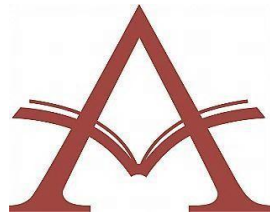


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Sistema de Control Interno y las Cuentas por cobrar
en la Asociación de Productores de uva de mesa del
Perú – San Isidro 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTOR

URBINA CHAVARRY CANDY LISBETH

ASESOR

Mg. MILLÁN BAZÁN, CÉSAR AUGUSTO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: NORMAS ÉTICAS CONTABLES EN EMPRESAS
PÚBLICAS Y PRIVADAS**

LIMA, PERÚ

NOVIEMBRE – 2019

Resumen

A continuación se presenta un trabajo que investiga *El sistema de control interno y cuentas por cobrar en la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú, San Isidro 2018*, que se presenta en la Universidad Peruana de las Américas, Lima-Perú. Centrando su objetivo en identificar la relación del sistema de control interno y las cobranzas en la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú ubicada en el distrito de San Isidro-2018. Empleando como metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicado y diseño descriptivo simple, no experimental, transversal. La población conformada por los gerentes, administrador, contador, asistentes de contabilidad, asistente de finanzas y practicante. Asimismo, la muestra es a base de este mismo grupo de personas.

La herramienta que fue empleada para la recopilación de datos corresponde a una encuesta, siendo el instrumento un cuestionario y los resultados se presentarán mediante Excel, en el cual se encuentra las tablas gráficas, composición, etc. Los resultados permitieron demostrar la importancia de un sistema de control interno en la administración de las cobranzas.

Palabras claves: Sistema de control interno, cuentas por cobrar, empresa.

Abstract

The research entitled *The internal control system and accounts receivable in the Asociación de Productores uva de mesa del Perú, San Isidro 2018* with the undergraduate thesis of the Peruvian University of the Americas, Lima-Peru. Aiming to identify the relationship of the Internal control system and Accounts receivable in the Asociación de Productores de uva de mesa del Peru located in the district of San Isidro-2018. Using as a methodology of quantitative approach, applied type and simple descriptive design, not experimental, transversal. The population is made up of managers, administrator, accountant, accounting assistants, finance assistant and practitioner. Also, the sample is a base of the same population.

The technique that was used for data collection is the survey and the instrument is the questionnaire and the results will be presented using Excel, which contains the graphical tables, composition, etc. The results allowed to demonstrate that the internal control system is important in the management of accounts receivable.

Keywords: Internal control system, accounts receivable, company.

Tabla de contenido

Resumen (palabras clave)	ii
Abstract (keywords)	iii
1. Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Planteamiento del Problema	6
1.2.1 Problema general.	6
1.2.2 Problemas específicos.	6
1.3 Objetivos de la Investigación	6
1.3.1 Objetivo general.	6
1.3.2 Objetivos específicos.	6
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	7
2. Marco Teórico	
2.1 Antecedentes	8
2.1.1 Internacionales.	8
2.1.2 Nacionales.	14
2.2 Bases Teóricas	22
2.2.1 Sistema de Control Interno	22
2.2.2 Cuentas por Cobrar	32
2.3 Definición de Términos	35
3. Recomendaciones	
4. Aporte Científico del Investigador	
5. Cronograma	
6. Referencias	

1. Problema de investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Recientemente se ha incrementado el interés en los controles en el área de contabilidad para llevar una uniformidad con el resto del mundo, acoplándose a normas, procedimientos, parámetros, etc. Para así poder brindar información entendible y verídica no solo a la empresa sino fuera de ella. Esto ayudará a monitorizar día a día el trabajo realizado para poder subsanar sus contingencias.

El control interno representa un instrumento administrativo que implica la elaboración de un plan organizacional junto con procedimientos aplicados de manera articulada. Estos se implementan como un proceso continuo dentro de las empresas, en el que participan la gerencia y los demás colaboradores involucrados en el resguardo y resguardo de los bienes organizacionales. El objetivo es impulsar las operaciones eficientes y la obtención de la mayor rentabilidad posible.

De acuerdo con el enfoque de varios autores, el sistema de control interno tomó varias concepciones por cuantos sistemas de control fueron apareciendo en el tiempo, por lo que el concepto de control interno no es nuevo, debido a que se ha venido aplicando de forma primaria o intuitiva en muchas empresas desde hace mucho tiempo, por lo que fue evolucionando y desarrollándose paralelamente al crecimiento de las organizaciones cada vez más complejas y sofisticadas.

En toda empresa uno de los pilares fundamentales es la reducción de riesgos, ya que a través del control se podrían mitigar. También ayudaría a la toma de decisiones para que estas sea más certera y fidedigna. De igual manera, es preciso mencionar que un procedimiento para el control interno se apoya en los elementos de costo para desarrollar un plan estratégico.

El ambiente de control es un componente en el cual podemos encontrar el entorno de una empresa, cómo estimula al personal, ya que eso influye en el desempeño para poder llevar un control en sus actividades. Dentro de este componente se encuentran los valores, la

ética y las disciplinas que deben de cumplir el personal en general tales como las políticas, procedimiento, operación de la gerencia y el compromiso para cumplir sus funciones de recursos humanos.

La fase de evaluación identifica y analiza los posibles riesgos de mayor relevancia, cumpliendo con los objetivos para poder evitarlos en un futuro. Además, se puede dar solución a riesgos identificados, el cual no solo afectaría al entorno interno sino externo y así poder llevar a cabo un mejor desempeño en el cumplimiento de sus obligaciones.

Este control debe ser revisado constantemente por el personal idóneo para saber si se está cumpliendo con los objetivos, enfoques y procedimientos apropiadamente, ya que toda entidad afronta riesgos internos y externos a la organización, por lo tanto, la gerencia debe estar alerta para salvaguardar los bienes de la empresa.

En el cumplimiento normativo se ejecutan normas y procesos creados por entes privados o públicos. De igual modo, el comportamiento ético y moral de cada trabajador es de suma importancia para implementar un control intrínseco. Por tal motivo, el reglamento establecido se debe de cumplir estrictamente.

La actividad de control es el componente ejecutado por los gerentes y demás trabajadores de la entidad para el cumplimiento diario de sus actividades, usando sus políticas, procedimientos y sistemas. Estas pueden ser manuales o computarizadas, operativas o administrativas, etc. No obstante, todas estas están enfocadas al riesgo que puede acontecer la entidad. Este componente es muy importante, ya que implica la forma exacta de hacer las cosas, así como el logro de objetivos.

La presentación razonable de los estados financieros deberán estar libres de errores materiales; es por eso, que la información brindada deberá ser verídica para evitar fraudes o errores que puedan ocasionar problemas mayores. Así mismo, la comunicación es muy importante en toda área de una empresa para evitar malos entendidos.

En la información y comunicación de este componente se incluyen normas y procesos brindados al capital humano, con el objetivo de poder emitir o informar externamente para compartirlo internamente. La comunicación que se les pueda brindar a

terceras personas por parte de las que laboran en la entidad, ayudará a entender las actividades, acontecimientos y circunstancias que puedan estar sucediendo al interior de la empresa. Del mismo modo, la información que la entidad pueda recibir de exterior ayudaría al control.

Supervisar asegura el control eficiente a lo largo del tiempo, incluyendo la evaluación de fases como diseño y control en forma oportuna. De este modo se corregirá en el momento oportuno. El proceso de vigilancia se realiza sobre la marcha, por secciones o de manera general.

Vigilar es un proceso que incluye información externa como quejas provenientes de elementos externos e internos de la organización. Dentro de este contexto de mercados globalizados, es preciso instituir normas que sirvan de guías a las organizaciones y entes públicos y privados, promoviendo la eficiencia y claridad en sus procesos productivos.

Es así como este proceso articulado y ejecutado por gerentes y el equipo que la acompaña, es concebido para asegurar un nivel de confianza prudente respecto al logro de los objetivos organizacionales, la producción y el flujo de información.

Cuentas por cobrar representan derechos exigibles y se encuentran dentro de los activos circulantes o a corto plazo, ya que estas generan liquidez a corto plazo. Asimismo, estas se originan por el crédito otorgado a los clientes, dando lugar a un derecho exigible que tiene la empresa en cobrar a terceros por la venta y/o servicios prestados.

Estas cuentas por cobrar pueden estar conformadas por documentos tales como facturas, boletas, tickets, letras, pagarés, etc., los cuales implican el empleo de recursos organizacionales para obtener la liquidez necesaria en un tiempo establecido y así poder concluir el ciclo financiero.

Los consumidores representan una parte fundamental, ya que son los causantes del crecimiento del negocio; por lo que, el crédito por un tiempo prudente que estime la empresa puede impulsar las ventas a fin de mantener los clientes o atraer nuevos.

Las políticas de crédito y cobranza son una pieza sumamente importante, ya que a través de estas políticas se puede saber la morosidad, cartera de clientes, tiempos de cobranzas, récord crediticio, etc. Igualmente, se sabrá si los derechos exigibles tienen más de un periodo contable y así poder hacer la provisión del castigo por incobrabilidad.

También, se puede decir, la cobranza dudosa implica riesgos, ya que es parte de su reserva operativa y cuenta con dicho flujo para pagar gastos inmediatos; por lo tanto, las incobrables son consideradas un gasto.

Los beneficios que podemos rescatar en las cuentas por cobrar, es que al dar facilidad de compra a los clientes estos se harán clientes regulares. Sin embargo, cabe la posibilidad que unas cuentas por cobrar a largo plazo sean incobrables, por lo tanto, se tendrá que provisionar el castigo de dicha deuda.

La asociación de Productores de uva de mesa del Perú (Provid), fue creada un 11 de diciembre del 2001, actualmente tiene como representante legal al Sr. Carlos Saturio Zamorano Machiavello y dicha empresa se encuentra ubicada en la calle 21 urbanización Corpac en el distrito de San Isidro. Esta asociación sin fines de lucro está enfocado en aportar ayuda a los agricultores de uva de mesa, facilitando la cercanía de su producto a la mesa de países extranjeros.

Esta empresa es parte del gremio de exportadores de distintos productos agrícolas de nuestro país, asistiendo a asambleas internacionales para así poder ofrecer nuestra uva al mundo entero. Uno de los objetivos fundamental es hacer campañas para que los fundos puedan exportar su uva al exterior.

Asimismo, dicha entidad presta el servicio de inspección de contenedores de uva de mesa, con personal idóneo para cumplir las normas de sanidad e inocuidad exigido por nuestro país, así como los países de destino. Además, vende productos químicos (insecticidas), que son importados desde de China, a precios accesibles para el agricultor, por lo tanto, ahorran costos, ya que estos productos son vendidos a un precio más bajo que en el mercado nacional.

La misión es ejercer la representación gremial en el Perú, promoviendo calidad en los productos agrícolas, también se apuesta por desarrollar tecnología innovadora, siempre cumpliendo las normas fitosanitarias. La visión consiste en ser el gremio más distintivo de la uva de mesa del país.

El problema que radica en dicha asociación, es que no aplican un sistema de control interno; es decir, tampoco cuentan con un cumplimiento normativo en las diferentes áreas de la empresa, por ende, no hay segregación de funciones, dando lugar a que un solo personal haga distintas funciones para lo cual muchas veces no se encuentran capacitados

Los estados financieros de la asociación no cumple con la presentación razonable, ya que dentro de su activo corriente aún tienen cuentas por cobrar de periodos anteriores que fueron detectados por los auditores, sin embargo hasta la fecha no han sido debidamente provisionados como corresponden.

Los derechos exigibles que mantiene la asociación con sus deudores son en su mayoría con los asociados del gremio; por lo cual, su exigibilidad se encuentra comprometida con la relación que existe como miembros del mismo gremio. Por tal motivo la exigibilidad es nula hacia ellos siendo remota una aplicación de políticas de crédito y cobranza para seguir ciertos puntos a la hora de cobrar a los asociados, pero en un futuro esto afectará el cumplimiento de los objetivos.

La cobranza dudosa está presente en las cuentas por cobrar a corto plazo cuando realmente debería de presentarse a largo plazo; en consecuencia, los estados financieros no están siendo presentados razonablemente, ya que dichas cobranzas dudosas representan deudas de las cuales se deben de desestimar su cobranza luego de agotar todos los medios posibles de cobranza.

Por ejemplo, en febrero del presente año se realizó una auditoría externa, en el cual, dentro del informe de control interno, se hizo mención que había cuentas por cobrar montos que provenían de años pasados (2014 al 2017) que no deberían reflejar en los estados financieros, ya que estas debieron ser castigadas en su debido momento; a menos que, estas aún estén en trámite de cobranza, y solo corresponderá hacer una reclasificación de cuenta.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema general.

¿De qué forma la aplicación del Sistema de control Interno, influye en las cuentas por cobrar, en la empresa Asociación de Productores de uva de mesa del Perú del distrito de San Isidro 2018?

1.2.2 Problemas específicos.

¿De qué forma la aplicación de la reducción de riesgos, influye en los derechos exigibles en la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú del distrito de San Isidro 2018?

¿De qué forma la aplicación del cumplimiento normativo, influye con las políticas de créditos y cobranzas en la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú del distrito de San Isidro-2018?

¿De qué forma la aplicación de la presentación razonable, influye tiene relación con la cobranza dudosa en la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú del distrito de San Isidro 2018?

1.3 Objetivo de Investigación

Objetivo General.

Conocer cómo la aplicación de un sistema de control interno, mediante estados financieros, influye en las cuentas por cobrar de la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú del distrito de San Isidro-2018.

1.3.2. Objetivos específicos.

Determinar, cómo la aplicación de la reducción de riesgos, influye, en los derechos exigibles en la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú del distrito de San Isidro-2018.

Determinar, cómo la aplicación del cumplimiento normativo, influye con las políticas de créditos y cobranzas en la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú del distrito de San Isidro-2018.

Determinar, cómo la aplicación de la presentación razonable, influye, con la cobranza dudosa en la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú del distrito de San Isidro-2018.

1.4 Justificación de la Investigación

Justificación Teórica

Radica en saber cuán importantes son estas dos variables para ser analizadas, considerando el control interno y cuentas por cobrar de la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú. El Objetivo es poder demostrar de forma objetiva la relación que existe en estas dos variables para la toma de decisiones.

Justificación Práctica

La justificación práctica de esta investigación es saber de forma directa si existe relación entre la aplicación de un control interno y cobranzas en la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú, 2018. Accediendo que la empresa le pueda ser de ayuda las variables mencionadas para diseñar tácticas para poder dar solución a los problemas.

Justificación Metodológica

Esta investigación trata de dar a conocer cómo influye un control interno en el manejo de las cobranzas de la Asociación Productores de uva de mesa del Perú y así poder ser de ayudar a otros investigadores a tomar como referencia esta investigación de forma confiable.

Importancia

La importancia en esta investigación es que la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú del distrito de San Isidro, tendrá un amplio conocimiento acerca de cómo un la aplicación de un sistema de control interno de manera eficiente, ayudará a mejorar el manejo de las cobranzas, ya que esto se refleja en la presentación de los estados financieros y podrá brindar información oportuna, fiable y coherente.

2. Marco teórico

2.1 Antecedente de Investigación

2.1.1 Internacionales.

Taola (2017), en su trabajo de grado *El inventario y su incidencia en el control interno de Cityclima S.A.*, dicha tesis de pregrado de la Universidad de Guayaquil, en la ciudad de Guayaquil-Ecuador. Esta tesis centró su investigación en la Planificación de un programa de capacitación sobre control de inventario para Cityclima S.A, empleando el enfoque cuantitativo, descriptiva no aplicada.

Asimismo la población requerida es 11 colaboradores y la muestra se hará del 100%, las técnicas empleadas para la recopilación de información es la observación a través de encuesta, entrevista y el instrumentos usado es un cuestionario que es a base 10 preguntas dando con resultado que el 55% no saben que existe un sistema de inventarios, ni procedimientos. También que la mayoría del personal no cuentan con capacitación para la aplicación de los controles interno; por lo tanto, la mayoría contestó que necesita ser capacitado para poder cumplir eficientemente. En conclusión, el personal encargado del área administrativo desconoce qué tipo de método de valuación utiliza la empresa por eso solicitan seminarios para poder actualizarse y cumplir con los controles asignados. Comentario: La empresa necesitaba urgentemente un método para poder controlar todas las áreas de la empresa, también capacitar a sus colaboradores para que así puedan hacer un trabajo idóneo cumpliendo todos los procedimientos y metas trazadas.

Caguano (2015), en su trabajo *Implementación de un Sistema de Control Interno Bajo la Metodología del Coso III para servyacon Ferretería ubicada en la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga*, tesis de pregrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi, de la ciudad Latacunga-Ecuador en el año 2015. El objetivo principal se basó en el uso del COSO III, para alcanzar niveles de efectividad en cada departamento para garantizar una función administrativa financiera transparente y eficiente en SERVYACON Ferretería, usando una metodología de tipo descriptivo. Para esta investigación de un grupo de 615 personas se

escogió la muestra de 152, la técnica empleada fue instrumento de 40 preguntas a distintas áreas.

Como resultado de la investigación, el 50% declaró que su nivel de educación en los colaboradores fue hasta la secundaria y el otro 50% cuentan con estudios superiores. Asimismo, es importante que el área de recursos humanos deba conocer el grado de instrucción de sus colaboradores, ya que las labores a desarrollar podrían requerir mayor conocimiento para la ejecución de las mismas en las diferentes áreas y así poder lograr los objetivos de una forma eficiente y eficaz que beneficie a la empresa. En conclusión, las funciones que se llevará a cabo en la empresa SERVYACON Ferreterías, deberán cumplir ciertos controles, procedimientos, políticas, etc, lo cual permitirá el correcto uso del capital humano, administrativo y financiero. El control interno permite dirigir a todo el personal involucrado en la evaluación de riesgo. Comentario: La empresa debería ser más rigurosa con su capital humano, también tiene que estar informado sobre el nivel económico tienen, ya que es importante para poder cumplir los objetivos eficientemente y así evitar futuras contingencias.

Plaza y Riera (2015) en su tesis de pregrado *El control interno y la productividad operacional de las medianas empresas comerciales del cantón milagro, 2015*. Presentada en la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Su objetivo fue analizar cómo incide el control para la fase de producción de organizaciones en el cantón Milagro, mediante un estudio sistematizado de los instrumentos y técnicas aplicadas para determinar su importancia que les permita mantener un nivel alto de productividad y rentabilidad. Los autores usaron la metodología con enfoque cuantitativo-cualitativo tipo explicativa, explicativa con un diseño descriptivo.

Asimismo, la población fue de 167 empresas y la muestra consta de 22 empresas. Además, se habla que la técnica empleada para la recopilación de información lo constituye una encuesta, así como entrevistas realizadas, el cuestionario fue el instrumento aplicado que consta de preguntas tipo entrevista. El resultado a los instrumentos empleados para la recopilación de información arrojó que el del 86% personas que laboran en las organizaciones poseen un buen control, también el 82% de la muestra encuestada manifestó que es beneficioso y muy relevante contar con controles interno, manuales, procedimientos

en una entidad. Por otro lado, los gerentes, dueños de las empresas piensan que un adecuado sistema ayudará en la productividad y desarrollo organizacional.

En conclusión, la aplicación de controles internos les ayudará a prevenir y corregir ciertos riesgos no solo financieros sino operativos, ya que día a día se puede evaluar el desarrollo de las actividades del personal a través de procedimientos, manuales y políticas. Comentario: La empresa está yéndose por un buen camino, ya que usan los controles internos correctamente siguiendo procedimientos, políticas, también esto se logra con el personal idóneo.

Moscoso y Echevarria (2015), con su trabajo *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*, consiste en una tesis de pregrado de la Universidad de Guayaquil. Basó su objetivo en la elaboración de un diseño del sistema de control MICIL Interno para la facturación y el área de cobranzas de la empresa Estuardo Sánchez ubicada en esa misma ciudad, usando la metodología de enfoque cuantitativo. Asimismo, se consideró para esta investigación cincuenta colaboradores y la muestra fue de la misma (45 a trabajadores encuestar y 5 trabajadores administrativo para la entrevista).

La técnica es la entrevista y la observación, el instrumento a emplear es un cuestionario de 8 preguntas para la recopilación de datos. La respuesta arrojada después de aplicar los instrumentos es que la organización carece de un sistema para controlar sus inventarios, solo lo hace a través de la facturación y en ciertos periodos se dejó de facturar por fallas, esto conlleva que pierdan el conteo de sus inventarios; sin embargo, manifestaron que se debe aplicar una facturación apropiada. En los resultados de la encuesta realizada un 89% mencionó problemas al facturar, además que la gran mayoría optó por un nuevo método de facturación en la empresa. En conclusión, se sabe que la empresa no cuenta con un sistema de facturación óptimo para el desarrollo de su actividad; por lo tanto, se tiene que implementar un sistema que sea factible a ese tipo de actividad así evitarán problemas futuros. Comentario: La empresa debe enfocarse en el problema de la facturación y crear un nuevo sistema que no solo le sirva para eso sino también para llevar el control de sus inventarios.

Flores (2015) en su tesis *Diseño de un sistema de control interno a las cuentas del activo corriente de la empresa Línea Motors*, trabajo de pregrado de la Pontificia Universidad

Católica de Ecuador. Esta investigación se centró en el diseño de un control para las cobranzas de la empresa, usando la metodología enfoque cuantitativo, tipo básica descriptiva, explicativa y su diseño correlacional. Asimismo, la población empleada fue de 30 personas y la muestra es con 2 colaboradores que están más familiarizado con el tema a investigar, la técnica empleada es la entrevista para obtener la información de forma verbal y el instrumento fue un cuestionario de 29 preguntas.

El resultado al emplear el cuestionario dio a conocer que sí existe para los activos un control interno, pero inadecuado, lo cual podría afectar la rentabilidad, tampoco existe un sistema contable que les pueda ayudar en el monitoreo de las actividades, no se sabe cuáles son las ventas y gastos de la empresa, ya que no hay control de la misma, la información no es entregada a tiempo para que estas sean provisionadas oportunamente. En conclusión, la empresa no cuenta con procedimientos ni responsabilidades para efectuar sus actividades, los niveles de confianza no son buenos, ya que por una falta de control interno existe deficiencia en el logro de los objetivos y se debe capacitar el personal para lograr la eficiencia en sus labores. Comentario: La organización necesita urgentemente un sistema de control interno para que pueda ver cuáles son las fallas en su contabilidad o poder ver los riesgos que acarrea si no se tiene un buen control interno. Si no emplean un buen control interno puede afectar enormemente la rentabilidad de la empresa, ya que la información brindada puede ser dudosa.

Lozada (2018) con el *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso Hércules Infantil*, presenta un trabajo de pregrado de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador de la ciudad de Ambato, Ecuador, con el objetivo de optimizar la contabilidad y manejo de las cobranzas. Asimismo, la metodología empleada fue descriptiva con un diseño tipo no experimental. Las empresas de calzado de la ciudad de Ambato constituyeron la población, así como la muestra fue a 4 trabajadores con el cargo de agentes de ventas de distintas empresas, la técnica empleada fue el cuestionario y el instrumento fue una encuesta de 6 preguntas.

Como resultado se dio a conocer que las empresas cuenta con políticas de crédito y dependen del monto de sus compras y el tiempo en que demoran en pagar, también el 25% de esas empresas tienen problemas de liquidez por los créditos que otorgan; además, el 50% de las empresas encuestadas las ventas son al crédito, mientras que el 25% no otorga crédito.

En conclusión, se puede decir que el análisis que se realizó en 3 años consecutivos demuestra que hay cuentas por cobrar con montos altos que están vencidos y esto ocasiona déficit en la liquidez de la empresa, la encuesta realizada demuestra que es importante contar con políticas y normas para el cobro a los clientes. Comentario: La empresa debe mejorar sus políticas de cobranza y periódicamente debería de llevar el control de sus créditos así evitará tener cuentas por cobrar vencidas, también debería capacitar al personal para que pueda emplear bien sus funciones.

Carrera (2017), con su tesis *Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015*, trabajo de pregrado de la Universidad Politécnica Salesiana, centró su análisis en las cobranzas durante el año 2015 usando el Coso I. Asimismo, la investigación descriptiva, explicativa tiene un diseño no experimental.

La población que se tomó para esta investigación es de 7 colaboradores, el cual su muestra es la misma. Además, la entrevista fue la técnica aplicada, la encuesta y la observación dando lugar a emplear los instrumentos cuestionarios información que dio como resultado en que la empresa no cuenta con procedimientos ni funciones en el área de créditos y cobranzas, ya que los empleados no se encuentran familiarizados o simplemente no saben que existe. La segregación de funciones no es aplicada en esta empresa y no hay control o supervisión de las mismas. En conclusión, la empresa tiene un 30% de nivel de confianza y la diferencia que es un 70% es el riesgo, no cuenta con un manual de procedimiento, también se habla que la empresa no fiscaliza los objetivos cumplidos o por cumplir. Comentario: Se tiene que crear un manual de procedimientos donde estén trazados cuáles son sus funciones, así como las normas de cobro y sobre todo capacitar al personal para que tenga conocimiento del trabajo que están realizando.

Muñiz y Mora (2017) con su trabajo *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*, tesis de pregrado de la Universidad de Guayaquil de la ciudad de Guayaquil- Ecuador. La investigación se basó en proponer un método para la gerstión de las cobranzas. Teniendo como metodología el enfoque cuantitativo-cualitativo, tipo descriptivo, explicativo y el diseño descriptivo. Asimismo, cuenta con una población de 30 colaboradores y la muestra será a base de 2 colaboradores (Contador y gerente de ventas), la técnica empleada es documental, ya que utilizarán como instrumentos los cuestionarios de 12 preguntas dando como resultado que la facturación no es en la fecha adecuada, lo cual

conlleva a que las cobranzas de las mismas no se realicen en las fechas pactadas, también se habló que los créditos son otorgado por el gerente, lo cual debería suplir el cargo una persona idónea.

Cuando dan crédito no se están fijando su record crediticio y muchas veces se le está dando a empresas que tienen cuentas por cobrar vencidas, además no existe una base de datos de clientes potenciales y por último, no se está llevando un control de las cobranzas, especialmente las cuentas antiguas, lo que repercute en la liquidez. En conclusión, las ventas en esta empresa se están presentando una parte en efectivo y la otra al crédito en la actividad que realizan, manteniendo una base sólida de clientes fijos al cual se le da este tipo de beneficio. Comentario: La empresa lo que quiere dar a demostrar en esta tesis es que la empresa necesita llevar un cronograma de facturación con fechas pactadas para que así los deudores cancelen en las fechas establecidas. Además, deben mejorar el control de sus cobranzas.

Avelino (2017) en su tesis *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar cía. Ltda*, presenta un trabajo de pregrado, centrándose en la evaluación del impacto del manejo de las cuentas por cobrar de la empresa sobre su liquidez. Utilizando la metodología descriptiva no aplicada. Considerando en esta investigación a veinte colaboradores y la muestra es de 4 personas.

Asimismo, la técnica empleada fue entrevista para la recolección de datos con 12 preguntas. El resultado arrojó una gestión de cobranzas inadecuada, ya que tienen carteras vencidas hasta incobrabilidad de las mismas, esto puede conllevar que en un futuro tengan problemas de liquidez por la falta de procedimientos y políticas al momento de las cobranzas. En conclusión, se demostró que usando diferentes indicadores financieros que se utilizan en las cobranzas, ayudan a optimizar la liquidez requerida. Comentario: Esta tesis da a conocer cuán importante es la adecuada gestión en las cobranzas para evitar problemas de incobrabilidad o atrasos en el cobro, pero para esto debería de haber un rol de procedimiento del personal así se evitará que en un futuro la empresa carezca de liquidez.

Alejandro y Murillo (2017) en su trabajo *Manual de sistematización del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Destinos Mundiales S.A*, presenta la tesis de pregrado de la Universidad de Guayaquil, en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, centrandose su

labor en el diseño de un manual que permita la sistematización de las cuentas por cobrar de Destinos Mundiales S.A, usando la metodología con enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, explicativo, descriptivo.

La técnica utilizada es la entrevista y la observación, su instrumentos usados es de un cuestionario de 16 preguntas divididas entre el gerente y el área de tesorería. El check list son 24 preguntas, esto da como resultado dio que el riesgo de del área su nivel de confianza es baja, área de ventas no cuenta con controles administrativos, no cuentan con políticas de crédito y cobranzas, también existe un déficit en capacitación al personal para la elaboración de los documentos de venta, esto acarrea la falta de control en las cobranzas. En conclusión, la encuesta aplicada evidenció la necesidad de aplicar un método de control mejorando los controles y políticas respecto a sus cuentas por cobrar, mejorando su liquidez en un futuro. Comentario: La tesis da a conocer que si el personal no es idóneo para las cobranzas, entonces los resultados no serán los deseados, también es de suma importancia contar con políticas, ya que a veces de ellas se trabajará y el personal estará más orientado.

2.1.2 Nacionales.

Chafloque (2017) con su tesis *Evaluación del sistema de control interno aplicando metodología caso I para mejorar la gestión del proceso productivo de la empresa de KING KONG CHAFLOQUE*, trabajo de pregrado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, de Chiclayo-Perú. Centra su investigación en evaluar la producción y fallas ppresentes para optimizar el control de la empresa. El enfoque de la investigación aplica una metodología cuantitativa, de tipo aplicada y con un diseño descriptivo. Contando con diez trabajadores de la Empresa de King Kong CHAFLOQUE y la muestra de esta investigación es No Probabilístico - muestreo Aleatorio Simple, la técnica empleada para esta investigación fue la observación y el instrumento empleado fue la encuesta y entrevista. Se concluyó que la empresa de Jing Kong CHAFLOQUE se le halló debilidades en las áreas correspondientes de producción, tras las investigaciones realizadas se pudo descubrir la falta del uso de mecanismos en sus procesos que permiten la mejora del desarrollo y el control. Es necesario un manual que contenga las políticas y procedimientos que sirvan para regir el área de producción, siendo esta una de las claras deficiencias que presenta la empresa.

El dueño es quien asigna las funciones a los colaboradores y muchas veces no se respeta la segregación de funciones. También, se pudo verificar que no se utilizan órdenes de compra para el área de producción por lo que no cuentan con un inventario de insumos, a su vez no se lleva el control de los pedidos de los clientes de forma adecuada ni es archivada por lo que no existe un registro de los pedidos lo que conlleva a cometer errores por parte de los trabajadores encargados de hacer las entregas, se puede evidenciar la carencia y la necesidad que tiene la empresa para poder contratar o asignar trabajadores idóneos y responsables para cumplir las funciones del área de ventas.

Las deficiencias halladas son un riesgo significativo para la empresa porque no se está resguardando los activos, es por ello que, definiendo al Control Interno como una metodología general el cual se lleva a cabo dentro de la organización en todos sus niveles la administración de sus operaciones y procedimientos, promueve el resguardo de los activos y patrimonio de la organización como también orienta a la mejora de la eficacia generando más rentabilidad a la empresa. Comentario: La empresa no cuenta con segregación de funciones, ya que los colaboradores pueden hacer más de dos cosas así como tampoco son capacitados correctamente y esto va acompañado que no cuentan con un manual de procedimientos.

Franco Román, Trisollini (2017) en su tesis *El sistema de control interno basado en el modelo coso y su influencia en la profesionalización para las empresas de buses panorámicos en lima metropolitana*, trabajo de pregrado. Realiza una evaluación del impacto de su sistema para el control interno a través del modelo COSO 2013; por lo tanto, usaron en su metodología descriptiva transversal. El universo conformado por dos grandes empresas en Lima (Mirabus y Turibus), dichas empresas tienen el mismo giro de negocio, y su muestra fue tomada del 100% de la población, la técnica de recolección, los instrumentos usados para la obtención de la data fue una encuesta de 7 preguntas abiertas y una entrevista a los gerentes de dichas empresas.

Como respuesta a los instrumentos los gerentes manifestaron que es importante controlar los procesos en la empresa, tener comunicación con el personal, pero también dieron a conocer que no cuentan con un código de ética, los procedimientos son expresados de forma verbal, ya que no son expuestos de forma escrita cuáles son los procedimientos, políticas, etc. Uno de los riesgos que acarrea la empresa es la duplicidad en sus comprobantes de pago que a la larga tienen que enfrentar a la Sunat. En conclusión, se dio a conocer que los

gerentes tienen mucho cuidado con el control interno, pero tienen deficiencias a la hora de comunicarse los procedimientos o funciones, además que uno de los riesgos es la duplicidad de comprobantes que con el tiempo podría ser una pérdida monetaria muy significativa. Comentario: La empresa debería de hacer un manual de procedimientos y entregarle a cada uno de sus trabajadores; por otro lado, deberían de llevar controles para que no haya duplicidad de comprobantes y dar seguimientos a las personas que lo hacen para ver cuál es el motivo de su error.

Cabanilla y Príncipe (2017) con la *Aplicación de un sistema de control interno basado en el coso I, en el área de almacén y su incidencia en la liquidez de la empresa mueblehogar E.I.R.L distrito de Trujillo año 2017*, trabajo de pregrado que centró su enfoque en determinar si la aplicación del COSO I como sistema de control interno para el almacén es beneficiosa, tomando como enfoque cuantitativo-cualitativo, tipo aplicada y su diseño descriptivo pre-experimental. La población para la investigación fue el área de almacén y los documentos del área de contabilidad, tomando como muestra a la población total.

Asimismo, la técnica empleada fueron entrevista con un cuestionario de 12 preguntas, guía de observación y documentación por parte del almacén y el área de contabilidad. El resultado fue que el área de contabilidad no aplica las normas internacionales de contabilidad adecuadamente, ya que piensas que es irrelevante para los estados financieros, tampoco existe procedimientos para el cálculo de las pérdidas de inventario, el inventario se hace de forma anual, no cuentan con manuales de organización y funciones usando así la forma empírica en la realización de sus actividades, la delegación de autoridades no está clara y no cuentan con supervisión.

En conclusión, el control interno aplicado en la entidad es deficiente, afectando la liquidez. Necesitan un buen control, de lo contrario, se verán afectados sus procedimientos y funciones. Comentario: la tesis da a demostrar cuán importante es tener un control interno que informe las deficiencias que está pasando la empresa, así como el mejoramiento constante de personal que trabaja, usando normas, políticas y procedimiento.

Dávila (2016) en su trabajo *Propuesta de control interno –modelo COSO- para optimizar la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo - 2016*, tesis de pregrado de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Chiclayo, Perú. El

objetivo de su investigación se basa en la propuesta de un control por medio del COSO que mejore el control del almacén de Electronorte S.A. - Chiclayo. Su enfoque es cuantitativo, su tipo de investigación de diseño descriptivo. Asimismo, de 11 colaboradores se obtuvo una muestra fue de la totalidad de la población, su técnica aplicada fue de análisis documental y observación, adicionalmente se utilizó las entrevistas y encuestas, los instrumentos usados en esta investigación fue el análisis documental y la guía de observación, también cuestionarios con base a 23 preguntas, esto dio como resultado a la encuesta que se aplicó a un colaborador de la logística, evidenciándose la existencia de un procedimiento para la adquisición de la mercadería, pero para la entrega de mercadería no siempre lo hacen en la fecha indicada. Los inventarios se efectúan dos veces al año, la obsolescencia que se encuentra en almacén es debido a la compra de materiales en exceso o porque vienen fuera de tiempo.

En la respuesta a las encuestas realizadas a los trabajadores, se manifestó a través de porcentajes, que las políticas y procedimientos son empleados por la gran mayoría de colaboradores, también se hace mención que 49.2% piensa que la empresa no está al pendiente en el bienestar de los trabajadores y que las capacitaciones lo hacen de forma general y no dependiendo al tipo de puesto que ocupan. En conclusión, la empresa no capacita a su personal para que desarrollen ciertas actividades, no hay segregación de funciones y estas no aplican los procedimientos adecuadamente, para dar solución se solicita confeccionar un adecuado sistema de control interno. Comentario: la empresa no cuenta con un sistema que le sea de ayuda para saber cuanta mercadería se necesita y así evitar el sobre stock. También es de suma importancia que el personal sea capacitado para que puedan desenvolverse eficientemente en sus puestos de trabajo, además, que tener motivados a los colaboradores será de gran ayuda en el logro de las metas.

Belizario (2015) en su tesis *Propuesta de un sistema de control interno con base en el informe coso para la mejor en la eficiencia y efectividad de la empresa Distribuciones Donofrio S. A.C*, trabajo de pregrado, centró su investigación en analizar el control interno de dicha organización, para realizar una propuesta con base en el informe COSO, que contribuya en optimizar la eficiencia y efectividad.

La investigación posee un enfoque cuantitativo, explicativo, con diseño descriptivo, asimismo se usaron 64 colaboradores, obteniendo una muestra de 55 empleados, para ello la técnica que se utilizó fue la recolección de datos a través de encuestas los cuales constan de

58 preguntas distribuidas en los componentes del coso, análisis documental y observación dando así como resultado en el Ambiente de Control, en confianza se obtiene un 59%, pero la diferencia que es el 41% es un alto nivel de riesgo, el cual nos habla que hay una jerarquía de cargos para decidir; además no hay un personal capacitado para cumplir con las obligaciones ni segregación de funciones con un desconocimiento de sus funciones. Para la evaluación de riesgo, su confianza es de 44% dando lugar que el 56% sobrante es el riesgo, no se sabe cuáles son los riesgos que atraviesa la empresa, tampoco se informa a los nuevos trabajadores las políticas de la empresa.

En cuanto a la actividad de control su nivel de confianza dio como resultado un 76% y el riesgo es de 24% se toman medidas para la protección de sus inventarios asignando a un personal idóneo para salvaguardar sus inventarios, no hay un manual de procedimientos por escrito, etc. En Información y comunicación su resultado en el nivel de confianza fue del 43% y el nivel de riesgo fue 57%, esto nos dice que hay mucho procedimiento, manuales, reglamentos, etc. el personal no está capacitado para cumplir con sus funciones, ya que no cuentan con capacitaciones. La comunicación no es del todo certera, ya que dicho personal no sabe cómo aplicar la información asignada, las quejas por parte de los colaboradores no se les toman en cuenta a menos que estas sean graves, también se dio a conocer que para que el personal del área de ventas, para que puedan lleguen a sus metas tienen que utilizar técnicas ventas que no se encuentran dentro de las políticas de la empresa.

En el caso de la Supervisión, dio como resultado en su nivel de confianza el 25% y el nivel de riesgo en un 75%, lo cual se demuestra que es un nivel muy alto de riesgo, no se está evaluando los controles de la empresa, además que los riesgos encontrados no se les da el seguimiento adecuado. En conclusión, la empresa no está empleando su control interno adecuadamente, en consecuencia, puede conllevar a tomar decisiones que perjudiquen a la empresa, ya que el personal para cumplir eficientemente sus labores tiene que seguir procedimientos, políticas, capacitaciones, etc.

Comentario: La empresa está atravesando un gran problema de orientación al personal y segregación de funciones, ya que al capacitar e informar cuáles son sus funciones evitarían que ellos comentan errores, así como el área de ventas utilicen estrategias que no se encuentran dentro de las políticas solo para que puedan llegar a la meta. y esto puede acarrear un problema muy grande en un futuro.

López (2018) en su tesis *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y servicios básicos de salud 2016*, trabajo de postgrado de la Universidad de César Vallejo en la Ciudad de Lima, Perú. Se centró en analizar la relación entre el manejo de los créditos y la gestión de cobranzas, para alcanzar los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS. La población está formada por 50 trabajadores del área de tesorería del hospital de Chancay y la muestra fue del total de la población.

Asimismo, la técnica empleada fue la encuesta que tuvo como instrumento un cuestionario de 26 preguntas, el cual dio como resultado que la orientación del manejo de créditos y la gestión de cobranzas, cumplen con sus objetivos aplicando sus políticas de crédito, esto dio a conocer que el personal está satisfecho por el desarrollo de sus actividades. En conclusión, la investigación da a demostrar que existe relación los objetivos específicos aplicados en cada variable, también se refleja que entidad está cumpliendo adecuadamente sus actividades. Comentario: La empresa está yendo por un buen camino, ya que utiliza sus procedimientos y políticas adecuadamente y el resultado favorable es gracias a un personal capacitado y motivado.

Cortez (2018) en su tesis *Impacto de las cuentas por cobrar en el estado de flujo de efectivo de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la provincia de San Ignacio 2016*, trabajo de pregrado de la Universidad Señor de Sipán en la ciudad de Pimentel-Perú. El objetivo proponer un método que apoye a la administración de dicha empresa, usando la metodología con enfoque cuantitativo, tipo descriptiva-Explicativa con diseño experimental no-transversal.

La población empleada fue de 3 personas que trabajan en la empresa y su muestra fue la totalidad de la misma. Asimismo, la técnica fue entrevistas y observación, los instrumentos fue de un cuestionario de 7 preguntas y la guía de observación, como resultado de estas herramienta fue que la empresa no cuenta con políticas ni procedimientos la gestión de créditos, la colaboradores que realizan las ventas hacen a la misma vez de tesorería, lo cual indica que no hay segregación de funciones, no tiene procedimientos de cobranzas, el personal no está capacitado para suplir el puesto otorgado y no llevan el control de sus ingresos y gastos.

En conclusión, la empresa no cuenta con una gestión de cobranzas debido que la empresa es pequeña, originando que la empresa demore en cobrar 42 a 63 días, la propuesta para que mejore las cobranzas es tener normas, herramientas de créditos y cobranzas. Comentario: Lo primero que se debe hacer para optimizar las cobranzas, es hacer sus políticas y procedimientos para que así les sea de ayuda a los trabajadores, asimismo, la segregación de funciones es muy importante en una empresa por más pequeña que sea para así poder evitar fraudes en un futuro.

Flores (2018) en su tesis *Caracterización del control interno en las cuentas por cobrar de las micro y pequeña empresa del sector transporte del Perú: Caso transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo*, 2018, trabajo de pregrado de la universidad de Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú. Se enfoca en determinar y describir las características del control interno de las cobranzas. La metodología empleada en esta investigación fue de enfoque es cualitativa, con tipo descriptivo y su diseño es descriptivo -no experimental.

Además, que la técnica empleada fue una entrevista y su instrumento fue cuestionario que cuenta con 23 preguntas. Como resultado se obtuvo que 75% de los colaboradores no conocen sus funciones, así como el 100% manifestó que la empresa no entregó políticas de créditos, también que carecen de políticas, procedimientos y normas y esto conlleva que no tengan un análisis constantes de sus cuentas por cobrar. En conclusión no siguen o desconocen que exista un control interno como en la empresa. Comentario: la empresa debería de tener un procedimiento de cobranzas, así como un manual o políticas de créditos para el personal se pueda guiar a la hora de efectuar sus labores.

Flores (2017) en su tesis *Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de las instituciones educativas, distrito de La Molina, año 2017*, el trabajo de pregrado de la Universidad César Vallejo en la ciudad de Lima, Perú. El objetivo de esta investigación es analizar las cobranzas y el flujo de efectivo, usando una metodología con enfoque cuantitativo, tipo correlacional de diseño no experimental, transversal-correlacional. Asimismo, la población que se usó en esta investigación es de 52 colaboradores del área de contabilidad de la empresa y la muestra fue de 45 personas.

La técnica empleada para esta investigación fue a base de encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de 10 preguntas que dio como resultado que en las pruebas

realizadas el nivel de confiabilidad es de 95% y el margen de error es de 5%, el cual nos permite mencionar que las cobranzas tienen relación directa con la liquidez de las instituciones educativas de la Molina año 2017. En conclusión, se ha dado a conocer que las cobranzas se relacionan con la liquidez de la organización, ya que si no se tiene una gestión apropiada de las cobranzas, impactan en su liquidez y esto puede ocasionar desconfianza al no poder cumplir con sus metas. Comentario: las cobranzas óptimas ayudará a evitar que la empresa tenga problemas de flujos, ya que ayudará a evitar clientes morosos.

Jaramillo (2017) en su tesis *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017*, trabajo de pregrado de la Universidad Privada Norbert Wiener Lima, Perú. Con su investigación busca proponer la implementación del control interno mediante un plan dirigido a optimizar la gestión de las cobranzas y las cuentas por pagar de GCF Holdings SAC. Asimismo, la metodología empleada tuvo un enfoque mixto, ya que es cualitativo y cuantitativo, el tipo de la investigación es descriptiva, analítica y proyectiva con diseño no experimental.

La población empleada es de 20 personas y la muestra solo fue empleada a 3 personas. También, las técnicas utilizadas las encuestas y sus instrumentos fue un cuestionario 33 preguntas, lo cual dio como resultado dio a conocer que el área de cobranzas y pagos cuenta con control interno, pero el personal no está capacitado para cumplirlo eficientemente pese que esto agiliza el trabajo, además que realiza un monitorea constante para prevenir la morosidad. En conclusión, la empresa carece de un sistema efectivo de control en el procedimiento de sus cobranzas, esto les ayudará en la veracidad de la información, por ende sus estados financieros serán verídicos, ya que habrá un control en la morosidad, así como se evitará la duplicidad de gastos.

Comentario: Los colaboradores deberían estar capacitados para cumplir con los procedimientos y así puedan hacer un trabajo óptimo; además, que estos deberían ser monitoreados para ver si están cumpliendo con sus actividades eficientemente.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Sistema de control interno.

2.2.1.1 Definición del sistema de control interno.

Consiste en un acumulado de actividades que incluyen planificación, establecimiento de políticas y normas, así como el registro mediante procedimientos que involucran a los colaboradores, orientados a la prevención de riesgos que vayan en detrimento del objetivo de un ente público. Servicio forestal nacional y de fauna silvestre (Serfor; 2018; p1)

Según Stevens (2017) Encierra las políticas, procedimientos, principios y métodos de seguimiento que establece la junta directiva de la empresa para aportar un nivel aceptable de garantías, y así alcanzar metas como:

Optimizar la gestión general.

Evitar posibles fraudes.

Controlar mejor los riesgos.

Incrementar la confianza y uso de la información interna.

Seguir a cabalidad las políticas. (p.1)

El Control implica el actuar del titular o trabajadores de un ente, el cual obedece a la confrontación de posibles riesgos, además de proporcionar cierto grado de seguridad que permita el logro de la misión establecida. Por lo tanto, los objetivos podrán cumplirse, mediante la gestión de disminuir riesgos. (Khoury, 2014, p.9).

2.2.1.2 Objetivos de control interno.

Según Oliveira (2017) menciona que el objetivo y las características fundamentales que rigen dicho control en cuanto a sus alcances para los fines de un ente privado o publico en general son:

Causar confianza en la data proporcionada por los reportes de finanzas.

Originar a tiempo la data necesaria de una manera eficaz y accesible para todos los interesados.

Garantizar que se cumplan las normativas establecidas dentro de la organización, de manera que no existan confusiones o ambigüedades.

Proteger los bienes organizacionales, mediante la aplicación de una buena administración y control. (p.1)

La relevancia del objetivo para cualquier empresa, radica en que delimita el rumbo a seguir mediante la gestión de los recursos y voluntades. Además, constituye el fundamento de un buen sistema de control interno. Al establecer los objetivos, se delimita la ruta para establecer los factores que permitirán el triunfo, particularmente a nivel de actividad relevante. Luego de haber identificado dichos factores, se establecen los criterios para calcularlos y manejarlos mediante la gestión oportuna, considerandolos constantemente. (Schmidt, 2017, p.1).

2.2.1.3 Importancia del control interno.

Este tipo de sistemas contribuye de una manera bastante significativa y dramática en la reducción en el riesgo posible ante cualquier eventualidad, generando mayor confiabilidad cuando se realizan las respectivas auditorías programadas, considerando que los riesgos son algo fundamental a la hora de realizar dichos procedimientos bien sean programados o sorpresivos. (Benito, 2014)

La gran importancia que tiene Programa COSO es la de establecer la responsabilidad del personal de la organización y específicamente los auditores internos frente a las metas fijadas en cuanto a las operaciones de la organización. Representa la mejor práctica en el ámbito del control interno, con sus 5 componentes, 17 principios y 87 puntos de interés para implementar el diseño, desarrollo, funcionamiento y evaluación para que una entidad alcance sus objetivos. (Racines, Fausto; 2018; p.1)

2.2.1.4 Características del sistema de control interno

Las características más destacadas del control interno son:

Guardan relación con la normativa vigente, así como las pautas y reglamentos emanados de la administración y cualquier otra ordenanza dirigida a controlar.

Se realiza en conformidad con las nociones de control interno, administrativo y de auditoría establecidas por el Gobierno.

De fácil comprensión y una composición transparente sobre temas determinados. De una manera maleable, siendo fácil de aplicar y de actualizar constantemente, de acuerdo al grado de actualización que experimente la administración gubernamental al pasar el tiempo. (Meléndez, 2016, p.59).

En el sistema de control interno (SCI) de una organización operan sistemas de información y operación contables, financieros y de comprobación. Por lo tanto, recae de manera directa sobre la alta jerarquía de la empresa, la responsabilidad de instalar y mejorar dicho sistema, orientándolo a la estructura, características y la misión corporativa. Para los fines de evaluación de manera independiente respecto al desempeño, efectividad y aplicabilidad del sistema de control interno, se recurre a la auditoría interna o el funcionario al cual corresponda esta labor, quien va emitir recomendaciones en caso de haberlas. (Nina, 2017, p.1).

2.2.1.5 Plan de organización.

Este tipo de plan contribuye de gran manera y en forma significativa en la reducción en el riesgo de la empresa o ente público o privado ante cualquier eventualidad, siendo un plan con características que lo definen por su sencillez y falta de complejidad, generando mayor confiabilidad cuando se realizan las respectivas auditorías programadas, considerando que los riesgos son algo fundamental a la hora de realizar dichos procedimientos bien sean programados o sorpresivos Se delimitan de forma clara las actividades que deben realizar cada miembro del equipo de trabajo. (Calle, 2018, p.1).

2.2.1.6 Segregación de funciones.

Ramón (2018) mencionó que la segregación de funciones se la define en políticas y procesos, y normalmente se la implementa a través de los accesos a las aplicaciones (p. ej.: ERP) mediante la definición de roles de acceso. Esta definición tiene una complejidad inherente, ya que los sistemas tienden a establecer modelos de acceso granulares, lo que implica que se puede llegar a restringir el acceso a nivel de campo o dato específico. El desafío que tienen quienes diseñan estos controles es definir un esquema de acceso que sea administrable, que cumpla los requerimientos normativos internos y externos y que se adapte a los cambios en el tiempo. (p.1)

KPMG (2016) Mediante la misma se utiliza una metodología adecuada para cualquier ente, bien sea de carácter público o también de carácter privado, en la cual se emplea una diferenciación bien establecida y marcada de cada una de las acciones que deben llevar a cabo los diferentes miembros del equipo de trabajo en cuanto a las actividades de control de las finanzas. (p.1)

2.2.1.7 Sistema de autorización y procedimiento.

Calle (2018) menciona que para que efectivamente se pueda dar y emplear de una manera eficaz un sistema que permita un adecuado control dentro de una organización, bien sea de carácter público o bien, de carácter privado, independientemente cualquiera que sea el caso, debe contar con los recursos adecuados para seguir los registros de las actividades que implican las operaciones comerciales o las de la naturaleza de la empresa. (p.1)

2.2.1.8 Ventajas de control interno.

Según Salvador (2016) facilita la obtención de un enfoque general del riesgo, otorgándole a la dirección de la organización el poder de actuar en base a las correcciones necesarias.

Permite la selección y jerarquización de los objetivos, así como la priorización de posibles riesgos. Además facilita el análisis de los elementos de control adoptados, logrando

así una correcta gestión de los mismos. Por consiguiente, se garantiza una toma de decisiones con un riesgo moderado, lo cual se traduce en una asignación de recursos más confiable.

Permite articular objetivos organizacionales consolidándolos o agrupándolos de una manera global más práctica. De igual manera ocurre con la gestión de riesgos y control.

Facilita las acciones de apoyo a la gestión tanto de la planificación estratégica, como del control interno de la organización.

Asegura la posibilidad del cumplimiento de las políticas y normativas emergentes, así como las nuevas exigencias de la gerencia corporativa.

Impulsa efectivamente dentro de la cultura organizacional, la adopción de la gestión de riesgos por parte de las diferentes áreas de la organización. (p.1)

Lafuente (2016) comenta que facilita la obtención de una perspectiva generalizada del riesgo y las acciones para confrontar su mitigación.

Permite realizar una identificación de los objetivos para otorgarles un rango de prioridad. Lo mismo ocurre con los riesgos y su control, facilitando la gestión óptima y de manera oportuna, debido a que se reduce el riesgo en la toma de alguna decisión o la asignación de recursos necesarios.

2.2.1.9 Limitaciones del sistema de control interno.

Khoury (2014) afirma que permite la obtención de data administrativa correspondiente a las actividades normales organizacionales. Además, sustenta durante la toma de alguna decisión basándose en la data suministrada, de manera que se puedan alcanzar las metas propuestas. No obstante, por lo general la dirección sobrestima sus alcances.

A pesar de poseer estructura apropiada, un buen método de control limita su alcance a proporcionar cierta garantía, más no el cien por ciento del éxito en el alcance de los objetivos propuestos. Esto se debe a que existen ciertos límites inevitables que afectan los resultados. Algunos de dichos límites son:

Una subjetividad en los juicios que forman parte del proceso de toma de decisión durante la planificación estratégica.

Los errores por omisión, transcripción y cualquier otro tipo de falla, ocasionan desviaciones de atención u otras consecuencias que no permiten tomar las acciones adecuadas.

El número de personas encargadas del control interno, generalmente es superado por el número de personas que se encarga de la administración.

Su diseño en algunas ocasiones no considera un análisis del costo-beneficio que implica su implementación, lo cual imposibilita su eficiencia en la práctica.

Dichas limitaciones deben considerarse durante la planificación del sistema de control, de esta manera se podrán obtener los mayores beneficios posibles de su implementación.
(p.12)

Ballesteros (2014) Es importante tener en cuenta que un control interno permite de una manera razonable, garantizar el alcance de las metas organizacionales, pero no se puede ignorar que también existen limitaciones en su aplicación. Esto se debe a que está sujeto al criterio de quien lo aplica y controla, además de otros factores que imposibiliten el logro de las metas propuestas. Esto se traduce en que nadie puede asegurar que un sistema de control interno bien diseñado, pueda garantizar el éxito. Es así como existen diversos elementos que lo limitan debido a:

Adaptación de las metas propuestas en función del sistema de control interno.

La subjetividad en los criterios afecta directamente cualquier acto de observación y control.

Las fallas humanas son inevitables y pueden ocurrir en cualquier momento, por lo tanto son muy difíciles de prevenir en su totalidad.

Vulnerabilidad, el sistema de control puede ser anulado a juicio de quien posea la capacidad de hacerlo.

Puede verse vulnerado también por actos de complicidad entre el personal y/o terceras partes, perdiendo efectividad en el proceso.

Existen elementos externos a la organización que no se pueden controlar.

Dichas limitaciones afectan el control, restringiendo su alcance. Así que, deben ser consideradas para mitigar su efecto. (p.1)

2.2.1.10 Modelo de control interno.

Origen del COSO.

Lafuente (2016) lo describe como un informe que incluye los lineamientos para adoptar y gestionar un sistema interno de control. El mismo ha sido objeto de aprobación de manera global.

En sus dos modelos, el Informe COSO de 1992 y el del año 2004, constituyen un modelo de referencia en cuanto a control interno se refiere, incorporando en su segunda versión los requerimientos de la ley Sarbanes Oxley.

Su orientación se inclina a la identificación de los posibles riesgos que amenazan la organización, de manera que se puedan gestionar. Es así como la dirección podrá actuar sobre un nivel de confianza aceptable, permitiendo el alcance de las metas organizacionales. (p.1)

Ávila, (2018) Facilita la ejecución del control interno en un ente o empresa. Conocido como Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas. (en inglés; Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission), son los responsables de la creación de dicho informe que surgió de la carencia de una disposición armónica en los procesos organizacionales. Debido a que implica el estudio de diversos riesgos, los estudia y analiza para confrontarlos oportunamente. (p.1)

Definición de coso.

D' Aquila (2016) afirma que el marco integrado de COSO abarca examen interno que la administración lleva a cabo junto a los colaboradores de la empresa, y es implementado con la finalidad de brindar un grado de confianza prudente en función del logro de la buena gestión en las operaciones, fiabilidad, emisión de informes financieros, acatamiento de la normativa legal. Estos objetivos están relacionados con los cinco componentes del COSO (p.23)

Meléndez (2016) Lo realiza el alto mando administrativo, así como todos los involucrados en los procesos productivos de una organización, siendo concebido con el

objetivo de ofrecer un nivel de confianza aceptable respecto al alcance de las metas organizacionales y la emisión de información. (p. 23)

Ambiente de control.

Nurhayati (2016), este componente está conformado por todo el personal de la empresa que es capaz de generar un buen clima dentro de la organización. Para generar un buen clima, de acuerdo al autor, en primer lugar, el líder debe dar el ejemplo a todos los demás empleados de la empresa.

En segundo lugar, establece que se debe inculcar en la organización valores tales como la integridad, honestidad, la lealtad. En tercer lugar, afirma que la estructura organizacional de la empresa debe ser clara, ya que si existe algún problema se pueda identificar rápidamente a la persona que estaba a cargo de esa área y finalmente la labor que realicen el consejo de administración junto con el comité de auditoría y el auditor interno. (p.6)

Estupiñan (2015) afecta en gran magnitud a las operaciones de la organización, permitiendo trazar las metas al tiempo que se reduce el riesgo que implica la obtención de las mismas. Abarca el análisis de la conducta de los métodos de información y el proceso de supervisión global de las operaciones, los cuales son influenciados por el nivel de cultura administrativa. (p.29)

Evaluación de riesgos.

Estupiñan (2015) Su relevancia para cualquier ente radica en que delimita el uso y asignación de los recursos, sirviendo de fundamento para imponer el control organizacional. (p.31)

Hernández (2015) consiste en detectar y estudiar los riesgos asociados al alcance de las metas propuestas, sentando precedentes para la actuación en la gestión de riesgos, es así como la detección y evaluación de estos elementos que afectan las operaciones normales de la empresa, pueden marcar de manera negativa el normal flujo de las operaciones necesarias para el desarrollo de las actividades diarias de la organización. (p. 22)

Riesgo de crédito.

La Superintendencia de Banco y Seguros (2013), lo define como “La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores” los cuales están involucrados con un compromiso intrínseco de sus obligaciones con un ente determinado.

Este debe asumirse por no cumplir con obligaciones de pago adquiridas por la obtención de algún crédito. Lo cual pasa normalmente en instituciones financieras y está representado por las pérdidas originadas por la falta de pagos establecidos en sus acuerdos. (p.1)

Riesgo operativo.

Según la Superintendencia de Banco y Seguros (2013), consiste en “la posibilidad de pérdidas debido a procesos inadecuados” lo cual implica vacíos y errores humanos que también pueden estar acompañados en ciertas ocasiones por un error en el manejo de las herramientas que se usan para obtener la data necesaria. (p.1)

Riesgo de liquidez

Se conoce generalmente por hacer referencia al grado de disponibilidad con que se cuenta en un determinado momento para hacer uso de los activos con el objeto de convertirlos en efectivo, tomando en cuenta que no se genere una pérdida. (Venegas Martínez y Rodríguez Nava, 2013, p.4).

Actividades de Control

Nurhayati (2016), Están representadas por ordenamientos orientados a suprimir circunstancias que permitan que se cometa un fraude dentro de la organización. Los procedimientos incluyen: separación de funciones, un correcto sistema de autorización, observaciones físicas de los activos de la empresa y un correcto uso y registro de la información. (p.7).

Juárez (2014) Implican normas y métodos orientados a garantizar el cumplimiento de las instrucciones gerenciales. Permiten actuar oportunamente gestionando riesgos asociados al alcance de las metas propuestas, teniendo metas de distinta naturaleza. (p.1)

Información y comunicación

Anónimo, (2015) Son fundamentales en cualquier área de la empresa al momento de confrontar riesgos y en cuanto a su gestión se refiere. El flujo de la información debe ser de alcance general, abarcando todas las áreas de la organización. Por lo tanto, implica un alcance no sólo a nivel interno, sino también con los elementos externos a la organización. (p.1)

Anónimo (2015) es necesario además de recibir la información, gestionarla y difundirla para su análisis. Esto implica la necesidad de gestionarla en cuanto a responsabilidades en el ejercicio de las acciones de control orientadas al alcance de las metas organizacionales. Por lo tanto, la información financiera debe ser manejada para apoyar el proceso de toma de decisiones. (p.1)

Actividades de monitoreo

Este tipo de actividades están definidas como aquellas que implican las acciones que otorgan valor a la ejecución de control de la organización y que han sido definidos obedeciendo unos parámetros bien estructurados en cuanto a su momento de ejecución y naturaleza de su concepción. Por lo tanto, deben ser aplicadas de una manera repetitiva y constante, de modo que permita garantizarse su efectividad. (Hernández, 2015, p. 22).

Además, constituyen una de las actividades básicas en cuanto al desempeño correcto por parte del personal encargado arantía de la ejecución correcta y oportuna de los procedimientos establecidos para el correcto funcionamiento de la organización en cuanto a sus actividades normales que se llevan a cabo diariamente. De este modo también se garantiza que se cumplan las operaciones cuando ocurren cambios imprevistos o eventualidades que requieren algún tipo de plan de contingencia para poder seguir cumpliendo con las operaciones necesarias.. (Juárez, 2014, p.1).

2.2.2 Cuentas por cobrar

Pueden surgir por las operaciones ajenas al objeto por el cual se ha creada la organización, bien pueden estar representadas por avances de efectivo a miembros de la directiva o colaboradores. (De la Rosa, 2016, p.1).

Se utiliza normalmente para hacer referencia o mención a un proceso que inicia con la venta o prestación de un servicio al cual se dedica normalmente la empresa, los cuales no son pagados en el momento de la entrega, sino más bien, se le otorga un plazo establecido y fijo que le permite al cliente o consumidor del producto o servicio, pagar su deuda posteriormente. (Navarro, 2018, p.1).

2.2.2.1 Definición cuentas por cobrar.

Cuando una empresa vende algún producto fabricado, modificado o adquirido con intenciones de realizar actividades comerciales, o también en el caso de la prestación de un servicio como actividad comercial a la que se dedique la empresa, el pago puede hacerse de inmediato o, en el caso de existir un crédito, el cliente tendrá un plazo determinado de tiempo, en el cual podrá realizar el pago al vencerse dicho plazo. A esas cuentas en las cuales se espera un pago del cliente, se les llama cuentas por cobrar. (Talavera, 2017, p.1).

Independientemente de la forma en que se originen o de la empresa que las contraiga, implican una obligación o un compromiso por parte del cliente, para realizar un pago a una empresa o ente que le haya vendido ciertos bienes o prestado algún servicio. . (Talavera, 2017, p.1).

Ruiz (2016), menciona que simbolizan las obligaciones que otras entidades o personas adquieren respecto a un compromiso de pago a la organización, siendo fruto del proceso de venta de productos o prestación de servicios sin pago inmediato. También pueden provenir de actividades distintas a las que normalmente se dedica la empresa. (p.1)

2.2.2.2 Importancia de cuentas por cobrar.

Pérez (2015) afirma que la importancia está asociada claramente con la actividad comercial y el mercado. Estos dos se relacionan con el otorgamiento del crédito a los clientes.

Es por esto que, las ventas sin pago inmediato se convierten en obligaciones que representan a la empresa un elemento fundamental de los bienes que posee (p. 59)

2.2.2.3 Ventas.

Están representadas por el normal y común desarrollo de actividades que normalmente implican las acciones ordinarias de ofrecer un bien o servicio a un cliente, para recibir posteriormente un pago. La cantidad recibida de éstas actividades depende de muchos factores y generalmente del desempeño con que se realicen las mismas. (De; Landerer; 2015; p 119)

2.2.2.4 Riesgo crediticio y sus factores.

Viene a estar definido generalmente por las probabilidades de que algún cliente no cumpla o decida no cumplir por diferentes razones, con su obligación contraída con la empresa u organización, de manera que no pueda honrar su obligación total o parcialmente. (García, 2018, p.1).

2.2.2.5 Factores internos.

Están representados por elementos que pueden reflejar ciertas limitaciones o ventajas posibles que la organización pueda aprovechar a conveniencia o considerar para cualquier toma de decisión. (Escobar, 2014, p.1).

2.2.2.6 Factores externos.

Estos generalmente hacen referencia a elementos que impactan de manera notable en las actividades normales de cualquier organización, los cuales representan un riesgo a considerar. (Escobar, 2014, p.1).

2.2.2.7 Administración de políticas de crédito.

Cuando se habla de actividades destinadas dentro de un ente u organización con el fin de evaluar si es conveniente o viable la otorgación de un crédito a un cliente determinado, se debe llevar a cabo un estudio completo y profundo que analice diferentes elementos y factores que influyen en dichas decisiones. (Loor, 2015, p.38).

Morales, Morales, y Alcocer (2014) afirman que el otorgamiento de crédito produce beneficios claros para la alta gerencia, así como implica ciertos costos. Por lo tanto, generalmente se recurre a la venta otorgando un crédito a un determinado lapso de tiempo, estableciendo dicho plazo al criterio más conveniente. (p.56)

2.2.2.8 Rotación de cuentas por cobrar.

En este caso es cuando se hace referencia a un elemento o factor que representa el desempeño en la administración o manejo de las cobranzas. (Núñez, 2015, p.31).

2.2.2.9 Capacidad de pago

En este caso en particular se hace referencia a la cabida de medios de que dispone una determinada organización, obtenida de la manera en que normalmente debería obtener sus fondos, a través de sus actividades diarias de rutina para las cuales fue concebida, considerando un momento específico, de manera que pueda estar en capacidad de cumplir con las obligaciones contraídas. (Flores, 2015, p.143).

2.2.2.10 Cumplimiento de obligaciones con terceros.

Este término hace especial referencia en el caso en particular cuando las deudas contraídas por la empresa, son adquiridas a través de organizaciones del estado o extranjeras, de manera que pueda financiar sus operaciones. (Mendoza y Ortiz, 2016, p.389).

2.2.2.11 Dinero disponible.

En este caso se refiere a la disposición de una forma de pago que permita cumplir con obligaciones o la adquisición de bienes o servicios para el normal funcionamiento de la empresa. Éste debe tener aceptación de manera general e inmediata. (Flores, 2015, p.215).

2.2.2.12 Ratio de liquidez general.

Morales (2014) Este ratio de liquidez general efectúa el grado de disposición de la entidad para llegar a conocer las obligaciones más inmediatas a vencerse con aquellos activos convertibles en tesorería en el mismo periodo de tiempo. (p.95)

2.2.2.13 Cuentas de Cobranza Dudosa.

Es cuando se han empleado todos los recursos necesarios y no se logra cobrar. EPor lo tanto, significa que a pesar de haber agotado recursos y recurrido a diversas maneras de cobranza, no se ha podido obtener pago parcial o total para saldar la deuda contraída por el cliente. (De la rosa, 2016, p.1).

2.2.2.14 Clasificación de las cuentas por cobrar.

Ortiz (2016) menciona que pueden identificarse en el rubro de activos corrientes, reflejándose en los estados financieros como se indica a continuación;

Comerciales: son las que hacen referencia a clientes, producto de la prestación de servicios o ventas normales.

Diversas: Son producto de otras actividades no relacionadas al objeto comercial de la empresa o entidad. Pueden representar préstamos otorgados a los accionistas o empleados. (p.65)

2.3 Definición de Términos

Accionistas: Se utiliza generalmente para referirse al individuo o varios individuos que tienen en su poder unos documentos que acreditan la propiedad parcial de una empresa o entidad. (Ucha; 2014; p.1)

Boletas: es un documento formal producto de la prestación de un servicio determinado o la venta de uno o varios bienes, el cual es entregado al cliente y emitido por la empresa que vende o presta servicios. (Huamán; 2015; p.125)

Cliente: Aquellas personas a quien destinamos nuestros productos y/o servicios, crucial para todo el proceso de nuestro negocio. Todo aquel que recibe los beneficios de los bienes y/o servicios. Es la razón de ser de la institución. Es toda aquella persona (natural o jurídica) que posee una necesidad que puede ser satisfecha por nuestros productos o servicios, para lo cual posee los recursos necesarios que le permite satisfacer dicha necesidad. (De; Landerer; 2015; p.68)

Controles: Implica la evaluación y determinación de la manera en que se ha llevado a cabo algún procedimiento a alguna acción determinada y establecida con ciertas normas o parámetros que garanticen su efectividad de acuerdo a ciertos procesos productivos dentro de una empresa. (Anzil; 2019; p.1)

Cumplimiento obligaciones: Generalmente representa una obligación por parte de un deudor, lo cual implica un proceso de pago de una deuda. (Guillen; 2016; p.12)

Eficiencia: normalmente se refiere a la relación entre la manera en que se han realizado las actividades y lo que se ha obtenido como producto del desempeño con que se realizaron.. (Chávez; 2017; p.1)

Estructura Organizacional: Tiene que ver con la manera en que está organizada un institución, bien sea un ente público o privado. Existen diferentes estructuras, las cuales corresponden a los distintos fines y objetivos que estén trazados en las empresas. (Alvarado; 2014; p.1)

Factura: es un documento que representa una transacción que ha sido generado por la venta o prestación de un servicio y además, contiene los datos del cliente y del vendedor, que normalmente son los datos con los que se identifican ante los organos fiscales. (Huamán; 2015; p.123)

Información confiable y oportuna: Está conformada por toda la data de la cual se dispone y es obtenida de una manera eficaz y con un grado de garantía en cuanto a su veracidad, la cual da pie a tomar las correctas decisiones. (Barbosa; 2016; p.1)

Intereses: Constituyen una cantidad de dinero que debe pagar un individuo o empresa, que se ha generado por haber recibido algún préstamo. (Apaza; 2017; p.1)

Métodos: está representado por diferentes acciones tomadas de una manera sistemática y organizada, las cuales están dirigidas al logro de algún objetivo o meta.. (Porporatto; 2016; p.1)

Normas: éstas nacen o surgen de la necesidad de llevar un control sobre la manera en que se realizan las actividades, lo que implica esbozar de una manera práctica el actuar de un

equipo de trabajo para que se lleven a cabo las acciones de la manera establecida. (Ruffino; 2018; p.1)

Organización: Representa por lo general una especie de asociación que ha sido creada para lograr alcanzar una meta determinada. Por lo tanto, esta asociación también implica la existencia de otras células subordinadas que contribuyen articuladamente para lograr el cumplimiento de los objetivos. (Raffino; 2018; p.1)

Procedimientos: generalmente se refiere a las acciones de manera sistemática que se llevan a cabo de acuerdo a parámetros bien definidos y que obedecen al logro de un objetivo, que por lo general es algo que se repite. (Riquelme; 2017; p.1)

3. Conclusiones

Se demostró que aplicar un sistema de control interno impacta en las cobranzas de la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú, ya que sabemos que estas son el principal ingreso económico de la empresa; asimismo, gestionando de manera adecuada las cobranzas mediante su control, ayudaría a evitar la falta de pago oportuno y poder mantener la liquidez en la empresa.

Se demostró que la aplicación de la reducción de riesgo influye en los derechos exigibles de la empresa, permitiendo obtener un mayor manejo de las cobranzas a largo plazo, las cuales son un riesgo para la empresa. De esta manera se evitaría riesgos de liquidez y de prestamos financieros.

Se demostró que la aplicación del cumplimiento normativo influye en las políticas de crédito y cobranza, ya que si cumplen con éstas y las mismas son óptimas para el crecimiento de la misma; por ejemplo, si se cobra a corto plazo y se paga a largo plazo esto ayudaría a proteger la liquidez de la empresa.

Se demostró que la presentación razonable influye en la cobranza dudosa; por lo tanto, si los estados financieros son razonables y se presentan según los principios de contabilidad generalmente aceptadas no presentarían errores en el capital circulante, ya que la presencia de cuentas por cobrar mayores a un periodo contable que no han sido castigados debidamente, ocasionará que los estados financieros no se reflejen razonablemente.

4. Recomendaciones

La Asociación de Productores de uva de mesa del Perú precisa considerar la implementación de un sistema de control interno con el cual se garantice la regularización de las cuentas por cobrar y así se pueda llevar el control de este activo circulante con la importancia respectiva.

También se recomienda tener el personal capacitado en cada área para la reducción de riesgo y así poder aplicar un sistema de control interno idóneo. En cuanto a derechos exigibles, estos se deben cobrar mediante el personal exclusivamente entrenado para ello y así promover la segregación de funciones.

Además, se recomienda el cumplimiento normativo dentro de la empresa, ya que es un factor importante para el funcionamiento del control interno. Deben establecerse políticas de crédito y cobranzas claras para el área de tesorería y contabilidad; así como para los clientes y estas deberán ser aplicadas a todos por igual.

Asimismo, se recomienda tener una presentación razonable libre de errores materiales en los estados financieros, por lo cual el área de contabilidad debe realizar la supervisión oportuna de las cuentas por cobrar para poder realizar a tiempo la provisión del castigo de los de las cobranzas dudosas y a la vez hacer de control para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

5. Aporte Científico o socio cultural de la Investigadora

Esta investigación está orientada a las cuentas por cobrar, así como también al sistema de control interno de la Asociación de productores de uva de mesa del Perú. A través de la recopilación de datos (cuestionario) que se realizó al personal de la empresa se dió a conocer su importancia para evitar futuras contingencias, ya que al controlar cada área se podría minimizar riesgos atendiendo los puntos más débiles; del mismo modo, se evitará la morosidad y mejorará emplear normas de cobranza.

Es por eso que la adopción de un sistema de control interno por parte de una organización ayudará con el proceso de reducción en cuanto a riesgos se refiere y esto se reflejará en los estados financieros y la toma de decisiones inmediatas y a diferentes plazos.

6. Cronograma

Actividades	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Producto/ Resultado
1. Problema de la investigación						
1.1 Descripción de la realidad Problemática	X					
1.2 Planteamiento del problema		X				
1.2.1 Problema general		X				
1.2.2 Problemas específicos						
1.3 Objetivos de la investigación		X				
1.3.1 Objetivo general			X			
1.3.2 Objetivos específicos						
1.4 Justificación e importancia de la Investigación			X			
2. Marco teórico						
2.1 Antecedentes			X	X		
2.1.1 Internacionales			X	X		
2.1.2 Nacionales						
2.2 Bases teóricas			X	X		
2.3 Definición de términos			X	X		
3. Conclusiones					X	
4. Recomendaciones					X	
5. Aporte científico del investigador					X	

6.1 Presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos		1		300.00
Bienes y servicios	Fotocopias	20 hojas	0.1	2.00
	Quemado de CD	2 unidades	3.00	6.00
	Impresiones	700 hojas	0.15	105.00
	Anillado	4 unidades	15.00	60.00
Útiles de escritorio	Lapicero	3 unidad	2.00	6.00
	Cuaderno	1 unidad	7.00	7.00
	Hojas bond	100 hojas	0.10	10.00
	Regla	1 unidad	3.50	3.50
	post it	1 paquete	10.00	10.00
	Resaltador	5 unidades	4.00	20.00
	Lapiz	2 unidades	2.00	4.00
	Borrador	1 unidad	3.00	3.00
	Cuadernillo	10 unidades	0.10	1.00
	Folder	5 unidades	1.00	5.00
	Faster	5 unidades	0.50	2.50
	Corrector	1 unidad	3.00	3.00
	Cartuchera	1 unidad	15.00	15.00
Mobiliario y equipos	Laptop	1 unidad	2,500.00	2500.00
	USB	1 unidad	27.00	27.00
Pasajes y viáticos	Pasajes	50 veces	1.00	50.00
	Refrigerio	30 veces	4.00	1200.00
Servicios a terceros	Asesoría	5 horas	28.00	140.00
Otros	Internet	70 horas	0.70	49.00
	Luz	70 horas	0.30	21.00
Total				4550.00

Fuente de financiamiento : Propia

El presupuesto realizado en la presente investigación fue de financiamiento propio y una parte de mis padres.

Referencias

- Alejandro y Murillo (2017) en su trabajo *Manual de sistematización del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Destinos Mundiales S.A*, presenta la tesis de pregrado de la Universidad de Guayaquil, en la ciudad de Guayaquil-Ecuador. Recuperado en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37717/1/Tesis%20Corregida%20de%20M%20anual%20de%20sistematizacion%20de%20control%20interno.pdf>
- Ballesteros, Lixardo (2014) Marco integral del coso interno 2013. Con su blog “Control Interno” Recuperado 08/02/2014 de: <https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2014/02/08/2-5-limitaciones/>
- Benito (2014) Con su blog titulado Importancia del control interno. De “Audalia Nexia” blog Recuperado 12/08/2014 de: <https://www.audalianexia.com/blog/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Caguano (2015), en su trabajo *Implementación de un Sistema de Control Interno Bajo la Metodología del Coso III para servyacon Ferretería ubicada en la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga*, tesis de pregrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi, de la ciudad Latacunga-Ecuador en el año 2015. Recuperado en: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2069/1/T-UTC-3672.pdf>
- Calle, J(2018) Con su blog Titulado Características de un buen sistema de control interno. En “Cero” blog. Recopilado 08/06/2018 de: <https://www.riesgoszero.com/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Chávez, R (2017) Resumen de un artículo de auditoría. Eficiencia. Recuperado en: <https://es.scribd.com/document/302938238/Definicion-de-Eficiencia-Segun-Autores>
- Cortez (2018) en su tesis *Impacto de las cuentas por cobrar en el estado de flujo de efectivo de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la provincia de San Ignacio 2016*, trabajo de pregrado de la Universidad Señor de Sipán en la ciudad de Pimentel-Perú. Recuperado en:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4542/Liviapoma%20Cortez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dávila (2016) en su trabajo *Propuesta de control interno –modelo COSO- para optimizar la gestión de existencias en el almacén de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo - 2016*, tesis de pregrado de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Chiclayo, Perú. Recuperado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10168/davila_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De la Rosa, K. (2016) Origen de las cuentas por cobrar. Recuperado 07/10/2016 de: <https://prezi.com/qsihmfohrsy6/origen-de-las-cuentas-por-cobrar/>

Estipiñan, R (2015) *Control Interno y Fraudes con Base en el Ciclo Transaccionales Análisis de informe Coso I, II, III*, Colombia, Eco Ediciones.

Flores (2018) en su tesis *Caracterización del control interno en las cuentas por cobrar de las micro y pequeña empresa del sector transporte del Perú: Caso transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo., 2018*, trabajo de pregrado de la universidad de Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú. Repositorio en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3594/CUENTAS_COBRAR_FLORES_IPARRAGUIRRE_NOEMI_AZUCENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, D (2018) Los 4 tipos de riesgo. En su blog “Finanzas”. Recuperado 20/03/2018 de: <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>

Intosai. (S/F). Guía de normas de control interno del sector público Recuperado de: <http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/>

Jaramillo (2017) en su tesis *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017*, trabajo de pregrado de la Universidad Privada Norbert Wiener Lima, Perú. Recuperado en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/753/T%c3%8dTULO%20_%20JaramilloCastillo_LedyAgustina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juárez, A (2014) *Evaluación del control interno a procesos y transacciones*. Con su blog “Gestiopolis” Recuperado 12/02/2014 en: <https://www.gestiopolis.com/evaluacion-del-control-interno-procesos-y-transacciones/>

Lafuente, Albert (2016) con su blog titulado Que es coso. En el blog Auditool. Recuperado 21/07/2016 de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4413-que-es-coso>

López (2018) en su tesis *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital chancay y servicios básicos de salud 2016*, trabajo de postgrado de la Universidad de César Vallejo en la Ciudad de Lima, Perú. Recuperado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13305/L%c3%b3pez_HEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Melchior, N. (2016) Cumplimiento normativo. Blog Mariscal y Abogados Asociados. Recuperado 21/09/2016 de: <https://www.mariscal-abogados.es/definicion-y-concepto-de-compliance-o-cumplimiento-normativo/>

Moscoso y Echevarria (2015), con su trabajo *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*, consiste en una tesis de pregrado de la Universidad de Guayaquil. Recuperado en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10470/1/CORRECCION%20TESIS%20MOSCOSO%20%281%29.pdf>

Muñiz y Mora (2017) con su trabajo *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*, tesis de pregrado de la Universidad de Guayaquil de la ciudad de Guayaquil- Ecuador. Recuperado en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>

Navarro, A (2018) Cómo llevar el control de tus cuentas por cobrar. En su blog “Nerdcom” Recuperado 19/01/2018 de: <https://blog.nerdcom.host/como-llevar-el-control-de-tus-cuentas-por-cobrar/>

Oliveira, W (2017) Definición teórico de los controles internos de las organizaciones En su blog “HEFLO” Esta información está recuperado 18/07/2017 de: <https://www.heflo.com/es/blog/planificacion-estrategica/controles-internos/>

Plaza y Riera (2015) en su tesis de pregrado *El control interno y la productividad operacional de las medianas empresas comerciales del cantón milagro, 2015*. Presentada en la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Recuperado en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2559/1/EL%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20LA%20PRODUCTIVIDAD%20OPERACIONAL%20DE%20LAS%20MEDIANAS%20EMPRESAS%20COMERCIALES%20DEL%20CANT%20c3%20%93N%20MILAGRO%20c%202015.pdf>

Porporatto, M (2016). Método. En su blog Qué significa. Recuperado 09/05/2016 en: <https://quesignificado.com/metodo/>

Raffino, M (2018) Normas Blog Concepto. de . Recuperado 31/12/2018 en: <https://concepto.de/que-es-norma/#ixzz5oyF6V5kd>

Ramón, P (2018) Segregación de funciones con su revista virtual nombrada “Numbers” Recuperado 11/09/2018 en: <http://numbersmagazine.com/articulo.php?tit=segregacion-de-funciones-volviendo-a-lo-basico>

Riquelme, M (2017) Qué es un procedimiento en una empresa. En su Blog “Web y Empresas” Recuperado 08/03/2017 en: <https://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>.

Sanz, R (2017). Qué es la metodología cuantitativa. En su curso online “Cursos.com” Recuperado 30/04/2017 en: <https://cursos.com/metodo-cuantitativo/>

Schmidt, C (2017) Informe coso. En su Blog “Gerencia.com” Recuperado 05/07/2017 en: https://www.gerencie.com/el-informe-coso.html#1_Objetivos

Stevens, R. (2016). Rankia blog. Qué es el control interno en Recuperado (06/07/2016). de: <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3625005-que-sistema-control-interno>

Sturla, M. (2018) Capital de trabajo en 3 preguntas. En su blog titulado buenosnegocios. Recuperado (14/08/2018) de: <https://www.buenosnegocios.com/notas/contabilidad-y-finanzas/capital-trabajo-3-preguntas-n2604>

Talavera, H (2017) Importancia en las cuentas por cobrar. Con su blog “Asesoría Pyme”. Recuperado 22/06/2017 de: <https://www.asesorapyme.org/2017/06/22/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar/>

Taola (2017), en su trabajo de grado *El inventario y su incidencia en el control interno de Cityclima S.A.*, dicha tesis de pregrado de la Universidad de Guayaquil, en la ciudad de Guayaquil-Ecuador. Recuperado en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10470/1/CORRECCION%20TESIS%20MOSCOSO%20%281%29.pdf>

Ucha, F (2014) Blog llamado Definiciones ABC. Recuperado (01/06/2014) de: <https://www.definicionabc.com/economia/accionista.php>