para una buena gestión que propondrá implementar un Sistema Integrado de Gestión de Cobranzas del cual servirá para mejorar el incremento de la liquidez y gestión financiera de la empresa.

Los hallazgos mostraron una serie de problemas en la empresa por falta de gestión en el control de las cobranzas, para conseguir la información de las variables, se aplicó varias técnicas e instrumentos de las cuales fueron: encuestas al personal de la empresa, entrevistas y observaciones documentales. Entre los primeros resultados que pudimos observar fue el imperfecto sistema de control interno que tiene, la separación de funciones, siendo este el motivo por el cual no se toman decisiones adecuadas y a lo normado en la política interna de la organización, lo que ha permitido que no se esté realizando correctamente el buen uso y funcionamiento, al diseñarse o implementarse el sistema de control interno de las cuentas por cobrar ayudara a obtener metas propuestas para la empresa.

Este trabajo es útil, el cual beneficiara a Visual Center S.A.C, al momento de utilizar el sistema bien estructurado y con una gestión de calidad de salud para que pueda ser utilizado por el personal de la empresa de manera responsable y correcta, del cual permitirá tener un entorno laboral seguro al momento de realizar las operaciones, en la búsqueda de la liquidez y solvencia que pueda reflejar la calidad de sus servicios, con una supervisión eficiente al momento de lograr nuestras metas propuestas, el cual apoye a aumentar la rentabilidad de la empresa.

*Palabras Claves:* Control Interno, Gestión

## **Abstract**

The present investigation has been elaborated with the purpose of having the implementation of an internal control system of the accounts receivable with the objective of minimizing the risk of the collection area for a good management that will propose to implement an integrated collection management system of the which will serve to improve the increase of liquidity and financial management of the company.

The findings showed a series of problems in the company due to lack of management in the control of the collection , to get the information of the variables , applied several techniques of instruments of which were: surveys of company personnel , interviews and observations documentaries among the first results we could observe was the imperfect internal control system that it has , the separation of functions , this being the reason why adequate decisions are not made and what is regulated in the internal politics of the organization , which has allowed the correct use and operation is not being correctly carried out , when designing or implementing the internal control system of accounts receivable will help to obtain proposed goals for the company.

This work is useful , which will benefit Visual Center S.A.C , when using the well-structured systems and with a quality health management so that it can be used by the company´s personnel in a responsible and correct way , which will allow to have a safe work environment at the time of performing operations , in the search for liquidity and solvency that may reflect the quality of its services , with efficient supervision at the time of achieving our proposed goals , which supports increasing the profitability of the company.

*Key words:* Internal Control, management, accounts receivable.

## **Tabla de Contenidos**

<b>Resumen</b> .....	ii
<b>Abstract</b> .....	iii
<b>1. Problema de la Investigación</b> .....	<b>1</b>
1.1 Descripción de la Realidad Problemática .....	1
1.2 Planteamiento del Problema .....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivo de la Investigación .....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación .....	4
<b>2. Marco Teórico</b> .....	<b>6</b>
2.1 Antecedentes .....	6
2.1.1 Internacionales.....	6
2.1.2 Nacionales.....	12
2.2 Bases Teóricas .....	19
2.2.1 Sistema de control interno. ....	19
2.2.1.1 Definiciones.....	19
2.2.1.2 Importancia del sistema del control interno. ....	20
2.2.1.3 Componentes del sistema de control interno.....	22
2.2.1.4 Sistema de control interno en las cuentas por cobrar.....	23
2.2.1.5 Control interno.....	25
2.2.1.6 Importancia.....	26
2.2.1.7 Objetivos de control interno. ....	26
2.2.1.8 Importancia del control interno en las cuentas por cobrar. ....	27
2.2.1.9 Objetivos del Control Interno Aplicado a las Cuentas Por Cobrar.....	28
2.2.2.0 COSO I.....	29
2.2.2.1 Objetivos de COSO I.....	30

2.2.2.2 COSO II. ....	30
2.2.2.3 Componentes del COSO II.....	31
2.2.2.4 Mejoras en el COSO III. ....	33
2.2.2 Gestión de cuentas por cobrar. ....	34
2.2.2.1 Definiciones. ....	34
2.2.2.2 Cuentas por cobrar. ....	35
2.2.2.3 Importancia.....	35
2.2.2.4 Crédito.....	36
2.2.2.5 Funciones genéricas de área de crédito y cobranza. ....	37
2.2.2.6 Cobranza. ....	38
2.2.2.7 Procesos de facturación y cobranza. ....	39
2.2.2.8 Proceso de otorgamiento de un crédito. ....	40
2.2.2.9 Morosidad. ....	41
2.2.3.0 Funciones del departamento de créditos y cobranza. ....	41
2.2.3.1 Políticas de cobranza.....	42
2.2.3.2 Técnicas de cobranza. ....	44
2.3 Definición de Términos Básicos .....	45
<b>3. Conclusiones</b>	
<b>4. Recomendaciones</b>	
<b>5. Aporte científico del investigador</b>	
<b>6. Cronograma</b>	
<b>7. Referencias</b>	
<b>8. Apéndice</b>	

## **1. Problema de la Investigación**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

En la actualidad las empresas investigan herramientas que puedan aportar con el desarrollo de sus actividades, esto se produce en relación que tenga con la variación de cambios que se presentan alrededor, lo cual obliga tomar nuevas opciones para permitir mantener el negocio en pie, de esta manera satisfacer a las necesidades de los clientes y priorizar la rentabilidad de las empresas y nos genera niveles óptimos.

El sistema de control interno está compuesto por elementos como: organización, planeación, evaluación de los empleados y traza los procedimientos del sistema de información, para que nos ayuden alcanzar las metas propuestas y así todos conformen un sistema bien estructurado.

Según Mantilla (2013) indica que la empresa es una pieza fundamental del responsable del control de gestión interno. Tendrá que asumir el rol de supervisar el control interno, ya que va a depender de la información que nos proporcionen y la otra de las realizadas en el sistema de la empresa. (p.474)

La gestión de cuentas por cobrar juega un papel muy importante para determinar la rentabilidad de las proyecciones financieras y presupuestales de la organización, administra los recursos que tiene la empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos de la empresa

La Clínica Visual Center S.A.C. una clínica oftalmológica que inició actividades en setiembre de 2003, fundada por un grupo médicos cirujanos oftalmólogos con distintas especializaciones que buscaron asociarse para unir conocimientos y experiencias profesionales a fin de establecer una clínica que brinde atención oftalmológica de calidad, los fundadores son los doctores: Silvio Arellano, Felipe Torres, Tania Valderrama, Julio Blanco, Johnny Zumaeta e Iván Cornejo. Está dedicada a la prestación de servicios médicos respaldados por las entidades Prestadores de Salud (EPS) y otras empresas que soliciten sus servicios, demostrando un desarrollo sistemático.

En la Clínica Visual Center S.A.C. se detectó que no cuentan con un sistema interno tales como: Problemas al momento de facturar, por lo que los comprobantes son observados por el cliente y devueltos para su re facturación. Los comprobantes son emitidos con fecha muy posterior a la prestación del servicio. El personal no se cuenta muy capacitado para el área de cobranzas.

Así mismo fue indispensable determinar de qué manera las cuentas por cobrar inciden en la gestión que pueda tener la empresa, el cual conlleva a que sus resultados obtenidos no sean los esperados para la liquidez de sus operaciones.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### **1.2.1 Problema general.**

¿De qué manera la implementación del sistema de control interno incide en la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos.**

¿De qué manera se evaluará la implementación del sistema de control interno de cuentas por cobrar en la mejoría de la gestión de cobros de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018?

¿Cómo beneficiara el manejo del control interno de las cuentas por cobrar en la implementación del sistema de gestión por cobrar en la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018?

## **1.3 Objetivo de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo general.**

Demostrar que la Implementación del Sistema de Control Interno incide en la mejora de la gestión de las Cuentas por Cobrar de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018.



### **1.3.2 Objetivos específicos.**

Analizar cómo se evaluará la implementación del sistema de control interno de cuentas por cobrar en la mejoría de la gestión de cobros de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018.

Identificar el beneficio del manejo del control interno de las cuentas por cobrar en la implementación del sistema de gestión por cobrar en la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018.

### **1.4 Justificación e Importancia de la Investigación**

El presente trabajo de investigación se justifica, teóricamente, para optimizar la evaluación en cuanto al diseño e implementación del sistema de control interno del área de cobranza.

El propósito es promover los sistemas para capacitar a los trabajadores, conforme se realice el perfil del puesto que desempeñen con el objetivo de garantizar un buen sistema de gestión de cobranza para la empresa Clínica Visual Center S.A.C del distrito de San Miguel. La investigación se realiza porque en el último periodo de la empresa la liquidez ha ido disminuyendo debido a que no hay una adecuada gestión.

El presente trabajo de investigación justifica que va a permitir mejorar la gestión de cobranza, incrementando la solvencia para cubrir las necesidades de la empresa y logrando reducir aquellos problemas que se puedan generar por el incorrecto manejo.

Metodológicamente, el mencionado trabajo de investigación se acredita porque permitirá buscar la medida a un problema fallido por la empresa, con el propósito que se pueda adicionar este sistema interno que se requiere, con información clara concisa y ordenada para el buen manejo del sistema interno.

La utilidad de esta investigación será poner en práctica las sugerencias de los políticas de control interno que le permitan disminuir este índice, además de mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar y pagar y establecer procesos de ejecución de acuerdo al cliente basado en el mejoramiento de la liquidez de la empresa Clínica Visual Center S.A.C, Con la adaptación de ambos métodos cualitativo y cuantitativo, nos va a permitir obtener una propuesta viable al problema.

## 2. Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales.

Catuche y Benavides (2017) *Diseño de un Sistema de Control Interno Para la Compañía Logística Internacional SAS.*, Tesis de pregrado, Universidad Javeriana de Cali – Santiago de Cali. Colombia. En la presente investigación tiene como propósito diseñar una propuesta de un sistema de control interno para la compañía logística internacional sac, en los procesos administrativos de la empresa se puede observar un control aceptable en algunas áreas, pero deficiente en otras, aunque tengan algunos procedimientos, políticas, formatos u otros documentos carecen de eficiencia, sin embargo, los procesos operativos tienen buen control. La presente investigación será enfocada por medio del tipo de investigación descriptiva y aplicada debido a que se evaluará, entenderá y conocerá el desarrollo de la organización, llega a la conclusión que la empresa presenta falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo existen en los procesos una asignación o distribución inadecuada, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido.

Según Catuche y Benavides en su tesis detecto que como es una organización familiar presenta diversas falencias y riesgos poniendo en evidencia una inadecuado seguimiento en los procesos, y así encontrándose con la falta de rotación en el cobro a sus clientes, por eso que esta investigación tiene como finalidad el diseño de un sistema de control interno para la compañía, para que pueda mejorar la liquidez.

Moscoso y Echeverría (2015) *Implementación del Sistema de Control Interno en el Área de Facturación y Cobranza por el Método Micil en la Empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad De Guayaquil*. Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil – Guayaquil. El presente trabajo es desarrollado con el objetivo de implementar el sistema interno en el área de facturación. Por eso muestra en la investigación que es descriptiva y que se realizara mediante entrevistas a un grupo de empleados , los cuales se obtendrá los resultados esperados para tener una base del estudio concluido y para aquellos que integren la empresa consideren necesaria la aplicación del sistema propuesto para los procesos de facturación

Según Moscoso y Echeverría en su trabajo de investigación recomienda implementar salidas de procesos con la finalidad de que estos puedan sobresalir al momento de mejorar la solvencia de la empresa y considere indispensable la ayuda del sistema presentado con los procesos correctos , es por eso que el personal de la empresa también forma parte valiosa para el sistema.

Goyo y Oliveros (2014) *Lineamientos de Control en las Cuentas Por Cobrar de la Empresa Dimo, C.A.*, Tesis de grado, Universidad De Carabobo de Venezuela. La presente investigación tiene como finalidad sugerir lineamientos de control para el área de cobranza de la empresa Dimo C.A., esta investigación estuvo realizada para la realización de un proyecto estable , tendrá el apoyo del ámbito que se encuentre ya que propone establecer una solución factible al problema , llega a la conclusión que la empresa mencionada en estos momentos está pasando un decaimiento en los procesos y lineamientos que debería cumplir toda empresa para cubrir los riesgos de liquidez para su empresa , es por eso que el área de cobranzas que manejan los encargados no está siendo la correcta al momento de llevar las operaciones de las gestiones

de cobranza y al manejar correctamente su lista de cliente moroso para no dar crédito alguno y poder dar oportunidad a más clientes nuevos por ingresar y que sean conscientes al momento que se les otorgue algún crédito. Se tiene una investigación descriptiva, que comprende un solo propósito a realizar.

Según Goyo y Oliveros en su trabajo de investigación llega a la conclusión que no se está cumpliendo los procedimientos, es por ello recomienda proponer lineamientos de control en el área de cobranza para obtener mejores resultados en la solvencia de la empresa.

Murillo (2013) *Auditoria Interna para el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar en Empresas Concesionarias del Municipio Maracaibo, Venezuela*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela. Este trabajo de investigación es de tipo analítica y descriptiva de campo a través de encuestas, además utilizó un diseño de investigación no experimental y transversal descriptiva cuya población fueron los concesionados, llegan a la conclusión que encontraron que se aplican las políticas internas en el área de cobranza y estas presentan debilidades en el momento de aplicar riesgos y en los procedimientos específicos que se aplican. Tuvo como meta analizar la auditoria interna para el control administrativo y contable de las cuentas por cobrar en compañías concesionadas del municipio maracaibo de las normas de auditoria interna y principios contables vigentes y es por ello que se elaboró una planificación de estudios por ejecutar para que reduzcan los riesgos que se están presentando en la empresa para poder tener menos incidentes de problemas al momentos de mostrar la real situación financiera de la empresa.

Según Murillo en su trabajo de investigación llega a la conclusión que los controles , muestran algunas imperfecciones en cuanto a las normas y procedimientos contables, la posible pérdida para establecer el monto para la provisión de cuentas incobrables, es por ello que recomienda implementar mejoras propuestas para obtener resultados finales del proceso de la empresa y mostrar liquidez en la empresa para cubrir los gastos que requiera , solicitando una auditoria interna en todos los procesos mencionados.

Carrera (2017) *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015.* – Guayaquil. Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal realizar el análisis de la gestión del área de cobranza de la empresa Induplasma en el año 2015 , del cual su método de investigación es descriptivo y se aplico método COSO I, es por eso que se evaluara el historial crediticio del clientes , desde que se le otorgue un crédito hasta que termine de pagarlo , de esta manera beneficiara a varias empresas ya que se tomara como medida el seguimiento de estas operaciones y ayudara a futuras inversiones que deseen invertir , las evaluaciones de estos controles internos tendrán un periodo por aplicar a cada proceso de cobranza , aunque la gestión de cobranza no garantiza una recuperación digna de tener una buena cartera de clientes al día en sus cuentas . Llega a la conclusión que la gestión de cobranza no es factible y después de haber realizado el estudio se debe que no maneja un correcto sistema contable que les permita tener actualizado su información financiera y contable del área de cobranza con monto reales de la empresa.

Según Carrera en su trabajo de investigación llego a la conclusión que recomienda que todo personal debe estar altamente capacitado para sus funciones y así demostrar en el campo

laboral sus conocimientos y dando buenos resultados. El cobro de las operaciones no siempre es en efectivo y esto se debe a la carencia del sistema interno que verifique el cumplimiento de estos seguimientos de cobranza.

Macías (2017) *Control en la Administración de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Globalolimp S.A. De La Ciudad De Guayaquil*. Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. . El presente trabajo de investigación tiene como objetivo la administración del área de cobranza y eso implica evaluar la incidencia de la empresa globalolimp s. a se da a partir del año 2011 , se muestra una investigación descriptivo y documental , con un enfoque cualitativo, que nos lleva a una conclusión que después de haber evaluado la empresa muestra que padece de tener objetivos a largo tiempo , el cual al momento de financiarla puede colocar métodos de inversión a corto plazo cuya fecha de vencimiento no sea el pago de sus obligación y así no genere intereses bancarios al momento de pedir algún préstamo para la empresa.

Según Macías en su trabajo de investigación llega a la conclusión que la empresa sufre de escasas de visiones a largo plazo y debe medir monetariamente, al momento de efectuar los plazos fijados para realizar las obligaciones de no afectar en la solvencia de la situación financiera de la empresa ya que puede mostrar problemas en el área de cobranza.

Es por ello recomienda que se evalué la lista de clientes que tengan y estén actualizados a la fecha con el propósito de que los parámetros establecidos muestren lo normado al momento de mostrar las medidas de cobranza.

Flores (2014) *Estrategias de Operación del Departamento de Crédito y Cobranza de una Empresa Comercializadora de Pisos y Azulejos Ubicada En Toluca, Estado de México 2012*. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México. En el presente trabajo tiene como objetivo principal mostrar estrategias al momento de desempeñarse en el área de cobranzas. Será un estudio de investigación descriptiva, ya que pasaran por procedimientos de análisis para poder detectar los problemas que tengan las operaciones que se realicen en el área y así debemos mostrar los correctos pasos para tener mejores resultados. El objetivo de este trabajo es poder mostrar las estrategias que emplearían en el área de cobranza para la empresa que está siendo investigada y para aquellas similares.

Según Flores en su trabajo de investigación llega a la conclusión de implementar procedimientos para el área de cobranzas y que este sea manejado de manera correcta y establezca una persona de la cual se le muestre todo lo aprendido para tener buenos resultados tanto el manejo de la gestión de cobranza y la recuperación de las cuentas incobrables , por ello se recomienda realizar estrategias para el área de cobranzas en cuanto a la mejoría de su liquidez y que estas puedan cubrir las necesidades de la organización y pueda recuperar el capital de trabajo invertido.

Ramírez (2016) *Modelo de Crédito-Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos*. Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes Santo Domingo – Ecuador. El objetivo de la presente tesis de investigación nos propone el modelo de crédito-cobranza que servirá para el mejoramiento de la gestión financiera al centro comercial electrodoméstico facilito , se ha desarrollado con la investigación cuali cuantitativa , el cual se empezara analizar la



administración del área de crédito y cobranza .Los instrumentos indispensables son las encuestas a los empleados y entrevistas a un grupo determinado del cual forman parte del proceso de selección por parte de la empresa. Lo propuesto de modelo crédito - cobranza se dirige a la empresa , elaborando una segregación de funciones para los empleados del área , formalizando políticas en el área , elaborando el historial crediticio de clientes , diseño de la solicitud , indicando los requisitos y documentos que necesitara al momento de tomar las decisiones para mejoría de la liquidez de la empresa.

Según Ramírez en su trabajo de investigación tiene incentiva a la propuesta del molde de créditos y cobranzas utilizo como principal fuente de información las entrevistas y las encuestas.

### **2.1.2 Nacionales.**

Rodríguez y Vásquez (2016) *Propuesta del Diseño de un Sistema de Control Interno Para Obtener La Eficiencia En El Proceso Productivo y Mejorar el Costo Beneficio de la Empresa Dulce Pastelería EIRL En El Periodo 2015 – 2016*. Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo. En el presente trabajo de investigación tiene como objetivo poder tener la capacidad de liquidez al momento de realizar los procesos de producción de la empresa, al momento de diseñar el sistema interno que tendrá como estructura el área de producción de los productos, se utiliza la investigación descriptiva. Lo que se puede llegar a concluir es que la falta de la capacitación del personal encargado del almacén y de implementar un sistema de control interno, hace que no se trabaje de una manera adecuada en el área mencionada, ya que al momento de finalizar en el área de producción hay momento en que pueden sobrar algunos insumo y por ende no los vuelven a consideran.

Según Rodríguez y Vásquez en su trabajo de investigación llega a la conclusión de evaluar los procesos operativos del área de producción, por ello recomienda para poder tener un correcto manejo en el área de producción deberá diseñar un sistema interno en la empresa que esté basado en normas propuestas para el mejoramiento e incremento de la producción y esto hará que tenga mayor orden para beneficio de los empleados y de la empresa misma. Por último el mayor defecto que considera la empresa es al momento de culminar su trabajo los faltantes no quedan registrados en el sistema de producción para volver a ser usados, ya que tampoco hay un personal asignado únicamente en dicha área.

León (2016) *El Riesgo Tributario Que Genera Un Deficiente Sistema De Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar Al Exterior En La Empresa Fundo Los Paltos S.A.C De Chimbote*. Tesis de grado, Universidad Nacional De Trujillo. El presente trabajo de investigación es de manera descriptiva de diseño no experimental de corte transversal , se consideró como muestra un grupo de participantes para poder realizar encuestas en base al área de cobranza ya que el propósito al momento de obtener estos resultados es determinar si está haciendo un buen manejo al momento de manejar el sistema de control interno del área de cobranza si hay deficiencias o resulta ser eficiente , ya que se han visto al momento de tener pendientes al exterior nos genera riesgos tributarios , de los cuales se asemejan a multas o intereses. En consecuencia necesitamos que sea un apoyo al momento de cumplir con las obligaciones tributarias , ya que se han estado pagando fuera de fecha y esto genera intereses moratorios diarias , se cuenta que se ha presentado estos inconvenientes con terceros en el año 2012 , por último se concluye que se han visto riesgos tributarios que afectan a la empresa y

que son ocasionados por la falta de implementación de un sistema interno que sea capaz de tener la eficiencia al momento de ejecutar las cobranzas para que ayude a las cuentas del exterior.

Según León en su trabajo de investigación se puede visualizar deudas tributarias que estos son ocasionados por la falta de un correcto y bien estructurado sistema interna que sea capaz de ser eficiente en todas las operaciones es por ese motivo que impide que se realice una buena ejecución de las cuentas y por eso recomienda mejorar el sistema para evitar mayores riesgos económicos para la empresa y poder tener las normas internas reglamentadas en cuanto a las funciones que se realizan.

Carrasco y Farro (2014) *Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. Para Mejorar La Eficiencia Y Gestión, Durante El Período 2012*, Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo Perú. La investigación tiene como propósito determinar los motivos por el cual el área de cobranza en la empresa de transportes no se está manejando bien el control interno para poder tener una eficiente gestión en el área de cobranza. Al momento de realizar encuestas a un grupo de trabajadores de la empresa, empleando y aplicando los 5 componentes, se dieron con la sorpresa que los encargados del área no tenían claro los procesos para el seguimiento y por ende el personal asignado tampoco realizaba las funciones correctas al momento de acatarlas. Dando con estos motivos, damos por aplicar algunos métodos preventivos y políticas de crédito que puedan resultar más eficiente para la recuperación de los créditos que fueron otorgados en su debido momento a clientes y poder evitar pérdidas en la solvencia de la empresa y podamos

cubrir con el nivel que se nos pide. Se concluye en evaluar más los controles internos que maneja el área de cobranza para determinar un eficiente trabajo.

Según Carrasco y Farro en su trabajo de investigación recomienda verificar aquellos controles de supervisión y de los cuales no genera saldos al momento de dar crédito a los clientes , ya que al momento de corroborar esta acción nos damos cuenta que nos resulta eficiente a pesar que este supervisada el área , es por ese momento que se estarían realizando conductas informales en dicha área y no permitan el avance de estas actividades , de esta manera se propone realizar una lista mensual de historial crediticio de clientes para una futura proyección al momento de volver a otorgar algún crédito y así podamos también obtener una mejor situación económica para la empresa y poder lograr lo propuesto.

Cruz (2014) *Implementación de un Sistema de Control Interno para Mejorar la Gestión en el Área De Ventas En La Empresa ITTSABUS SRL*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo - Trujillo. El presente trabajo propone implementar un sistema de control interno para el área de ventas , su investigación es descriptivo explicativo , esto quiere decir que de manera responsable se empleara el seguimiento de los procedimientos que se den en el área de ventas de los cuales contribuyen en la disminución en casos de fraudes por parte de las agencias externas que a veces están conspiradas con otros clientes .La finalidad de este control interno es que se logre mejores operaciones en el área y que estas puedan mostrar mejores resultados verdaderos. En conclusión en el área de ventas se debería manejar una mejor coordinación para obtener las metas propuestas y mostrar una alta capacidad de rendimiento en su liquidez.

Según Cruz su trabajo de investigación concluye que debería implementar procesos operacionales y reglamentos internos en el sistema para llevar un mejor orden en cuanto al área de ventas de la organización, posteriormente tener un mejor manejo del sistema y supervisión al momento de realizar estos controles establecidos por la empresa.

Bustios y Chacon (2018) *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC*. Tesis de Grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. El propósito de este estudio del tipo método del caso es describir el impacto en la rentabilidad del negocio del área de cobranza. En el primer capítulo el marco teórico de la investigación, se precisan todos los conceptos, términos y temas que sustentan el ámbito de la investigación en base a tres ejes centrales como son: la gestión de créditos y cobranza, los clientes y la gestión comercial y de ventas del sector combustible. Se presenta la metodología en el segundo capítulo, que detalla el planteamiento, el contexto y las herramientas de la investigación, son entrevistas semi estructuradas una muestra de 17 entrevistados, los cuales son expertos dados su experiencia y conocimiento sobre el tema de estudio. Además la revisión documentaria de la empresa. Así mismo en el tercer capítulo, se detalla el análisis de los datos y resultados alcanzados en la investigación con la matriz de procesamiento sobre la situación actual del área mencionada del sector combustible, cómo impacta en la rentabilidad de la empresa. Caso compañía glg inversiones sac. Mientras que se precisa en el cuarto capítulo, la discusión de resultados con la presentación de los hallazgos, brechas y barreras.

Según Bustios y Chacon en su trabajo de investigación concluye que falta eficiencia en la gestión en el área de créditos y cobranzas ya que por este motivo ha generado un impacto

negativo en la rentabilidad es por ello recomienda mejorar la evaluación y análisis previo del cliente por parte del ejecutivo comercial y priorizar y no descuidar a la cobranza vencida.

Gómez, Huaylinos y Peña (2015) *El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de Cobranzas En Las Pymes del Distrito Del Callao*. Tesis de pregrado, Universidad del callao, Perú. La investigación que desarrollaron fue de tipo mixta, ya que incluye recolección de datos 40 cuantitativos y cualitativos con diseño no experimental, correlacional-explicativos, la población tomada fueron las pymes del callao siendo en ese momento 666 mypes registradas de las cuales se tomó como muestra a 96 pymes registradas, tuvieron como objetivo general determinar de qué manera un adecuado y bien estructurado sistema de control interno en la gestión de cobranzas permite optimizar el éxito en la recuperabilidad de los activos financieros, se encontró que en la gran mayoría de las mypes del callao no contaban con un apropiado sistema , normativas estructurados en el área de proceso de cobranza, lo que ocasionó el retraso la recuperabilidad de sus cuentas por cobrar inclusive en algunos casos se conviertan en cuentas irrecuperables, por lo que se recomendó implementar controles sólidos que permitan mejorar la efectividad de la gestión de cobranzas además de establecer estrictos controles de monitoreo para verificar los procesos adecuados al momento de manejarlos.

Según Gómez, Huaylinos y Peña en su trabajo de investigación tiene como objetivo demostrar que un adecuado sistema de control interno en la gestión de cobranzas permite obtener la recuperabilidad de los activos financieros.

Aguilar (2013) *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera SAC*. Tesis de pregrado, Universidad Privada

Antenor Orrego. Trujillo-Perú., Lima. basada en una investigación aplicada de diseño no experimental, transaccional, con población de 63 personas y 50 personas como muestra del estudio dado en dichas áreas, su propósito es analizar de qué manera está influyendo el área de cobranzas en la solvencia de la empresa , por la cual determino que si existe efectividad al momento de afectar a la liquidez por no manejar bien las cuentas por cobrar , por eso se concluye que carece de reglamentos internos , ya que al momento de otorgar los crédito no realizan una evaluación del comportamientos del posible cliente del cumplimiento de sus obligaciones ante terceros. Concluye que no cuenta con un manual interno que le permita a las obligaciones cubrir las necesidades de la empresa y en lo que demora el cumplimiento del pago de los clientes, es por ese motivo que busca varias maneras de poder financiar al exterior Para la empresa GCF holdings es importante que cuente con liquidez ya que la mayor carga de egresos son los pagos de planilla al tratarse de una empresa de servicios, los cuales no pueden ser trasladados, sino que deben ser pagados de manera mensual.

Según Aguilar en su trabajo de investigación determinó que si existe la incidencia en las cuentas por cobrar y afecta a la liquidez de la organización, por lo que menciona que carece de normas internas al momento de dar créditos a clientes, es por ese motivo que recomienda crear nuevas estrategias en el área d cobranza para lograr un mayor rendimiento en la empresa.

Marquina y Morales (2017) *Incidencia De La Gestión De Las Cuentas Por Cobrar Comerciales En La Liquidez De La Empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, Cajamarca-Año 2016*. Tesis de pregrado, Universidad privada del norte. La presente investigación tiene por finalidad evaluar la incidencia de la gestión de los procedimientos administrativos ,para analizar su incidencia en la liquidez de la empresa, durante el periodo 2016, asimismo, el presente trabajo es de tipo no experimental – transversal – explicativa, se

realizó una investigación de campo acompañado con fichas de observación acerca del área de cobranza, al momento de identificarlas se nos presenta la falta de indicadores que puedan existir y los adecuados procesos para llevar una eficiente gestión y pueda resultar exitosa. Llega a la conclusión que existe una mala gestión de cuentas por cobranza, ocasionando la disminución en la solvencia de la empresa para que cubra sus necesidades, la evaluación del procedimiento administrativo de selección de cliente, da un resultado de manera deficiente (25.30%); comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado del cumplimiento. La empresa en el proceso de selección de clientes no ha desarrollado un sistema apropiado para evaluar un nivel crediticio, además le falta desarrollar actividades como tener establecido un archivo o documentos con los datos de sus clientes, y una base de datos consolidada de sus mejores clientes.

Según Marquina y Morales en su trabajo de investigación determinó que la mala gestión y coordinación al momento de cobrar, ocasionara la disminución en la solvencia de la empresa, por ello recomienda hacer un estudio y seguimiento riguroso a la gestión de las cuentas por cobrar comerciales para mejorar la liquidez.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Sistema de control interno.**

#### **2.2.1.1 Definiciones.**

Ucha (2014) Está compuesto de acciones, políticas, procedimientos, entre otros que tienen existencia y como consecuencia de la propuesta de los empleadores, ellos tienen el propósito de prevenir algún riesgo o dificultad que afecte el correcto



desarrollo y la toma de decisiones. Ese control interno se muestra a través del manejo de diversas variantes como es el control agotador del ambiente laboral, que incluye no solo a los empleados, sino a nivel de gerencia, a la prevención de riesgos y la circulación de la información como de la comunicación interna.

Díaz (2017) La definición del sistema de control interno nos lleva a un procedimiento de verificación para ejecutar las funciones operacionales de los sistemas de las empresas, está programado para confirmar la fiabilidad de la información contable registrada en el sistema, los estados contables forman el objetivo de la auditoría en la auditoría de los estados financieros, esta relación hace que complementen en la muestra de la eficacia que tiene el sistema de control interno para un mejor beneficio en una auditoría independiente.

Mantilla (2013) determina que el sistema de control interno es fundamental en las compañías e inclusive más que la persona encargada de control de gestión.

Tiene que asumir su responsabilidad como objeto de revisión y del control, que va a depender en parte a la buena información proporcionada y a las acciones validadas y verdaderas que se realizan en la empresa. (p.474)

### ***2.2.1.2 Importancia del sistema del control interno.***

Azcarate (2014) La importancia al momento de tener un buen sistema interno, hace que reduzca en gran cantidad los posibles riesgos que la entidad pueda tener, esto hace que el auditor tenga más confianza y se pueda disminuir las pruebas en ciertas áreas laborales, ya que el objetivo de la auditoría se basa en el riesgo,

esto hace que la empresa y su entorno localice las áreas más débiles y puedan realizar las pruebas con más nivel de aclaración.

El análisis del sistema mediante el control interno se hace por un cuestionario de control interno en las áreas correspondientes, seguido de pruebas de cumplimiento y de un memorándum que incluyen las conclusiones del proceso de evaluación. Por eso es importante, encontrarnos a la hora de laborar con entidades que dispongan del método de control interno, ya que favorece a la entidad y al auditor que obtiene una habilidad superior en sus procedimientos de comprobación y acreditaciones.

López (2019) Comenté que escribiría un artículo sobre los controles internos, con el fin de animar a los empresarios y al público a interesarse sobre este significativo tema, con el propósito de que las empresas protejan sus patrimonios y puedan cubrir sus pérdidas por fraudes.

Pues bien, las entidades comprenden el lazo que tiene el control interno con los procedimientos adoptados dentro de un ente; mientras más engorroso sea la organización, se necesita más controles internos y que estén organizados, en ese sentido existirá más probabilidades de fraudes por que los propietarios se encuentran alejados y no es lo mismo a que un dueño este encabezado a su propio negocio.

Existen muchas limitaciones al momento de emplear el sistema de control, no se puede afirmar con seguridad al 100 % los resultados que arroja, porque acata a la

determinación del Costo Beneficio de lo que se quiere controlar; sin embargo es importante fijar en aquellas operaciones sobresalientes.

Deberían ser analizados por personas capacitadas en la materia con el fin de determinar el tipo de control que se le ejecutara, ya que algunas desviaciones son causadas por error humano, otras hechas con estafa y las más complicadas de descubrir se involucran en el desfalco, ya que tomaría más dedicación y tiempo al momento de revisarlas. (p.47).

### ***2.2.1.3 Componentes del sistema de control interno.***

Camacho, Gil y Paredes (2017) Los cinco componentes del control interno.

Estos se proceden al camino del negocio y están asociados con los debidos procedimientos de gestión.

- Ambiente del control.- La principal esencia de un negocio son sus empleados, ya que al considerarlos ellos se desempeñarían de una manera más eficiente en su entorno laboral y al sentirse bien, también estarían trabajando de una manera más eficiente con la compañía que ellos laboren. Se debería establecer a los jefes y así poder generar un gran apoyo para una actitud más positiva en el entorno laboral.
- Evaluación de los riesgos.- La entidad debe hacer una profunda investigación para poder aproximarse y comprender a los peligros que se enfrentan y así poder afianzar objetivos y poder trazarlos , para poder participar en una serie de actividades de finanzas , ventas , etc. Para que la organización pueda

funcionar de una forma ordenada, también debe establecer estrategias para unificar y poder tratarlos en cada área que corresponda.

- Actividades de control.- Se debe establecer procedimientos que ayuden a conseguir una confianza intachable, llevando a cabo de forma eficiente las medidas para afrontar las inseguridades que atraviesen respecto a la realización de estas metas.
- Sistemas de información contable.- Es un conjunto de procedimiento y métodos que va ayudar a la entidad a que sean más responsables y cuidadosos en el momento de ingresar al sistema, para que la organización de una forma más útil pueda tomar mejores decisiones.
- Monitoreo de actividades.- Son procedimientos que evalúan la importancia del control interno en una organización para tener una mejor guía de toma de decisiones para la gestión de la empresa (p, 4-6).

#### ***2.2.1.4 Sistema de control interno en las cuentas por cobrar.***

Sobre este tema, Estupiñan (2013) explica que las cuentas por cobrar comerciales nos señalan algunos objetivos:

- Verificar si tienen fundamentos lógicos las cuentas por cobrar y si realmente son operaciones realizadas bajo conocimiento contable.
- Corroborar si la información registrada y contabilizada es realizable en forma objetiva y ordenada.

- Cerciorarse que no existan reembolsos o cualquier otro que deba apreciarse y asegurar que esos valores correspondan a negociaciones.
- Cerciorarse si hay una valuación de los intereses y renovaciones puede ser fija y el saldo de las cuentas podría afectar al balance.
- Resaltar que el método del cálculo contable sea el correcto y adecuado para el mejor uso en la existencia de deudores incobrables. (p.130)

Por su parte Espino (2014) afirma que las actividades requieren contar con criterios, instrucciones e instrumentos ya que así las operaciones que se utilicen será para:

-Medir el desempeño del proceso en sus puntos críticos y así detectar algunas irregularidades que se puedan presentar.

-Verificar las irregularidades para poder corregirlas o anularlas.

-Evaluar las implicancias que intervengan en el desarrollo del proceso.

-El monitoreo de las actividades nos permite estar alerta ante un proceso de desarrollo de nuestro servicio o producto y saber cómo está detectándolo el cliente.

Para ello, necesitaremos herramientas de medición que puedan medir estos progresos y crecimientos progresivos.

-Hay que tomar las medidas correctivas, no solo es suficiente monitorear. Aquí aparece el control, que quiere decir corregirlo que está ya en marcha. Esto significa arreglar o mejorar lo que vemos que está torciendo. ¿Cuándo arreglar?,

esto lo concluirá la medición que obtengamos en la etapa anterior mencionada al sistema de monitoreo. (p.85)

Después de extraer conclusiones afirmantes sobre el impacto, el desarrollo y el resultado del diseño de nuestro servicio o producto mostrado, se tendrá que verificar y monitorear.

#### ***2.2.1.5 Control interno.***

Según Meléndez (2016) Es una herramienta de gestión, de la cual procedimientos que en forma paralela se implementan en las empresas, dando el respaldo y protección de sus activos y patrimonios de un procedimiento realizado por la gerencia y los empleados de la empresa. Así promoviendo que sean más eficaces las operaciones y se llegue a un mayor grado de rendimiento. (p.23)

Se enfoca en el contexto de la globalización económica y modernización, que establece pautas para la toma de decisiones, con dirección al éxito en la transparencia de las operaciones y resultando eficientes en la economía que corresponde con el marco de una adecuada estructura de una prioridad administrativa y del control interno. (p.24)

De Azcarate (2014) Entendemos como plan de organización, procedimientos y técnicas al control interno, que a la vez nos da la seguridad de los activos, el respaldo de los registros contables por el sistema y el crecimiento de la actividad de forma eficiente en las orientaciones de las direcciones.

### **2.2.1.6 Importancia.**

Barquero (2013) indica que la responsabilidad la tiene el gestor de la empresa, el cual están establecidos los procedimientos de control interno como la revisión de los sistemas integrados en los recursos limitados y no siempre se puede llevar a cabo con la frecuencia adecuada.

La alta gerencia se debe encargar de que se cuenten con controles que demuestren operaciones ágiles y confiables como el control interno en general que es una herramienta importante en las empresas y así poder obtener un sistema de control interno transparente y sólido garantizando el éxito para cada meta.

### **2.2.1.7 Objetivos de control interno.**

Según SY Corbo (2018), proteger los activos de la empresa:

- Los controles internos se producen a partir de errores honestos cometidos por las personas, la pérdida podría ser una pérdida casual y hacen que trazados se resguarden los activos de pérdidas.
- También podría surgir de varias actividades fraudulentas intencionales y se tomaría como una pérdida premeditada.
- Avalar la transparencia y confiabilidad de la información financiera: Los controles internos respaldan que la gerencia cuente con información oportuna, precisa y completa incluido los registros contables, para así poder verificar las operaciones del negocio y proyectarse a futuro.

- Avalar la consumación de las leyes: Los controles internos ayudan a proteger a la entidad que cumpla con las numerosas normas establecidas y que puede perjudicar a las operaciones del negocio.
- Promover operaciones eficientes y seguras: Los gerentes y el personal de la empresa harán que su entorno laboral se ejecute los controles internos y brinden un mejor ambiente y puedan mejorar la efectividad de las transacciones.
- Cumplimiento de metas y objetivos: La gerencia se encargara de revisar el cumplimiento de las metas trazadas para el mecanismo de los controles internos que proporcionen un mejor avance para la gerencia.

#### ***2.2.1.8 Importancia del control interno en las cuentas por cobrar.***

Según Camara (2016) está basado el control en sistemas de comunicación e información dentro de la compañía y pasa por un proceso de supervisión, que vigile que todo el sistema se esté cumpliendo por cada proceso dado. (Éstos son los cinco elementos de control de acuerdo con el Marco COSO). La administración de la empresa implementa acciones que hacen posible un entorno de control adecuado identificado riesgos efectivos y actividades con precaución a que caigan riesgos.

Al implementar labores de control para el área de cobranzas, hay que identificar los riesgos que estamos exponiéndonos y en los que pueda incidir la empresa que impidan alcanzar sus propios objetivos. Estos riesgos tienen que ver con las



existencia, valuación y revelación de las afirmaciones que la administración de cualquier entidad declarar de acuerdo a la información financiera que muestra en su empresa.

Es necesario que la información proporcionada del COSO, define como es la necesidad, integridad y la seguridad de las operaciones procesadas sea considerables para los objetivos del procesamiento de información.

#### ***2.2.1.9 Objetivos del Control Interno Aplicado a las Cuentas Por Cobrar.***

El auditor debe tener conocimiento acerca de las funciones y del campo de cada área de la empresa es fundamental ya que genera seguridad en los documentos contables para dar una mejor solución ante un problema.

Según Mira (2016), el auditor debe dominar los contornos mencionados por el ente para cerciorarse que las cuentas por cobrar estén correctamente documentadas , para que permita la confiabilidad de los documentos y se realice las acreditaciones correspondientes para poder obtener recomendaciones y soluciones sobre el área indicada.

Los propósitos más considerables son:

a) Adecuada separación de las diversas funciones, para cada área como: Cuentas por cobrar y su contabilización, descuentos y devoluciones; créditos y registro de pedidos; Facturación y control de tesorería., se encargara el personal

adecuado que tenga la responsabilidad de supervisar y verificar la realización de cada área correspondiente.

b) Tener personal capacitado que verifique el historial de los clientes seleccionados y posteriores a eso se realice una lista de clientes que tengan un límite de crédito.

c) Realizar una relación de aquellos clientes que estén al día en sus cuentas y aquellos que tengan deudas atrasadas para mostrar la capacidad de su historial. Mostrando conciliaciones constantes entre las cuentas por cobrar mensuales y enviando un reporte al final de cada periodo de estos reportes consolidados.

d) Verificar cuando la mercadería este por entregar, que exista un control estricto y adecuado para la salida de la existencia que corresponde tener la orden de venta y la de banco.

e) Debe existir un documento con orden en la numeración en los estados bancarios y que estos estén acompañados con la mercadería que se entregue y posterior al ser facturadas.

f) Las facturas pendientes de cobro o con retraso deberán presentarse diario un reporte comprobado y consolidado.

g) Conciliación diaria para determinar los respectivos saldos de las cuentas pendientes y hacer efecto en los gastos deducibles de los bancos al igual que al registro en el libro mayor. (p. 116)

### **2.2.2.0 COSO I.**

Según Coloma y De La Costa (2014) Los componentes del control son conocidos como: ambiente de control , actividades e información de control , evaluación de riesgos y comunicación , que sirven para el proceso de la dirección del cual están relacionados entre ellos y hacen que se dirige a una mejor dirección la empresa. (p.4)

### **2.2.2.1 Objetivos de COSO I.**

Según Coloma y De La Costa (2014) Los objetivos son:

- a) Ser eficientes al momento de ingresar las operaciones.
- b) Seguridad de lo reflejado en los anexos y estados financieros.
- c) Ejecución de normas al momento de ser aplicadas.

### **2.2.2.2 COSO II.**

Para Abella (2019) El COSO II sus abreviaturas se refieren al Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway .Esta organización se trata del sistema de gestión de riesgo y control interno para la organización que se basa de un marco de objetivos a especificar problemas de donde producen los cambios para tramitarlos y evaluar la procedencia de estos.

### ***2.2.2.3 Componentes del COSO II.***

Según Abellla (2019) El buen empleo de estos aspectos ofrecerá una ejecución efectiva de este sistema. Los componentes claves del COSO II se demuestran en los siguientes ocho elementos:

#### *Ambiente interno*

Establece como el personal debe distinguir y saber actuar ante los riesgos de diferentes puntos de vista y se trata de mantener un buen ambiente laboral en la empresa.

#### *Establecimiento de objetivo*

Debemos establecer un determinado objetivo y considerar que una decisión a conciencia llevara un riesgo que será evaluado o anticipado para estar ordenado bajo nuestro margen de misión de la organización.

#### *Identificación del acontecimiento*

En la empresa se podrá verificar los acontecimientos de los cuales que afectan los propios objetivos de la compañía, se debe identificarlo y enfrentarlos para prevenir de la mejor manera.

#### *Evaluación de riesgos*

Se deberá analizar los riesgos que se han presentado y evaluar la probabilidad del impacto de tal manera que se pueda ver cómo será administrado.

### *Respuesta a los riesgos*

La gerencia debe estimar y reconocer las posibles respuestas de acuerdo a lo evaluado al riesgo y en relación a la necesidad de la organización.

### *Actividades de control*

Se toman medidas necesarias para verificar los riesgos, de los cuales comprenden asegurar las políticas y los procedimientos adecuados.

### *Información y comunicación*

Debe existir una amplia comunicación al momento de dar la información entre los clientes, proveedores y accionistas. Así será necesario dar frente ante los riesgos, identificarlos, evaluando y dándole soluciones ante ellos.

### *Supervisión*

Los componentes del marco COSO deben funcionar adecuadamente, ya que al momento de supervisar el desarrollo de la administración de los riesgos, sea más efectiva a lo largo del periodo.

Eso quiere decir que los tipos de riesgo varían según las necesidades de las compañías en los que aparezcan. Solo así podría asegurar el triunfo de una organización a lo alto de su éxito. Y es por ello que necesitaría una excelente observación bajo un marco global que permita administrarlo.

#### ***2.2.2.4 Mejoras en el COSO III.***

En aquel tiempo el marco crea una organización más unida y transparente para la evaluación y diseño de la efectividad a través de los elementos del control interno. Se presume que debido a que los principios son conceptos fundamentales de los elementos, estos son sobresalientes. Por ejemplo: para identificar y responder a los riesgos por el COSO esto incluye discusiones de conceptos de valoración de riesgos, relacionados con el riesgo, como poder manejarlos, como actuar y asociar entre riesgo de las actividades.

A diferencia del marco, el concepto de considerar el potencial del fraude al momento de supervisar los riesgos mediante esto se obtendrá los resultados deseados de la empresa, por eso debemos considerar:

- Enfocarse en los principios contables, como por ejemplo: en las áreas encargadas de contabilidad apoyados de la administración.
- Tener un criterio juicioso para dar un buen informe extenso, donde demos detalles del grado de la situación.
- Situaciones engorrosas en que los sectores de la industria y mercados ejecuten la entidad.
- Ubicarse en las entidades de las regiones que realizan sus actividades.
- Promover un comportamiento fraudulento motivara a que incentiven estas irregularidades.
- La capacidad de manipular la administración para el uso de su información y la naturaleza de la tecnología.

- Situaciones complicadas en que la influencia se dan sujetas a la diligencia de estas transacciones.
- Los diseños posibles para citar los controles reales de las actividades y la inseguridad de la administración.

## **2.2.2 Gestión de cuentas por cobrar.**

### **2.2.2.1 Definiciones.**

Según Córdoba (2016) la gestión de una empresa se obtiene, mantiene y maneja dinero en sus diferentes formas o a través de sus diversas herramientas, ya que esta requiere de recursos financieros para reemplazar las necesidades.

Para el logro de la financiación que hace uso de los procedimientos de las financieras, involucrando recursos internos y externos para así lograr sus metas apropiadas, elevando su eficiencia y rendimiento. (p.3)

Según Estela 2019 Dentro de una organización sea estatal o privada, la administración de recurso se debe lograr los objetivos propuestos.

De tal manera que varias personas pueden dirigir proyectos grandes y así obtener mejores oportunidades laborales y poder tener diferencia al momento de corroborar con aquellos logros que no podrían ser obtenidos.

Por su lado Bahillo, Pérez y Escribano (2013), es por ello que su concepto está compuesto de la conversión del panorama y misión de la compañía de operaciones monetarias, para considerar la gestión financiera como gestión de desplazamiento de fondos. Ya que el grupo de procesos que tiene como meta

obtener, conservar y emplear el dinero de una entidad aumentara sus rendimientos.

#### **2.2.2.2 Cuentas por cobrar.**

El termino de las cuentas, se refiere de créditos a cargo de clientes, que se consideran como derechos exigibles originados por las ventas, se da por un servicio o por un préstamo, etc. Que se pueden convertir o transformarse en bienes o valores disponibles en efectivo ya que también de esa manera pueden ser cobrados. (Revista Administración de Empresas, 2017).

Para Mantilla, Ruiz y Zavaleta (2017) El nivel de inversión varia constantemente de acuerdo a su modelo de activo, es por ello que simbolizan aporte de gran valor para utilizarlo en una administración adecuada, con la finalidad de surgir un mayor rendimiento sobre sus ventas y tener un control para asegurarse de que estén en un buen nivel deseado.

#### **2.2.2.3 Importancia.**

De acuerdo a Guevara (2015) indica:

Que la importancia vinculada al negocio, marca la diferencia en tener diversos supermercados que no cuentan con el valor, debido a que la venta de este tipo de negocio se efectúa al tener el efectivo. Sin embargo en las variedades de tiendas su valor se considera de la disponibilidad que la empresa le considere a sus operaciones, la mayoría trabaja con transacciones al contado, otras a crédito y también ambas, ya que existen aún algunos negocios con este método. (p.105)



Por lo general en las empresas, las inversiones de cobranza es un factor importante , ya que se toma medidas para reconocer el efecto de las cuentas por cobrar sobre la relación del capital de trabajo y así puedan obtener pruebas de liquidez en las empresas .Se da el caso cuando no exista algún tipo de competencia , los factores de las cuentas por cobrar dentro del capital no toma mucho valor , por lo que en algún giro o negocios como: productos lácteos y productos relacionados a los alimentos , todos deberán contar con el respectivo dinero en efectivo.

Según Talavera (2017) indica que se debería manejar de una manera más discreta aquellas cuentas por cobrar que se mantienen altas y que se están dirigiéndose en mal camino , ya que así incrementa el negocio pueda ver una manera de perjudicar la solvencia por ser el mayor volumen en sus cuentas pendientes de cobro y por ende se produciría el cierre del negocio ,por esas razones no solo debería hacer el seguimiento a los montos totales de cobro , sino también a los clientes y tenerlos en una lista de morosos e indicar que medidas de cobranza se tomarían y decidir no venderles a estos clientes para evitar que la deuda aumente.

#### ***2.2.2.4 Crédito.***

Morales y Morales, Crédito y cobranza (2014) manifiestan que:

Incorporar y desarrollar los procedimientos para el análisis, valoración y donación de créditos, registro y comprobación de las cuentas de los clientes, para lo cual se realizara las siguientes operaciones:

- Análisis para la integración de las cuentas nuevas.
- Control del registro de antecedentes de crédito.
- Verificar que la relación del informe mostrado sea el correcto de la búsqueda de crédito bajo las políticas propuestas para la incorporación de las cuentas.
- Revisar los pedidos que estén autorizados por personas que hayan verificado los pedidos para los envíos de las ventas y así pueda entregarse el crédito al cliente que este en la lista.
- Inspeccionar que las políticas establecidas se estén dando de una manera correcta al momento de utilizar las nuevas cuentas que tenga como base en un riesgo que sea prudente.
- Asegurarse que el material proporcionado sea el adecuado para entregar los debidos créditos y la ampliación de estos a favor de otros.
- Otorgar los respectivos créditos aquellos clientes que cuenten con historial crediticio intachable.
- Informar a las áreas de organización: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general, entre otras (p. 89-90.)

#### ***2.2.2.5 Funciones genéricas de área de crédito y cobranza.***

Para Morales (2014) Los procedimientos para las respectivas áreas son:

- **Otorgamiento de créditos.** Se basa en las condiciones en que se encuentren los clientes, para otorgarles el crédito de acuerdo a su evaluación, para la modalidad de créditos.
- **Estudio de los estados financieros.** Evaluar la información financiera y tomar decisiones al momento de otorgar el crédito para no salir perjudicados.
- **Gestión de cobranza.** Deberá tomar medidas para aquellos clientes deudores y que tengan motivos de atrasos que figuren en su historial.
- **Informes a gerencia.** Deberá reflejar los informes de aquellos créditos solicitados, reflejando la deuda y en qué momento fueron aprobados, así como la lista de los clientes que fueron solicitados y el detalle de sus movimientos.
- **Control de personal.** El encargado de supervisar el área de cobranzas debe disponer toda información, ya que está bajo su responsabilidad.
- **Otorgamiento de malas deudas.** Al momento de proceder con créditos, primero deberían pasar una evaluación crediticia para que así se pueda evitar futuras deudas. Por lo que se debe identificarlos y tener en una lista de buenos y morosos clientes.
- **Verificación de documentos,** Cerciorarse que los comprobantes de pago que se soliciten , sean los adecuados y conforme a los establecidos a las normas (p.90 - 91)

#### **2.2.2.6 Cobranza.**

Morales y Morales (2014) manifiestan que:

Para garantizar una oportuna y adecuada captación de recursos para la empresa, se debe realizar una gestión de cobros a crédito a beneficio de la empresa para supervisar a los clientes que puedan garantizar variedades de actividades como:

- Controlar los procesos de cobranza para organizar una verificación de su anotación.
- Diseñar controles administrativos para poder recuperar el área de cobranzas.
- Adicionar controles que sean manejables para su uso y puedan facilitar para las cuentas incobrables.
- Garantizar que sean válidas las notas de crédito de acuerdo con la normativa a aplicar.
- Controlar y proteger los documentos correspondientes al departamento correspondiente.
- Comunicar sobre la distribución de las ventas sobre la conducta de los clientes en el pago de sus créditos que se les haya otorgado.
- Programar y supervisar las funciones de los recaudadores atribuidos al departamento.
- Llevar un registro de una documentación electrónica de los clientes representados y acreditados.
- Realizar un reporte y notificación a distintas áreas: área de finanzas, área contable, área recursos humanos y entre otras (p. 89- 90.)

#### ***2.2.2.7 Procesos de facturación y cobranza.***

Según Cariberg (2013) el procedimiento de cobranza se realiza:

El proceso de la salida de la factura se realiza mediante una variedad de datos estructurados que forman una base para luego utilizarla al momento de crear la factura. En el momento que se agrega a un cliente a la base de datos del sistema

de facturación, va guardando la información y cuando empieza la ejecución de la factura empieza a producir las leyes para una variedad de clientes. En el momento de facturar se incorpora todos los pases regulares y se empieza a evaluar cada cuenta. Calcula los cometidos pendientes y descuentos en el caso haya diferencias en cada ciclo de facturación se debería tomar los datos de la factura, la primera fecha del mes y luego la fecha de emisión de cada mes. En el caso el cliente a facturar este elegido se llama cliente nominal fecha factura, pero en otras situación sería su ejecución de aplazamiento y sería factura real se genera una fiesta posterior.

#### ***2.2.2.8 Proceso de otorgamiento de un crédito.***

Según Morales (2014) Proceso que se base a tres ejes:

- 1. Investigación:** Conocer los antecedentes de la capacidad financiera de actuales y nuevos clientes con referencia a informes de créditos otorgados por asociaciones sectoriales, organismos, registros, referencias de riesgos concedidas por bancos, información de otros proveedores y clientes.
- 2. Análisis:** Se basa en tener pagos del cliente, la capacidad para atender sus compromisos y estados financieros de clientes, con la información proporcionada se decidirá si se otorga o no la solicitud al cliente.
- 3. Aceptación del cliente:** Para decidir si la empresa le otorga una línea de crédito al cliente, este deberá pasar por una investigación y analizar su perfil, por ende se calculara el límite de crédito que se le proporcionara para que disponga en función a compras y su capacidad de pago y la forma en que el crédito será brindado. (p.100 y 101)

### **2.2.2.9 Morosidad.**

González citado por Uceda y Villacorta (2014) manifiestan que:

La mora alarga el plazo que está establecido al momento del cobro, al ver un aumento formidable para el beneficio de la empresa, esto puede provocar dos efectos en un solo problema: cuando se da el aumento de la estructura que esto lleva a que crezca para que pueda cubrir con sus necesidades de la empresa y a la falta de solvencia. Provocando el efecto perjudicial al momento de experimentar una carencia de falta de compromisos de pago (p. 15).

### **2.2.3.0 Funciones del departamento de créditos y cobranza.**

Morales y Morales J (2014) argumenta que:

1. Mediante lo estipulado y establecido por las normas de la empresa se le concederá crédito a los clientes que cumplan con lo que indique cada área.
2. Mediante la formación de los estados financieros se le concederá un crédito adecuado a sus necesidades.
3. Los gestores de cobranza deben priorizar en su lista aquellos clientes que sean difíciles en pagar, considerando el motivo de dicha demora.
4. Deberá presentarse los informes de gerencia referente a los créditos solicitados y los movimientos de la cartera de clientes para evaluar si fueron aceptados o no así como la cantidad de clientes.
5. El encargado del área de cobranzas, deberá supervisar el personal que este a su cargo y este haciendo un correcto trabajo.
6. La responsabilidad del jefe de créditos y cobranzas se basa en reconocer aquellos clientes que deben, pero es complicado ejercer alguna medida de

cobranza ya que corre el riesgo de crédito porque ha ocasionado que escapen de cualquier control interno.

7. Verificación de documentos. Dicen que el objetivo de la cobranza es disminuir el riesgo de clientes vencidos y por ende se tendrá que revisar los documentos presentados. (p. 90)

### ***2.2.3.1 Políticas de cobranza.***

Para Brachfield (2014) las políticas de cobranzas son:

- Es un informe mostrando los objetivos y la estrategia de la empresa , teniendo en claro las políticas de crédito que se va a tomar ante estas situaciones
- Se va a realizar una revisión de los ventas que van a aplicar a los clientes considerando las categorías de clientes deudores y acreedores para entregarles su respectivo trato.
- Para aquellos clientes deudores y acreedores se les dará un plazo de cobro y una condición de pago, para que nadie se perjudique.
- En caso de financiaciones especiales se les concederá pagos aplazados y con menos intereses.
- En el caso de efectuarse una reserva de los bienes vendidos estos surgirán a crédito.
- Para aquellos que adelantes sus pagos se les concederá descuentos especiales.
- Se le podrá brindar una cobertura de riesgos crediticios del cual tendrá como opción de seguro de crédito y cuanto le cubre esta para que sepa cuánto podrá utilizar.

- La financiación de las partidas de clientes se deberá utilizar de manera correcta que proceda el efecto del descuento.
- Para los nuevos clientes se deberá establecer la aprobación y apertura de la línea de crédito y una investigación que se llevara a cabo en función a cada tipo de cliente.
- Dar un correcto informe acerca de la calificación de los nuevos clientes.
- Al inicio dar un crédito inicial con el compromiso del pago al momento de concederlos para todos los nuevos clientes.
- Determinar los límites de cada riesgo para continuar con los criterios de evaluación.
- Se concederá a los clientes según su categoría y sujeto a evaluación crediticia los límites de créditos otorgados.
- Fijar los límites de riesgo para cada tipo de clientes y las decisiones se llevaran a cabo al momento de aprobar las líneas de crédito.
- El encargado de tomar las decisiones a la hora de determinar los límites para los crédito, evaluara según su categoría que abarcan muchas cosas, entre ellas nivel monetario, también que les aprueben los límites de crédito y posterior asignarles un cierto monto y a partir de esa decisión pasara por el encargado del comité de riesgos para proseguir el dictamen.
- Las medidas preventivas que se van a toar se evaluaran en que situaciones estará para respaldar a los avales.



### **2.2.3.2 Técnicas de cobranza.**

Según comenta (2013) entre los procesos de cobranza que dirige una empresa va a utilizar ante el cobro de las cuentas vencidas existen varias estrategias, primero anticipándose enviando correos e indicando que se le informa que su cuenta esta vencida y se le menciona que se acerque para que pague su cuenta atrasada.

- Registrar el historial de las llamadas telefónicas que fueron realizadas al cliente en un horario prudente.
- Tener un personal de cobranza que pueda encargarse de aquellos clientes morosos.
- Ya que la empresa cumplió con darle un cierto plazo de pago para que el cliente se acerque a liquidar su deuda, se tomara acciones legales.
- Aunque el propósito del proceso de cobranza se apresure al cobro del pago atrasado y así su cartera de clientes morosos puedan evitar conflicto con la compañía en la solvencia de la situación financiera, existen métodos que resultan eficaces, consisten que la empresa vuelva a dar un cierto crédito hasta que el cliente moroso termine de liquidar su cuenta.

### 2.3 Definición de Términos Básicos

**Control:** Grupo integrado por controles que disminuyen el riesgo teniendo un adecuado proceso que se implementa para mantener la seguridad con adecuados procedimientos en cada operación de la organización. (Flores, 2014, p.26)

**Riesgo crediticio:** Se cumple cuando los pagos de capital y de sus intereses de créditos son semejantes de una persona o empresa. (Morales 2014, p.122).

**Cliente:** Es el participante más importante del micro entorno de la empresa. Los clientes están constituidos por un mercado de consumidores conformado por individuos que compran bienes y servicios para la comunidad. Mientras que otro tipo de cliente, es el mercado de distribuidores compran bienes y servicios para revenderlos a cambio de una ganancia (Kotler y Armstrong, 2013, p.69).

**Crédito Comercial:** También se puede definir como un financiamiento que otorga un proveedor de inventarios a una empresa o cliente (Longenecker, 2012 p.486).

**Plan de trabajo:** Es el conjunto de acciones que se van a realizar en un negocio o un departamento con el fin de conseguir unos objetivos, por ejemplo los objetivos establecidos de un presupuesto. En este sentido un plan de trabajo no está hecho con números sino con acciones y tareas que son realizados por unos trabajadores concretos. (Navarro, 2016, p.1).

**Herramienta de Gestión:** Son técnicas que permite a una empresa dar cara a los constantes cambios del mercado así como dar la seguridad en una mejor posición competitiva ante otros gestores empresariales. (Pedro, 2018, p.1)

**Gestión:** Es un conjunto de procedimientos, métodos y reglas que se basan en una actividad empresarial para obtener buenos resultados presentados por la empresa. (Vera, 2013, p.33).

**Gestión Contable:** Se ocupa de registrar y clasificar las operaciones mercantiles de un negocio que se tome técnicas contables con la finalidad de interpretar sus propios resultados. (Rodríguez y Delgado, 2017, p.1).

**Gestión Económica:** Para llevar un buen funcionamiento financiero de la gestión económica es necesario establecer normas para definir y organizar el movimiento contable de ingreso y gasto producido por las mismas para el patrimonio de la empresa, se puede visualizar todo aspecto que este referente a la situación financiera de las organizaciones. (Participando, 2013, p.1).

**Funciones administrativas:** Las cinco funciones administrativas se encargan de regular, controlar e integrar las actividades para que coordinen de una manera eficiente en el momento de la implementación de la planificación, dirección y control. (Fayoli, 2013, p.1).

**Registros Contables:** Un registro Contable es el medio por el cual un libro de control de ingresos y gastos se llevaría mejor teniendo en cuenta que los registros se muestran en el sistema de la compañía. (Hernández, 2017, p.1).

**Rentabilidad:** Se refiere que la empresa tenga una responsabilidad en su liquidez para que pueda generar beneficios en alguna inversión para que así se proyecte a un futuro. (Serna y Población, 2015, p.1).

**Crédito:** Es cuando la compañía pone a disposición del cliente un crédito, por el cual hace un posterior pago que se aplicara al momento de darse la venta, algunas ocasiones se le concede al cliente para que adquiera algunos servicios brindados por la empresa. (Flores, 2013).

### **3. Conclusiones**

Se ha determinado que la empresa no tiene implementado un sistema interno, no tiene procedimientos para una buena gestión de cobranza, es fundamental para toda organización que considere el sistema de control para poder verificar si se cumplen con los procesos o no, de manera constante y se adapte a las necesidades que tenga la empresa.

Así mismo se detectó como el sistema interno actúa mucho en la gestión del área de cobranza ya que esto ayuda a tener actualizado la cartera de clientes morosos y contribuirá a mantener la información verdadera, si se suministra de manera correcta este sistema aportaría a la reducción del área de cobranza, y mejoraría la rentabilidad en la empresa.

A través de esta investigación se determina que quienes forman parte de la empresa consideran necesaria la utilización del sistema de control en los procesos créditos.

#### **4. Recomendaciones**

Se recomienda implementar un sistema de control interno en el área de cobranzas, adecuado para cubrir las necesidades de la empresa basados en normas y métodos para el área de créditos y cobranzas, que permite seguir sin inseguridades y promueva una excelente gestión en el área de cobranza de la clínica VISUAL CENTER S.A.C.

Se recomienda supervisar todas las áreas operativas mediante la asignación de actividades que se asigne a cada área de control permanente, así disminuyendo los riesgos en las cuentas por cobrar, también mostrar al personal los cambios en el área de modo que estén 100% capacitados.

Se recomienda capacitación a su personal para que cumplan con los principios y normas contables mostrando así una información eficiente, transparente y oportuna para la correcta toma de decisiones en la empresa.

## **5. Aporte científico del investigador**

La presente investigación denominada implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018, se desarrolla en torno al control interno para mejorar la efectividad en la gestión de las cuentas por cobrar de la Clínica Visual Center S.A.C Cuyo objetivo principal es demostrar que el sistema de control interno incide en la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar de la Clínica Visual Center S.A.C y con ello la empresa puede mejorar su ciclo financiero de la organización y tener una buena gestión de las cobranzas, es por ello que nos han permitido y dado al acceso a ingresar a su información financiera y de esta manera poder desarrollar la investigación.

Finalmente para alcanzar el objetivo principal del estudio se requiere proponer a implementación un sistema de control interno, mediante la adquisición de un software, cuyo desarrollo incluye una serie de inducciones al personal involucrado en la dirección de cobranzas y área de tesorería para que a través del sistema ayude a minimizar los clientes morosos y mejore el área proponiéndose generar más ingresos para una buena liquidez de la empresa.

Este trabajo de investigación es importante ya que al proponer el sistema interno se lograran objetivos propuestos por la empresa, y así minimizar los riesgos de la gestión en las cobranzas que va a garantizar lograr los objetivos financieros esperados.



Partida presupuestal	Código de lam actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total
Pasajes y viáticos			S/ 650.00	S/ 650.00
Recursos humanos		-	S/. 100.00	S/. 100.00
Consultas a terceros		1 vez	S/. 100.00	S/. 100.00
Foto copia		500 hojas	S/. 0.15	S/. 75.00
Imprevistos		-	S/. 60.00	S/. 60.00
Impresiones (borradores)		4 veces	S/. 20.00	S/. 80.00
Utiles de escritorio			S/. 50.00	S/. 50.00
Papel bond A4 marcar		2 Millares	S/. 20.00	S/. 36.00
Anillado		1 vez	S/. 38.00	S/. 38.00
Impresión oficial		1 vez	S/. 30.00	S/. 30.00
Internet (cabina)		10 veces	S/. 1.50	S/. 15.00
Tipecos		2 veces	S/. 8.00	S/. 16.00
Lapicero (azul, rojo, negro)		5 de cada uno	S/. 1.00	S/. 15.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 1,265.00</b>

Financiado por el investigador.



## 5. Referencias

### Libros:

Bahillo, Pérez y Escribano (2013), *Gestión Financiera* GS. Loe ED.13 Paraninfo

Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno. Teoría y aplicación práctica*. (1<sup>era</sup>. ed.) PROFIT Editorial. Barcelona – España.

Coloma M. Y De La Costa F. (2014) (P.4) *Relación y Análisis de los Cambios al Informe COSO y su Vínculo con la Transparencia Empresarial*

Córdoba M. (2016) *gestión financiera*, segunda edición – Bogotá –Colombia

Cariberg, C. (2013). *Análisis de los negocios*. México: Pearson Educación.

Espino G. (2014) *Fundamentos de Auditoria*, Grupo Editorial Patria, 21 De Octubre 2014.

Estupiñan R. (2013) *Control Interno y Fraudes –Análisis De Informe Coso I, Ii Y Iii Con Base En Los Ciclos Transaccionales*

Mantilla, Ruiz y Zavaleta (2017) *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C*

Mantilla S. (2013) *Auditoria del Control Interno*, Tercera Edición

Meléndez J. (2016) *Control Interno*, Setiembre 2016

Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza (Primera Edición. ed.)*. México: Grupo editorial Patria.

Serna, G., & Población, F. (2015). *Finanzas cuantitativas básicas* (Primera ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo.

## **Tesis:**

Aguilar V. (2013) *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera SAC. Año 2012*. Tesis de pregrado Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

Bustios J. y Chacon M. (2018) *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC*. Tesis de Grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.

Carrasco M. y Farro C. (2014) *Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. Para Mejorar la Eficiencia y Gestión, Durante el Período 2012*, Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

Carrera S. (2017) *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015. – Guayaquil*. Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Ecuador.

Catuche D. y Benavides S. (2017) *Diseño de un Sistema de Control Interno Para la Compañía Logística Internacional SAS.*, Tesis de pregrado, Universidad Javeriana de Cali – Santiago de Cali, Colombia.

Cruz M. (2014) *Implementación de un Sistema de Control Interno para Mejorar la Gestión en el Área De Ventas En La Empresa ITTSABUS SRL*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

- Flores M. (2014) *Estrategias de Operación del Departamento de Crédito y Cobranza de una Empresa Comercializadora de Pisos y Azulejos Ubicada En Toluca, Estado de México 2012*. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México.
- Goyo E. y Oliveros E. (2014) *Lineamientos de Control en las Cuentas Por Cobrar de la Empresa Dimo, C.A.*, Tesis de grado, Universidad De Carabobo de Venezuela.
- Gómez M., Huaylinos J. y Peña L. (2015) *El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de Cobranzas En Las Pymes del Distrito Del Callao*. Tesis de pregrado, Universidad del callao, Perú.
- León M. (2016) *El Riesgo Tributario Que Genera Un Deficiente Sistema De Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar Al Exterior En La Empresa Fundo Los Paltos S.A.C De Chimbote*. Tesis de grado, Universidad Nacional De Trujillo. Trujillo, Perú.
- Macías P. (2017) *Control en la Administración de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Globalolimp S.A. De La Ciudad De Guayaquil*. Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador.
- Marquina A. y Morales A. (2017) *Incidencia De La Gestión De Las Cuentas Por Cobrar Comerciales En La Liquidez De La Empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, Cajamarca-Año 2016*. Tesis de pregrado, Universidad privada del Norte, Lima, Perú.
- Moscoso E. y Echeverría M. (2015) *Implementación del Sistema de Control Interno en el Área de Facturación y Cobranza por el Método Micil en la Empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad De Guayaquil*. Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil – Guayaquil.

Murillo A. (2013) *Auditoria Interna para el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar en Empresas Concesionarias del Municipio Maracaibo, Venezuela*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.

Ramírez V. (2016) *Modelo de Crédito-Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos*. Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes Santo Domingo, Ecuador.

Rodríguez W. y Vásquez E. (2016) *Propuesta del Diseño de un Sistema de Control Interno Para Obtener La Eficiencia En El Proceso Productivo y Mejorar el Costo Beneficio de la Empresa Dulce Pastelería EIRL En El Periodo 2015 – 2016*. Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

**Blog:**

Abella, R.. (25 de Enero 2019) *COSO II: Los Sistemas para el Control Interno*; Conexionesan, Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/>

Brachfield P. (09 de Enero 2014) *Contenidos de las políticas de crédito y cobro*; Plataforma Multisectorial Contra la Morosidad recuperado de: <http://www.pmc.es/blog/post/contenidos-de-las-politicas-de-credito-y-cobro>

Camacho, Gil y Paredes (marzo 2017) *Sistema De Control Interno*; Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>

Cámara L. (26 De Julio 2016), *El control interno en las cuentas por cobrar*; El Economista. Recuperado de: <http://el EMPRESARIO.MX/control-interno-cuentas-cobrar>

Díaz B. (Setiembre 2017) *El Sistema de Control Interno y Su Importancia en la Auditoria* Bruno

Díaz y Asociados S. Civil De R.L. Recuperado de:  
<http://www.brunodiazysociados.com/articulos/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria>

De Azcarate G. (12 de agosto del 2014) *La Importancia del Control Interno en la Empresa,*

Audalia Nexia. Recuperado de: <https://www.audalianexia.com/blog/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>.

López J. (8 De Abril 2019) *La importancia del control interno en las empresas.* La Prensa

Gráfica. Recuperado de: <https://www.laprensagrafica.com/opinion/La-importancia-del-control-interno-en-las-empresas-20190407-0393.html>

SY Corbo T. (2018), *Administración de Cuentas Por Cobrar: Características, Objetivos.*

Líder.com. Recuperado de: recuperado: <https://www.lifeder.com/administracion-cuentas-cobrar/>

Talavera H. (22 De Junio 2017), *Importancia De Las Cuentas Por Cobrar – 4 Consejos Para*

*Reducirlas;* Asesora Pyme. Recuperado de:  
<https://www.asesorapyme.org/2017/06/22/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar/>

Ucha F. Setiembre 2014 *Definición de Control Interno.* Definición ABC Recuperado

<https://www.definicionabc.com/general/control-interno.php>

## **6. Apéndice**

Matriz de consistencia de la investigación

**TEMA: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA CLÍNICA VISUAL CENTER S.A.C. SAN MIGUEL 2018**

DISEÑO:										
PROBLEMA GENERAL	JUSTIFICACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		ESQUEMA TEÓRICAS	FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA	
<b>Problema General</b>	El propósito es promover los sistemas para capacitar al personal de la clínica, de acuerdo al perfil del puesto que desempeñen con el fin de fortalecer el sistema de control interno de cuentas por cobrar de empresa Clínica Visual Center S.A.C del distrito de San Miguel. La investigación se realiza porque en el último periodo de la empresa la liquidez ha ido disminuyendo debido a que no hay una adecuada gestión de las cuentas por cobrar. La justificación del presente trabajo de investigación le va a permitir mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, incrementando su liquidez y lograra reducir los problemas que se puedan generar por el incorrecto manejo.	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>V. Independiente</b>	Es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados financieros, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa.  Es la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma. Para ello, uno o más individuos dirigen los proyectos laborales de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrían ser obtenidos.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Sistema de control interno</b>  1. Definiciones Objetivos 2. Importancia del sistema del control interno 3. Componentes del sistema de control interno 4. Sistema de control interno en las cuentas por cobrar 5. Control interno 6. Importancia 7. Objetivos de control interno 8. COSO I	<b>Enfoque</b>  En la presente investigación el enfoque es cualitativo nominal.	
¿De qué manera la implementación del sistema de control interno incide en la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018?		Demostrar que la Implementación del Sistema de Control Interno incide en la mejora de la gestión de las Cuentas por Cobrar de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018.	De qué manera la implementación del sistema de control interno incide en la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018	Sistema de control interno		Control	Observación Seguimiento			<b>Tipo de investigación</b>  El tipo de investigación es descriptivo ya que se realizó una descripción de la realidad y se dirigió a determinar la situación de la empresa Clínica Visual Center S.A.C.
<b>P. Específico 1</b>		<b>O. General 1</b>	<b>H. Específico 1</b>	<b>V. Dependiente</b>		Auditoria	Inspección verificación			
¿De qué manera se evaluará la implementación del sistema de control interno de cuentas por cobrar en la mejoría de la gestión de cobros de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018?	Analizar cómo se evaluará la implementación del sistema de control interno de cuentas por cobrar en la mejoría de la gestión de cobros de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018.	De qué manera se evaluará la implementación del sistema de control interno de cuentas por cobrar en la mejoría de la gestión de cobros de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018	Gestión de cuentas por cobrar	Administración	Dirigir Organizar	<b>Técnica e Instrumento</b>  Encuesta y entrevista				
<b>P. Específico 2</b>	<b>O. General 2</b>	<b>H. Específico 2</b>	<b>V.I</b>	Estrategias	Acciones Meditadas		<b>Procesamiento o representación de datos</b>			
¿Cómo beneficiara el manejo del control interno de las cuentas por cobrar en la implementación del sistema de gestión por cobrar en la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018?	Identificar el beneficio del manejo del control interno de las cuentas por cobrar en la implementación del sistema de gestión por cobrar en la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018.	Cómo beneficiara el manejo del control interno de las cuentas por cobrar en la implementación del sistema de gestión por cobrar en la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018	V.D	Herramientas	Instrumentos Aplicación					
				Supervisión	Dirección Realización					

**Operacionalizacion de las Variables**