

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**

**Escuela de Posgrado**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL  
PREVIO Y SU INFLUENCIA EN LAS CUENTAS  
POR COBRAR DE LAS MYPES DEL SECTOR  
COMERCIAL RUBRO AUTOMOTRIZ DE  
LA CIUDAD DE TACNA EN EL 2016**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**LUZ MARINA CUEVA GUTIÉRREZ**

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON  
MENCIÓN EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA**

**TACNA - PERÚ**

**2018**

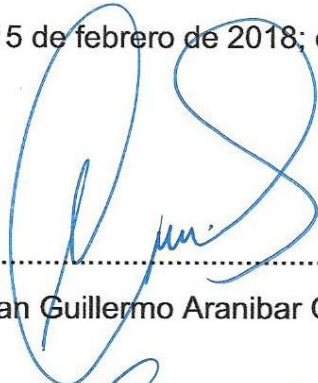
**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA**

**Escuela de Posgrado**


**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL PREVIO Y SU  
INFLUENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LAS MYPES  
DEL SECTOR COMERCIAL RUBRO AUTOMOTRIZ DE  
LA CIUDAD DE TACNA EN EL 2016**

Tesis sustentada y aprobada el 15 de febrero de 2018; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :   
.....  
Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola

SECRETARIO :   
.....  
Mgr. Manuel Velarde Herencia

MIEMBRO :   
.....  
Dra. Giovanna Lourdes Cuneo Álvarez

ASESORA :   
.....  
Dra. Giovanna Lourdes Cuneo Álvarez

## **DEDICATORIA**

*A Dios, el ser que me ha proporcionado las fuerzas necesarias para seguir adelante y guiarme en cada paso que doy.*

*A mis padres por su amor, trabajo y sacrificios en todos estos años, gracias por la confianza que han depositado en mí.*

*A mi compañero de vida que con su amor incondicional hace que todo vaya por buen rumbo.*

*A mis docentes, colegas y amigos, que han influenciado en mi vida, dándome los mejores consejos, guiándome y haciéndome una persona de bien. Gracias.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi vida, por ser mi fortaleza.*

*A mis padres Adolfo y Andrea, por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por el amparo incondicional que me otorgaron. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.*

A las personas que han contribuido a la realización del presente trabajo de investigación, por su apoyo invaluable, a todos ellos, sinceramente muchas gracias.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Identificación del problema .....	2
1.2 Formulación del problema .....	3
1.2.1 Problema general .....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Justificación e importancia de la investigación .....	4
1.3.1 Justificación .....	4
1.3.2 Importancia.....	4
1.4 Objetivos.....	4
1.4.1 Objetivo general .....	4
1.4.2 Objetivos específicos .....	4
1.5 Hipótesis .....	5
1.5.1 Hipótesis general .....	5
1.5.2 Hipótesis específicas .....	5
1.6 Variables .....	5
1.6.1 Identificación de las variables .....	5
1.6.2 Caracterización de las variables .....	6
1.6.3 Definición operacional de las variables .....	6
1.7 Limitaciones de la investigación.....	7
1.8 Características de la investigación.....	7
1.8.1 Tipo de estudio.....	7
1.8.2 Nivel de investigación.....	7

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes del estudio .....	8
2.2 Bases teóricas.....	13
2.2.1 Sistema de control previo.....	13
2.2.2 Cuentas por cobrar .....	20
2.3 Definición de términos.....	24

## **CAPÍTULO III: MARCO FILOSÓFICO**

Marco filosófico .....	27
------------------------	----

## **CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO**

4.1 Caracterización o tipo del diseño de investigación.....	29
4.2 Población y/o muestra de estudio .....	30
4.2.1 Población .....	30
4.2.2 Muestra .....	31
4.3 Acciones y actividades para la ejecución .....	31
4.4 Técnicas y/o instrumentos.....	31
4.4.1 Técnica.....	31
4.4.2 Instrumentos .....	32
4.4.3 Confiabilidad y validez de los instrumentos.....	32
4.5 Tratamiento de Datos (Análisis Estadístico).....	32
4.5.1 Procesamiento .....	33
4.5.2 Análisis de datos .....	33
4.6 Diseño de la presentación de los resultados.....	34

## **CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y RESULTADOS**

5.1 Descripción del trabajo de campo .....	36
5.2 Presentación de los resultados .....	36
5.2.1 Análisis del estudio .....	36
5.3 Prueba de hipótesis .....	73
5.3.1 Hipótesis general .....	73
5.3.2 Hipótesis específicos .....	74

**CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN**

Discusión .....78

CONCLUSIONES .....80

RECOMENDACIONES .....82

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....84

ANEXOS .....88

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población – empresas comerciales.....	30
Tabla 2.	Resumen de procesamiento de casos .....	34
Tabla 3.	Estadística de fiabilidad.....	35
Tabla 4.	Acciones de control dentro de la empresa .....	37
Tabla 5.	Capacidad de gestión de la administración.....	39
Tabla 6.	Información preparada con efectividad y eficiencia.....	41
Tabla 7.	Mejor gestión con normas o directivas adecuadas .....	43
Tabla 8.	Necesidad de una capacitación adecuada para el personal .....	45
Tabla 9.	Evaluación de procesos después de las actividades .....	47
Tabla 10.	Procedimientos de mejora en la gestión de cobranzas .....	49
Tabla 11.	Resultados esperados con procedimientos actuales .....	51
Tabla 12.	Información y comunicación de directivas en áreas .....	53
Tabla 13.	Archivo adecuado de operaciones comerciales .....	55
Tabla 14.	Sustentación de préstamos al personal .....	57
Tabla 15.	Proceso de seguimiento a operaciones con terceros.....	59
Tabla 16.	Uniformidad en otorgamiento de créditos comerciales.....	61
Tabla 17.	Periodicidad en reportes de deudas exigibles.....	63
Tabla 18.	Necesidad de aplicar directivas en la empresa .....	65
Tabla 19.	Liquidez en la empresa por uso de Factoring .....	67
Tabla 20.	Registro oportuno de cobranzas de créditos.....	69
Tabla 21.	Créditos otorgados bajo procedimientos y directivas .....	71
Tabla 22.	Correlacional de Hipótesis General.....	74
Tabla 23.	Correlacional de Hipótesis Específica 1 .....	75
Tabla 24.	Correlacional de Hipótesis Específica 2 .....	76
Tabla 25.	Correlacional de Hipótesis Específica 3 .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Acciones de control dentro de la empresa .....	38
Figura 2.	Capacidad de gestión de la administración.....	40
Figura 3.	Información preparada con efectividad y eficiencia.....	42
Figura 4.	Mejor gestión con normas o directivas adecuadas .....	44
Figura 5.	Necesidad de una capacitación adecuada para el personal .....	46
Figura 6.	Evaluación de procesos después de las actividades .....	48
Figura 7.	Procedimientos de mejora en la gestión de cobranzas .....	50
Figura 8.	Resultados esperados con procedimientos actuales .....	52
Figura 9.	Información y comunicación de directivas en áreas.....	54
Figura 10.	Archivo adecuado de operaciones comerciales .....	56
Figura 11.	Sustentación de préstamos al personal .....	58
Figura 12.	Proceso de seguimiento a operaciones con terceros.....	60
Figura 13.	Uniformidad en otorgamiento de créditos comerciales .....	62
Figura 14.	Periodicidad en reportes de deudas exigibles.....	64
Figura 15.	Necesidad de aplicar directivas en la empresa .....	66
Figura 16.	Liquidez en la empresa por uso de Factoring .....	68
Figura 17.	Registro oportuno de cobranzas de créditos.....	70
Figura 18.	Créditos otorgados bajo procedimientos y directivas .....	72

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo analizar la implementación de un sistema de control previo y evaluar su influencia en las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016. La Investigación realizada es no experimental porque se obtienen datos directamente de la realidad objeto de estudio, asimismo es descriptivo, explicativa y correlacionada, se cuantifican relaciones entre conceptos o variables de acuerdo a la finalidad de la investigación. Los resultados dieron a conocer que la implementación de un sistema de control previo influye de manera significativa en las cuentas por cobrar de las mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016, también se observó que la evaluación de riesgos, el cumplimiento de normas y la programación de ingresos influyen de manera significativa en las cuentas por cobrar. Se planteó medidas de prevención como son; una capacitación adecuada al personal asignado a las áreas involucradas, comunicación clara y oportuna de los procedimientos de cobranzas. Una adecuada implementación de sistema de control previo a través de directivas permite mejorar y controlar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, garantizando una gestión de la administración con resultados positivos cumpliendo con las metas y propósitos establecidos por la entidad.

**Palabras clave:** control previo, cuentas por cobrar, directivas de procedimientos.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work is to analyze the implementation of a prior control system and evaluate its influence on accounts receivable from Mypes in the automotive sector of the city of Tacna in 2016. The research carried out is non-experimental because data is obtained directly from the reality under study, it is also descriptive, explanatory and correlated, relationships between concepts or variables are quantified according to the purpose of the research. The results revealed that the implementation of a prior control system has a significant influence on accounts receivable from the mypes of the commercial sector of the automotive industry in the city of Tacna in 2016. It was also observed that the risk assessment, the Compliance with regulations and income programming have a significant influence on accounts receivable. Prevention measures were proposed, such as; adequate training for personnel assigned to the areas involved, clear and timely communication of collection procedures. An adequate implementation of a prior control system through directives allows improving and controlling compliance with established procedures, guaranteeing management of the administration with positive results, complying with the goals and purposes established by the entity.

**Keywords:** prior control, accounts receivable, procedural directives.

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación se considera importante por la implementación de normas y/o directivas necesarias para generar confiabilidad en los procedimientos de cobranzas con la finalidad de optimizar la recaudación de deudas exigibles, promoviendo la eficiencia y eficacia en las funciones del personal a cargo de dicha tarea y se pueda garantizar una buena gestión a través de la prevención, ejecución, y supervisión permanente de los procedimientos de cobranzas, lo que conlleva al desarrollo económico y financiero para las empresas Mypes del sector comercial rubro automotriz en la ciudad de Tacna en el periodo 2016.

La presente tesis se encuentra dividida en seis capítulos, coherentemente relacionados; en el Capítulo I se identifica y formula el problema a investigar, la justificación e importancia, objetivos, hipótesis, variables, limitaciones y demás características de la investigación; en el Capítulo II se considera los antecedentes del estudio, bases teóricas y definición de términos; en el Capítulo III se desarrolla el marco filosófico, donde se define en qué aplicación de ciencias se encuentra enmarcado el presente trabajo de investigación; en el Capítulo IV se desarrolla el marco metodológico, el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, acciones y actividades para la ejecución del proyecto, materiales y/o instrumentos y el tratamiento de datos o análisis estadístico; en el Capítulo V se presentan los resultados de la investigación, considerando el diseño de la presentación, los análisis descriptivos y la prueba estadística; en el Capítulo VI se desarrolla la discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones para la investigación; en síntesis, la investigación es relevante, puesto que los resultados obtenidos permitirán la implementación de normas y/o directivas necesarias para ejecutar correctamente los procedimientos establecidos en las áreas de cobranzas para que la administración y en su conjunto la empresa logre los fines y metas que se proyecten.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

En las empresas Mypes del sector automotriz de la ciudad de Tacna se ejecutan diferentes tipos de operaciones económicas comerciales y financieras, observándose particularmente en el caso de las cobranzas que no se realiza una adecuada revisión previa de los documentos que lo sustenten y que se derivan de las distintas fuentes de ingreso, lo cual no permite llegar a cumplir los objetivos y metas proyectadas; debido a la falta de conocimiento de las diferentes actividades, funciones, procedimientos, políticas de crédito, cumplimiento de normas en la institución, lo cual no contribuye a la optimización de recursos asignados y rentabilidad proyectada.

Así también, las actividades de control interno no se han implementado en las organizaciones de las empresas Mypes del rubro automotriz, por lo que resulta un retroceso al momento de poner en práctica las políticas de cobranza ya que no se toma en cuenta los niveles de riesgo en el proceso de registro y control de los documentos sustentatorios que generen ingreso; las empresas Mypes del rubro automotriz de la ciudad de Tacna no poseen directivas, manuales o reglamentos adecuados. También, se ha observado documentos fuente con errores, borrones y correcciones en: fechas, unidades de medidas, conceptos, importes, ausencia de firmas y sellos que respalden las autorizaciones.

Además, la documentación sustentatoria de las operaciones que generan ingreso muchas veces no se encuentran archivadas o acondicionadas en lugares de fácil acceso para los usuarios que la requieran como los encargados del registro de tales operaciones o de darle trámite para su cobranza; el

problema de esta documentación, es la falta de conocimiento y comprensión de la incidencia que tienen los mismos en el control interno de parte de directivos, funcionarios y trabajadores, lo que hace que no observen adecuadamente las normas y los procedimientos establecidos que faciliten una adecuada elaboración y manejo de estos documentos; lo que trae como consecuencia una gestión deficiente; por otra parte se sabe que los encargados de informar y de advertir sobre posibles riesgos son los órganos de control interno, los cuales deben aplicar las normas, reglamentos, procedimientos y metodologías establecidas para este tipo de revisiones previas; la aplicación de estos procedimientos y normatividad tiene por finalidad minimizar los factores de riesgo en cada entidad, y se incluyen los informes de control interno.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la implementación de un sistema de control previo influye en las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿Cómo la evaluación de riesgos influye en el control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna?
- b. ¿En qué medida el cumplimiento de normas influye en los derechos adquiridos y exigibles de las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna?
- c. ¿Cómo la programación de ingresos influye en las políticas de crédito de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Justificación**

El presente proyecto de investigación se justifica considerando que el control previo actúa como una herramienta de mejora que permite detectar y analizar las deficiencias que se presenten en la operatividad de la empresa, exclusivamente en los procedimientos de las cuentas por cobrar a clientes, personal y/o terceros, que se presentan normalmente en las empresas comerciales del rubro automotriz para una posterior implementación de procedimientos plasmados en directivas institucionales que coadyuven al mejoramiento del resultado financiero de la empresa.

### **1.3.2 Importancia**

Asimismo, la implementación de controles previos, en las empresas comerciales del rubro automotriz es indispensable que sea diseñado en base a ciertas condiciones que favorezcan el éxito en su ejecución. El objetivo es lograr la identificación de sus procedimientos, prevenir y analizar sus riesgos, plasmar las medidas correctivas para un buen desempeño de todo el personal involucrado, la comunicación e información adecuada, lo que permitirá que los hechos o acciones tomadas sean acordes a los objetivos y metas de la empresa.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo general**

Analizar de qué manera la implementación de un sistema de control previo influye en las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) Establecer cómo la evaluación de riesgos influye en el control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.
- b) Determinar en qué medida el cumplimiento de normas influye en los derechos adquiridos y exigibles de las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.
- c) Establecer cómo la programación de ingresos influye en las políticas de crédito de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.

### **1.5 HIPÓTESIS**

#### **1.5.1 Hipótesis general**

La implementación de un sistema de control previo influye de manera significativa en las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016.

#### **1.5.2 Hipótesis específicas**

- a) La evaluación de riesgos influye significativamente en el control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.
- b) El cumplimiento de normas influye en los derechos adquiridos y exigibles de las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.
- c) La programación de ingresos influye de manera significativa en las políticas de crédito de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.

## **1.6 VARIABLES**

### **1.6.1 Identificación de las variables**

Las variables utilizadas como elementos básicos de la hipótesis están identificadas de la siguiente manera:

X = Variable independiente: Sistema de Control Previo

Y = Variable dependiente: Cuentas por Cobrar

### **1.6.2 Caracterización de las variables**

**Variable independiente: Sistema de Control Previo = X**

#### **Indicadores**

X1 = Evaluación de Riesgos

X2 = Cumplimiento de Normas

X3 = Programación de Ingresos

**Variable dependiente: Cuentas por Cobrar = Y**

#### **Indicadores**

Y1 = Control de Documentación Sustentatoria

Y2 = Derechos Adquiridos y Exigibles

Y3 = Políticas de Crédito

### **1.6.3 Definición operacional de las variables**

**Variable independiente: Sistema de Control Previo = X**

Son procedimientos administrativos que establecen medidas de evaluación de riesgos para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente. Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos. Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.

### **Variable dependiente: Cuentas por Cobrar = Y**

Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagares u otros documentos que sustentan las cuentas por cobrar provenientes de las operaciones comerciales. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo y sobre todo se debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

### **1.7 LIMITACIONES**

Para la realización del presente estudio no se presenta dificultades significativas en relación con la obtención del material de información, no se encuentra limitaciones.

### **1.8 CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.8.1 Tipo de estudio**

El tipo de Investigación es aplicada, no experimental porque se obtienen datos directamente de la realidad objeto de estudio.

#### **1.8.2 Nivel de investigación**

El nivel de investigación es exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo de acuerdo a la finalidad de la investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

**Carrasco y Farro (2014)**, en su tesis para obtener el Título de Contador Público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo “*Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la Eficiencia y Gestión, durante el Período 2012*” donde concluye que el proceso de control interno influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012.

#### **Comentario:**

En esta investigación se ha comprobado que el control interno no opera de manera eficiente y efectiva, debido a que la supervisión en el área es muy limitada, realizándose procedimientos informales que no conllevan a un óptimo desarrollo de las actividades de la empresa. Después de un procedimiento de evaluación del control interno mediante los componentes de control (COSO), se detectó que en el área de cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. se aplican controles internos deficientes porque existen supervisiones muy limitadas en esta área, el personal no recibe capacitación alguna para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza pero no son las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos. En consecuencia, es conveniente proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran aporte para una buena gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de

créditos y cobranzas. Así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, permitiendo obtener los resultados positivos que la administración espera.

**Vega y Ushella (2015)** en su Tesis para obtener el Título de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao "*Las Políticas de Cobranza y su influencia en la Gestión de las Empresas de Venta de Maquinaria Industrial*" en el que se concluyó que las políticas de cobranzas en la gestión de la empresa Detroit Diesel MTU Perú SAC años 2005- 2014 reflejan un alto porcentaje de incidencia significativa en la gestión empresarial, por el contrario, si no se aplican y actualizan periódicamente las políticas de cobranzas se tendría un efecto negativo en la gestión de venta de maquinaria industrial Detroit Diesel MTU Perú S.A.C.

#### **Comentario:**

En esta investigación se puede concluir que existe relación significativa entre la rotación de cuentas por cobrar y la rentabilidad de ventas, rentabilidad económica y rentabilidad patrimonial. Mediante los ratios analizados, se puede afirmar que existe una incongruencia en la rotación de cuentas por cobrar y las rentabilidades obtenidas en el horizonte de tiempo de análisis, esto se debe a que lo reportado de las cobranzas se hace en función al presupuesto de cobranzas, mostrando valores que no corresponden, mostrando una leve relación entre la rotación de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Detroit Diesel MTU Perú SAC. El periodo promedio de cobro tiene incidencia significativa en la gestión del capital de trabajo, de acuerdo a los resultados se manifiesta que es importante mantener un nivel adecuado de capital de trabajo para las operaciones diarias de la empresa, porque incide en la gestión. Lo que no se refleja en los ratios aplicados a documentos financieros que a menor periodo de cobro mayor capital de trabajo. Debido a que las cobranzas no son reportadas en el momento oportuno, en esta unidad de análisis se experimenta una endeble correlación positiva, estos recurso deben estar disponibles al corto plazo para poder cubrir sus necesidades de la empresa a tiempo.

**Lizárraga (2010)** en su Tesis para optar el Título de Contador Público en La Universidad San Martín de Porres: *“Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Administración del Capital de Trabajo de las Empresas de Fabricación de Plástico del Distrito de Ate”*. En la que se concluye que, una buena gestión de cuentas por cobrar impacta favorablemente en la administración de capital de trabajo para este tipo de empresa.

**Comentario:**

En dicha investigación se puede deducir que las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario del negocio, como resultado de la entrega de artículos. Sin una buena política de créditos no será posible que la empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación correcta del crédito. Cuando una empresa no cuenta con límites de crédito (llamadas también líneas de crédito) ésta se expone a aumentar los riesgos de morosidad, pues justamente un límite de crédito estudiado técnicamente sirve para medir la capacidad de pago de un cliente y en función de este estudio es que la empresa mitiga sus riesgos. Una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa también estar integrada a una plataforma tecnológica bancaria, para poder acceder al financiamiento de las ventas y mejorar el aumento del efectivo y la rotación de las cuentas por cobrar.

**Culqui (2013)** en su Tesis para obtener el Título de Contador Público en La Universidad San Martín de Porres *“El Control Previo como herramienta de mejora para el Proceso de Ejecución de Pagos en el Departamento de Tesorería de la Fuerza Aérea del Perú”*. El objetivo de este trabajo fue conocer si la aplicación de un control previo en las actividades administrativas contribuye en el mejoramiento del proceso de ejecución de pagos en el departamento de tesorería de la Fuerza Aérea del Perú.

**Comentario:**

En este trabajo de investigación se puede concluir que la institución mejorará eficientemente los procedimientos a través de un mejor control en la recepción de las adquisiciones de bienes y servicios, con un personal totalmente capacitado y actualizado para el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a las leyes, normas y procedimientos adecuados y vigentes, lo que permitirá una mejor ejecución presupuestal con transparencia y un buen manejo o buena gestión de los recursos públicos destinados a la Fuerza Aérea del Perú.

**Samamé (2016)** En su Tesis para obtener el Título de Contador Público en la Universidad los Ángeles Chimbote "*Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios del Perú: Caso Sermav SAC. Trujillo, 2016*" en la que se concluye que la situación que presentan las empresas con respecto al manejo del proceso de cuentas por Cobrar, no existen políticas definidas para la gestión y no se tienen establecidos de manera formal los procedimientos correspondientes, comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto, se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

**Comentario:**

En esta investigación se puede afirmar que la Empresa SERMAV SAC necesita con urgencia reformular sus procedimientos del Control Interno del área de cuentas por Cobrar ya que se aplican de manera inadecuada los pres establecidos. Se puede observar que actualmente el control interno de las Cuentas por Cobrar es irregular ya que se observa que existen retrasos en la mayoría de cobros y éstos no siempre son reportados oportunamente. Los procedimientos adecuados del Control Interno de las Cuentas por Cobrar protegerán del uso ineficiente de la información y proporcionarán la exactitud y confiabilidad de los registros y medir el cumplimiento de las políticas de la empresa. Esto influirá positivamente en la preparación tanto de los registros

contables como de los Estados Financieros de la empresa; los mismos que conllevarán a que los procesos sean más eficientes y óptimos.

**Lizárraga (2010)** en sus Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Contabilidad y Finanzas con mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial en la Universidad San Martín de Porres *“Empleo de la Tecnología Informática en la Optimización del Control Interno, aplicado al Área de Créditos de los Bancos de Lima”* donde concluyó que el empleo de la tecnología informática aplicada en la evaluación del Control Interno del área de créditos de bancos, logran que se alcancen las metas y los objetivos establecidos.

**Comentario:**

En esta tesis se puede inferir que el empleo de la automatización de la información en el análisis de datos aplicados al área de créditos de bancos, inciden favorablemente en la ejecución de acciones de Control Interno. La implementación de los procedimientos de auditoría en los propios procesos del negocio a través de la tecnología informática incide favorablemente en el nivel de los resultados del Control Interno. Se ha establecido que el acceso a los sistemas de administración de bases de datos informáticos, ayudan oportunamente en la detección de fraudes y reducen los riesgos del negocio como acciones de Control Interno al área de créditos de los bancos. El empleo de la tecnología informática facilita el análisis de datos con niveles de eficiencia, eficacia y oportunidad de los procedimientos de auditoría en la evaluación del cumplimiento de las políticas de Control Interno establecidos para el área de créditos de los bancos. El empleo de la tecnología informática mejora las acciones del Control Interno mediante la aplicación de controles continuos de monitoreo aplicados en el área de créditos de los bancos. En conclusión, se ha determinado que el empleo de la tecnología informática (Hardware y software) optimizan las acciones del Control Interno aplicado al área de créditos de los bancos de Lima Metropolitana.

**Sánchez (2015)** en su Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Auditoría con Mención en Auditoría en la Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos *“Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012-2014”* en el que concluye que si se puede mejorar la metodología necesaria para identificar y evaluar los riesgos en procesos y sub procesos de las áreas de créditos y cobranzas del ente auditado, con el fin de proporcionar una evaluación sobre el desempeño de dicha entidad, orientado a mejorar la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos y la consecución de los objetivos institucionales.

#### **Comentario:**

En este trabajo de investigación se puede observar que el área de créditos existe un proceso principal consistente en la aprobación de créditos que a su vez contiene subprocesos como Registro de Solicitud, Verificación de documentos, Evaluación de la capacidad de pago, Aprobación del crédito y Desembolso del crédito. La aplicación de una metodología basada en Procesos y Riesgos como es el COSO ERM, contribuye a mejorar la identificación, evaluación, medición y respuesta a los riesgos que afecten a la entidad a fin de proveer una seguridad razonable sobre el logro de objetivos. La aplicación de la metodología permite contar con bases de datos que ayuden a formular y mejorar los Planes de Control, por cuanto al tenerse claramente identificados los procesos con mayores niveles de riesgos, las acciones y actividades se dirigirán hacia estos, con lo que los recursos humanos y materiales serán mejor administrados.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Sistema de control previo**

El sistema de control previo son procedimientos administrativos que establecen medidas de evaluación de riesgos para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente. Se aplica a todo: a las cosas, a

las personas, y a los actos. Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro; estos procedimientos se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización. *Guerra, Mirna, agosto, 2014; Sistema de Control Interno*. El Control Previo es aquel que realiza exclusivamente la Contraloría General con anterioridad a la ejecución de un acto u operación de una entidad, de acuerdo a lo establecido por norma legal, a fin de emitir un resultado de acuerdo a la materia del requerimiento de la entidad solicitante. Dentro de las modalidades del control previo que realiza la contraloría se tiene la de otorgar autorización previa respecto de la ejecución y pago de los presupuestos adicionales de obra pública, y de las mayores prestaciones de supervisión en los casos previstos en la normativa de la materia; y la de informar previamente respecto de las operaciones que comprometan el crédito o capacidad financiera del Estado sea que se trate de negociaciones en el país o en el exterior. *Contraloría General de la República*.

Dentro de las labores de un órgano de control previo en una entidad privada están las de revisar y visar los expedientes de ingresos y gastos, aplicando las normas vigentes. Informar sobre expedientes de ingresos y gastos que no se adecúan a lo dispuesto por las normas. Asesorar y difundir a las dependencias sobre la aplicación de las normas. Consolidar los informes sobre implementación de medidas correctivas que formule el Órgano de Control Institucional. Apoyar a la Dirección General en asuntos específicos de su competencia. Realizar otras funciones que le encargue la Dirección General; para eso la oficina de control previo debe realizar actividades de asesoramiento, difusión y aplicación de las normas vigentes y medidas correctivas que formula el Órgano de Control Institucional. Descentralizar las actividades de revisión y visación de los expedientes de ingreso y gasto y las revisiones y visaciones de las rendiciones de cuentas, realizándose estas en las mismas Áreas. *Oficina de Control Previo y fiscalización UNMSM*.

Anthony & Govindarajan. (2007) indica que el control: “Es el proceso mediante el cual los dirigentes se aseguran de que los recursos se obtienen y se utilizan de la forma más eficiente y eficaz con el fin de alcanzar los objetivos de la organización”; dado que estos controles son adoptados por la organización para mantener a salvo sus bienes, promover la eficiencia, permitiendo que se pueda asegurar la confiabilidad de la información económica y financiera y se cumpla con las leyes y regulaciones que engloban a las organizaciones ya sean estas públicas o privadas, ayudan a la gestión dándoles herramientas que les permitirá tener un mejor control de sus operaciones.

### **Ventajas del control previo**

- Detectar fallas en los procesos administrativos.
- Detectar desviaciones en el cumplimiento de objetivos y metas.
- Formular recomendaciones que introduzcan mejoras en los procesos.
- Genera información confiable y oportuna.
- Evita sobre precios.
- Evita la malversación de fondos.
- Evita contratar sin garantías suficientes.
- Evita el incumplimiento de la normativa legal, reglamentaria y sublegal de las adquisiciones que impliquen compromisos financieros.
- Evita sobregiros presupuestarios.
- Evita pagos indebidos.

### **Importancia del control previo**

En lugar de esperar resultados y compararlos con los objetivos, es posible ejercer una influencia controladora limitando las actividades por adelantado. Este tipo de control interno es importante ya que permite a la administración evitar problemas en lugar de corregirlos posteriormente, pero requiere tiempo e información oportuna y precisa que suele ser difícil de desarrollar; al respecto cabe destacar lo señalado por Vizcarra (2007), sobre la importancia del control: “Conviene señalar que la importancia de un eficiente

sistema de control radica en que su principal propósito es detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos; asimismo, es importante porque el Control Interno promueve la eficiencia de las operaciones, ayuda a reducir los riesgos a que pudiera estar expuestos los recursos, aporta mayor confiabilidad a la información financiera y operacional, y proporciona mayor seguridad respecto al cumplimiento efectivo de la leyes y políticas aplicables.”

Cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los directivos y los auditores internos si existieran, con el objetivo de poder asegurar que el Control Interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva la actividad de control para, de lo contrario, ser sustituida por otra.

Una de las razones más evidentes de la importancia del control es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar. El control se emplea para:

**- Crear mejor calidad**

Las fallas que se encuentren en el proceso se detectan y corrigen para eliminar errores.

**- Enfrentar el cambio**

La función del control sirve a los gerentes y/o administradores de la entidad para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones.

**- Producir ciclos más rápidos**

Es necesario acelerar los procedimientos de atención, eliminar los cuellos de botella que se generan en las áreas.

**- Agregar valor**

Los tiempos veloces de los ciclos son una manera de obtener ventajas competitivas. Con frecuencia, este valor agregado adopta la forma de una calidad por encima de la medida lograda aplicando procedimientos de control.

**- Facilitar la delegación y el trabajo en equipo**

La tendencia contemporánea hacia la administración participativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y de fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo. Esto no disminuye la responsabilidad última de la gerencia. Por el contrario, cambia la índole del proceso de control. Por tanto, el proceso de control permite que el gerente controle el avance de los empleados, sin entorpecer su creatividad o participación en el trabajo.

### **2.2.1.1 Evaluación de riesgos**

Es el proceso que identifica y analiza eventos adversos a los que está expuesta la entidad. Esta evaluación permite evitar, reducir, compartir y gestionar la mitigación o eliminación del impacto causado; el componente evaluación de riesgos abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. La evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad. *Numeral 2 Norma General para el componente Evaluación de Riesgos, Normas de Control Interno. Octubre 2016.*

La evaluación de riesgo es la identificación y consideración de los efectos de los riesgos de negocios (riesgos del sector) y de estados presupuestarios y financieros de la entidad sobre la estrategia de auditoría, considerando la eficacia de su sistema para controlar esos riesgos; el responsable de control interno necesita tener un entendimiento general del proceso utilizado por la administración de la entidad para establecer objetivos, analizar riesgos y manejar los cambios en la medida en que ellos estén relacionados con la confiabilidad de la información presupuestaria y financiera.

La identificación y el análisis del riesgo son procesos continuos y componentes críticos de la efectividad de los controles. La gerencia administra cuidadosamente los riesgos de todos los niveles de la entidad y tomar las acciones necesarias para administrarlos. La evaluación del riesgo en este contexto, se refiere al cumplimiento de objetivos de generar estados presupuestarios y financieros confiables por parte de los funcionarios y servidores públicos, y es importante que el auditor (control interno) encuentre la conexión de este componente y su impacto en el informe de control interno.

*En la “Guía de evaluación del Control Interno en la Auditoría Financiera Gubernamental” Pag.9 numeral 7.2.1, literal b. dice que Las circunstancias que pueden demandar atención especial para la administración de la entidad incluyen entre otros:*

- Cambio de personal clave dentro de la entidad.
- Nuevos sistemas de información que implemente la entidad.
- Cambios en la normatividad vigente.

#### **2.2.1.2 Cumplimiento de normas**

Las Normas de Control Interno Previo constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos en las entidades.

Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos. *Numeral 3° del Capítulo I de las “Normas de*

*Control Interno”, aprobadas con Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG.*

Las Normas de Control Interno se fundamentan en criterios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos lineamientos y estándares de control. Las Normas de Control Interno tienen como características principales, ser concordantes con el marco legal vigente, directivas y normas emitidas por los sistemas administrativos, así como con otras disposiciones relacionadas con el control interno; compatibles con los principios del control interno, principios de administración y las normas de entidades reguladoras; sencillas y claras en su redacción y en la explicación sobre asuntos específicos; flexibles, permitiendo su adecuación institucional y actualización periódica, según los avances en la modernización de la gestión.

La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades, o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo. *Numeral 3.1 Normas Básicas para las Actividades de Control Gerencial.*

### **2.2.1.3 Programación de ingresos**

La información oportuna y correcta constituye el elemento central en cualquier proceso de administración de control. La información pertinente es identificada, observada y comunicada en una forma y oportunidad tal que posibilite al personal cumplir con sus responsabilidades.

Las preguntas en esta área afectan directamente el trabajo de control debido a que:

- Pueden proveer la indicación de riesgos de un sistema contable no confiable que afectan los estados presupuestarios y financieros en su conjunto.

- Proveen la forma en que la información o instrucciones para el adecuado registro de las transacciones presupuestarias y financieras es impartida por los responsables, incluyendo políticas de cierre presupuestario y contable, corte de operaciones al cierre del ejercicio, aplicación de normatividad presupuestaria y financiera vigente, registro de asientos manuales, entre otros.

La efectividad del control interno depende de la confiabilidad de los sistemas de información y comunicación de la entidad, considerando la gran dependencia en los sistemas de información que actualmente tienen las entidades para procesar la información presupuestaria y financiera. *Literal d, numeral 7.2.1 Guía de Evaluación de Control Interno en la Auditoría Financiera Gubernamental.*

La información es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de cualquier entidad. Por esa razón, en el sistema de información se debe considerar mecanismos y procedimientos coherentes que aseguren que la información procesada presente un alto grado de calidad. También debe contener el detalle adecuado según las necesidades de los distintos niveles organizacionales, poseer valor para la toma de decisiones, así como ser oportuna, actual y fácilmente accesible para las personas que la requieran.

La información debe ser generada en cantidad suficiente y conveniente. Es decir, debe disponerse de la información necesaria para la toma de decisiones, evitando manejar volúmenes que superen lo requerido. *Numeral 4.3 Normas Básicas de Información y Comunicación, Marco Normativo del SNC.*

### **2.2.2 Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios; dentro de este

rubro se pueden incluir los documentos y cuentas por cobrar que representan los derechos exigibles provenientes de la venta de bienes y prestación de servicios de operaciones relacionadas con la actividad principal del negocio, debiendo mostrarse separadamente los importes a cargo de empresas relacionadas y de aquellos comprometidos en garantía de patrimonios fideicometidos, de ser el caso. También se incluye los derechos de la empresa provenientes de préstamos otorgados por operaciones distintas a la actividad principal del negocio, a cargo de personal clave y partes relacionadas o vinculadas, con excepción de adeudos de personal distintos al personal clave y de accionistas, en este último caso, referidos a suscripciones pendientes de pagos. Incluyéndose también los derechos exigibles de la empresa diferentes de aquellos originados en las transacciones relacionadas con el giro del negocio, tales como adeudos de personal distintos al personal clave; préstamos (cuentas por cobrar) a terceros; reclamos a terceros; activos financieros en garantía por contratos financieros; fondos sujetos a restricción; intereses por cobrar; impuesto general a las ventas por acreditar y los pagos provisionales efectuados en exceso a la estimación por impuesto a la renta; entregas a rendir cuenta; y otros adeudos originados por operaciones similares. *Manual para la Preparación de Información Financiera SMV.*

#### **2.2.2.1 Control de documentación sustentatoria**

Documentación sustentatoria es un elemento de evidencia que permite el conocimiento de la naturaleza, finalidad y resultados de la operación o transacción con los datos suficientes para su análisis. *Resolución Ministerial N° 801-81-EFC/76, Normas del Sistema Administrativo de Contabilidad.* La documentación sustentatoria es el justificante propio o ajeno que da origen a un asiento contable. Contiene la información necesaria para el registro contable de una operación, y tiene la función de comprobar razonablemente la realidad de dicha operación.

En el caso de las cuentas por cobrar estas se originan por operaciones comerciales que a su vez son generadas por la actividad propia de la empresa o entidad, también se incluye a las operaciones de crédito originadas por

actividades diferentes a la actividad propia del negocio, las cuales se presentan en menor medida como un método de inversión para obtener liquidez a mediano plazo, otras cuentas por cobrar están formadas por cuentas por cobrar a empleados y funcionarios. También se pueden incluir los intereses acumulados por cobrar, impuestos por cobrar. Por lo general, estas son a largo plazo, pues su vencimiento es mayor a un año. No obstante tienen una parte circulante, que vence cada año.

En las empresas que venden a crédito se corre el riesgo de contraer partidas de dudoso cobro o cuentas incobrables. Estas cuentas constituyen una pérdida o un gasto para las empresas. *Laura Martínez Documentos y Cuentas por Cobrar*; las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios. Las cuentas por cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de la documentación sustentatoria de las deudas de clientes y deudores para reportarlas al departamento que corresponda.

#### **2.2.2.2 Derechos adquiridos y exigibles**

Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagares u otros documentos que sustentan las cuentas por cobrar provenientes de las operaciones comerciales. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo y sobre todo se debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. *Numeral 2 Florencio Bernal Pisfil Auditoría de Cuentas por Cobrar Actualidad Empresarial. Mayo 2010.*

Los documentos por cobrar son cuentas por cobrar documentadas a través de diferentes títulos u otros documentos, proveniente exclusivamente de las operaciones comerciales. Esta cuenta debe mostrarse rebajada de las estimaciones de deudores incobrables por este concepto y por los intereses no devengados por la sociedad. Los Documentos por Cobrar son cantidades que

adeudan los clientes y para las cuales se generó por escrito un instrumento de crédito formal. Al firmar un documento, el deudor reconoce la deuda y acepta pagarla en las condiciones especificadas. Por lo que un documento tiene mayor fuerza legal. *Laura Martínez Documentos y Cuentas por Cobrar.*

Las cuentas por cobrar registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa. Por lo tanto, se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro esperado. *wikipedia.org/ cuentas-por-cobrar.*

### **2.2.2.3 Políticas de crédito**

Las cuentas por cobrar se constituyen por todos los derechos exigibles de cobro originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Los ingresos se definen como el incremento bruto de activos o disminución de pasivos experimentado por una entidad, con efecto en su utilidad neta, durante un periodo contable, como resultado de las operaciones que constituyen sus actividades primarias o normales. *Elizabeth Elizal de Aguirre, Control Interno de Cuentas por Cobrar, agosto 2014.*

Los deudores diversos son parte de las cuentas por cobrar, es decir, son los créditos a favor de la empresa, documentados o en cuenta corriente, provenientes de ventas de mercancías o servicios (clientes), de préstamos a empleados o pagos por cuenta de terceros (deudores diversos), anticipos a proveedores y otros; representa derechos recuperables en efectivo. Cuando se tengan elementos para reconocer que una cuenta de deudores diversos no podrá ser cobrada, parcial o totalmente, debe admitirse este hecho y proceder

a su registro. Respecto al control de crédito de este tipo de deudas se debe realizar el análisis de crédito el cual se ocupa de la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa. Además de verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar; determinar la eficiencia de la política para el manejo de las cuentas por cobrar; verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales y observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente. Todo el proceso de control previo para un óptima gestión de las cuentas por cobrar debe estar documentada y aprobada por normas legales, reglamentos y directivas internas, y otros documentos que se requieran para lograr el objetivo que se traza la administración.

### **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

**Ambiente de Control.-** Componente del Sistema de Control Interno, que busca establecer un entorno organizacional favorable para el ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas que sensibilicen a los miembros de la entidad, generando una cultura de control interno y una gestión escrupulosa. (CGR. 2006)

**Asiento o Registro Contable.-** Registro de transacciones, actividades, eventos, etc., anotado en forma cronológica. Movimiento en el debe o en el haber que se registra en alguna cuenta del balance general o en cuentas de resultado, con el propósito de asentar y registrar un hecho o transacción y verificar posteriormente su incidencia en las operaciones económico financieras de la empresa.

**Bien.-** Producto, mercancía u objeto, tangible o Intangible, apto para satisfacer en forma directa e inmediata las necesidades, del cual se espera recibir un beneficio.

**Cobranza dudosa.-** El numeral 1) del literal f) del artículo 21º del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta determina que, el carácter de deuda incobrable no deberá verificarse en el momento en que se efectúa la provisión contable. Este simple mandato obliga entonces a que la provisión deba efectuarse cuando se genera la situación en la cual el deudor no puede pagar o la deuda es potencialmente incobrable.

**Control interno.-** El sistema de Control Interno de una empresa forma parte del Control de Gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar el cumplimiento de estas últimas.(Cook & Winkle, 1998)

**Comprobante de pago.-** Es todo documento que acredita la transferencia de bienes, entrega en uso o prestación de servicios. Sirve para sustentar tributariamente el costo o gasto de la empresa, debe estar autorizado por la SUNAT y cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Pago.

**Control previo.-** Conjunto de actividades dirigidas a efectuar la correcta verificación, seguimiento, inspección, comprobación, sobre un hecho, cuenta contable, sistema, cumplimiento de directivas, procedimientos e instrucciones, así como del cuidado de los bienes de la empresa.

**Cuentas por cobrar.-** Son aquéllas que provienen de las operaciones propias de la actividad económica de la empresa. Teniendo en cuenta el vencimiento de las cuentas por cobrar, éstas se clasifican en cuentas por cobrar a corto plazo y cuentas por cobrar a largo plazo.

**Fecha de emisión.-** Para el caso de la presente instrucción, es la fecha en la que se elabora un comprobante de pago, fecha que debe figurar en el recuadro

correspondiente en todo comprobante de pago. No necesariamente es la misma que la fecha de cancelación.

**Influencia.-** La influencia es la calidad que otorga capacidad para ejercer determinado control sobre el poder por alguien o algo. La influencia de la sociedad puede contribuir al desarrollo de la inteligencia, la afectividad, la asertividad, el comportamiento y, en sentido general, la formación de la personalidad. Cuando una persona ha vivido en sociedad y, por razones extremas, se encuentra privada de las relaciones con los demás, teniendo que vivir totalmente aislado, de inmediato comienza a organizar su vida siguiendo los patrones que la sociedad en la que vivía le enseñó.

**Mypes.-** La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

**Registro de ventas.-** Libro principal de la empresa donde se anotan todos los comprobantes de ingresos por la venta de bienes y servicios donde determina el Impuesto General a las Ventas por pagar. Tiene un rayado especial, determinado por la SUNAT, cuyas columnas principales son: número correlativo de la operación tipo de comprobante, serie y número del comprobante, RUC del cliente y su razón social, base imponible o valor de venta, el IGV, operaciones exoneradas o inafectas, otro tipo de impuesto, número de Nota de Crédito y el comprobante que modifica, total de la venta y otros.

**Servicio.-** Actividad o labor que realiza una persona natural o jurídica, ajena a la entidad, para atender una necesidad intangible. Se adquieren para satisfacerlas necesidades presentadas durante el desarrollo productivo de la empresa.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO FILOSÓFICO**

El marco filosófico del presente trabajo de investigación aplica en la situación del problema que hace mención al sistema de control previo que maneja las empresas comerciales a fin de establecer su influencia en las cuentas por cobrar, resultado que se muestra en los estados financieros de cada compañía; la filosofía son las reflexiones sobre las causas y los efectos de las cosas naturales o actividades que ocurren en la vida cotidiana. En ese sentido, el presente trabajo de investigación aplica sobre la situación de las ciencias económicas, administrativas, de gestión y contables, para lograr un entendimiento y presentar las alternativas de solución.

El momento actual que se vive en el país, producto de la estabilidad económica, ha propiciado el clima necesario para que en el sector empresarial, ya sea mediana, pequeña e incluso micro empresa, se produzcan cambios que estén enfocados proactivamente, a la iniciación de nuevos modelos de gestión, en los cuales debe prevalecer el alcance económico desde la perspectiva productiva, la cual conduce a mejorar la rentabilidad de la entidad que conlleva al éxito, y todo esto, permitirá a través del cambio, la captación de un escenario de mejor participación en el mercado, el cual brinde un mayor beneficio y prestigio. La realidad globalizante que envuelve a nuestras empresas en el Perú, las obliga a cambiar sus esquemas de posicionamiento filosófico, en cuanto al constante seguimiento y monitoreo de las actividades que se realizan dentro de las medianas, pequeñas y microempresas.

Es importante hacer énfasis en que los conceptos de moneda, mercado, crédito y empresa que actualmente se tiene son muy diferentes debido a la situación económica evolutiva que se ha presentado a lo largo del último siglo. De hecho el concepto del capitalismo moderno que ahora se tiene es realmente

nuevo, comparado con las características en que originalmente surgió y las que por mucho tiempo rigieron las relaciones comerciales.

Para lograr una eficiente gestión de estos créditos o cuentas por cobrar hay que tener en consideración lineamientos o procedimientos muchas veces difíciles de aplicar debido a la estructura deficiente en los sistemas de cobranzas de las empresas, para conseguir esto también han ido evolucionando diferentes herramientas de gestión y administración. Por lo tanto, toda organización que vende servicios o productos en el mercado, ya sea doméstico o internacional, debería contar con una política de crédito. Si bien los controles internos en un proceso como ventas y cuentas por cobrar, normalmente existen, ya sea de manera formal o no, la elaboración de una sólida política de crédito puede ayudar a las organizaciones a entender mejor cómo trabajan, cómo recaudan, y qué problemas podrían existir que les impida disponer de un mejor flujo de caja. Esta política de crédito de toda organización debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que en su conjunto constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más eficiente de modo tal de reducir el plazo del ciclo de cobranza a lo más bajo posible y asimismo, apoyar los objetivos de *cash flow* de la compañía.

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1 CARACTERIZACIÓN O TIPO DEL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se empleó el método descriptivo, el mismo que se complementa con el estadístico, análisis, síntesis, deductivo, inductivo, entre otros; el estudio se identifica como **investigación aplicada**, de acuerdo a la clasificación que siguen Ander – Egg y Bunge. Este tipo de estudios, aunque “depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos”, se caracteriza en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. En ese sentido, como señala Ander – Egg, “la investigación aplicada busca el conocer para actuar, para construir, para modificar”. (Ander - Egg, 1990) Introducción a las técnicas de Investigación Social. 7ª edición Buenos Aires: Humanitas.

El presente estudio, dado la naturaleza de las variables materia de la presente investigación, responde a una investigación no experimental, es una investigación descriptiva en un primer momento, luego explicativa y finalmente correlacional, de acuerdo a la finalidad y desarrollo de las variables que consideran en el presente trabajo de investigación. Por otro lado, de acuerdo al problema y tipo de conocimiento a lograr, se identifica como investigación de tipo correlacional (Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Babtista Lucio, Pilar, 2000) Metodología de investigación Científica. México: McGraw Hill/Interamerican.

Según Hernández Sampieri, este tipo de estudios se plantea como una alternativa a los estudios descriptivos y explicativos en tanto va más allá de la simple descripción de las variables, pero no alcanza el nivel de profundización

en la determinación de relaciones causales entre las variables, nivel que caracteriza a los estudios explicativos.

## 4.2 POBLACIÓN Y/OMUESTRA DE ESTUDIO

### 4.2.1 Población

Un aspecto importante es definir con claridad y de modo específico la población objeto de estudio. Para ello se debe tener determinadas las características de los elementos que posibiliten identificar la pertenencia o no de la población objetivo. Hernández (2006).

La población para el presente estudio estuvo conformada por los jefes y el personal administrativo de la oficina de Gerencia, Contabilidad, Oficina de Créditos y Cobranzas de las empresas comerciales del rubro automotriz de la ciudad de Tacna de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Población – Empresas comerciales*

Nº	Empresas Mypes	Cantidad de Trabajadores
1.	Matsuri Representaciones S.A.C.	04
2.	J.M. Automotriz S.A.C.	04
3.	Rimassa S.A.C.	04
4.	Motor Sur S.A.C.	03
5.	Import Export Matsuda Motors S.R.L.	03
6.	C & C S.A.C.	04
7.	GNECCO Y CIA SAC	04
8.	Automotores Tacna S.A.C	03
9.	Automar S.A.	03
10.	JM Company E.I.R.L	03
11.	Automotores El Paisano EIRL	03
12.	All Terrain Motors E.I.R.L	03
13.	Inversiones Evaristo Conde L.EIRL	03
14.	Gustwes S.A.C	03
15.	Gave Motors S.R.L	03
	<b>Total</b>	<b>50 Trabajadores</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **4.2.2 Muestra**

Tener una población bien delimitada posibilita contar con un listado que incluya todos los elementos que la integren. Ese listado recibe el nombre de marco de muestreo. *Hernández (2010)*.

Como muestra se consideró el 100 % de la población por ser pequeña.

#### **4.3 ACCIONES Y ACTIVIDADES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO**

Las actividades sobre el trabajo a desarrollar fueron en forma secuencial y progresiva, son las siguientes:

- a) Título de la investigación
- b) Realidad problemática
- c) Formulación del problema
- d) Formulación de objetivos
- e) Marco teórico
- f) Marco conceptual
- g) Hipótesis
- h) Identificación de variables
- i) Operacionalización de variables
- j) Población y muestra
- k) Técnicas, instrumentos
- l) Aspectos administrativos
- m) Desarrollo de tesis
- n) Exposición de tesis

#### **4.4 TÉCNICAS Y/O INSTRUMENTOS**

##### **4.4.1 Técnica**

Es una de las técnicas de recolección más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Hernández y otros 1999).

Las encuestas se realizaron a los trabajadores administrativos de las áreas de Gerencia, Contabilidad, Créditos y Cobranzas de las empresas comerciales del rubro automotriz de Tacna, año 2016 determinadas en la muestra, a fin de verificar la influencia del Control previo en las cuentas por cobrar.

#### **4.4.2 Instrumentos**

##### **Cuestionario**

Se aplicó un cuestionario dirigido a jefes y personal administrativo de las empresas representativas, con el propósito de evaluar la influencia del control previo en las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial, rubro automotriz de la ciudad de Tacna.

#### **4.4.3 Confiabilidad y Validez de los Instrumentos**

##### **a. Confiabilidad de los instrumentos:**

Para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario, se trabajó con el método de consistencia interna: el coeficiente Alfa de Cronbach.

##### **b. Validez de los instrumentos:**

La validación de los instrumentos se realizó principalmente en el marco teórico de la categoría.

“Validez de Contenido” utilizando el procedimiento de criterio de expertos calificados (3) que determinaron la adecuación muestral de los ítems de los instrumentos.

#### **4.5 TRATAMIENTO DE DATOS (ANÁLISIS ESTADÍSTICO)**

Los datos se procesaron ordenando los siguientes pasos:

- ✓ Comprobación, se verificó los cuestionarios con el fin de garantizar la existencia de toda la información necesaria para responder las interrogantes de investigación y satisfacer los objetivos planteados.

- ✓ Clasificación de los datos: Los datos se agruparon atendiendo la clasificación adoptada en la investigación.

#### **4.5.1 Procesamiento:**

El procesamiento de datos se realizó de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizaron:

- **El soporte informático SPSS 22 Edition**, paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales;
- **Excel, aplicación de Microsoft Office**, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento de datos.

#### **4.5.2 Análisis de datos**

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial.

#### **Procedimiento:**

- a) Obtención y recopilación de datos, tabulación, análisis e interpretación.
- b) Aplicación de encuesta a través de un cuestionario.
- c) Procesamiento y tabulación de datos.
- d) Análisis e interpretación de datos para determinar la correlación entre las variables de estudio, mediante el SPSS y Excel, que permitió obtener rápidamente cuadros y figuras estadísticas.
- e) La estrategia para probar la hipótesis es la prueba estadística no paramétrica denominada Chi cuadrado para verificar la correlación, a través de la prueba de dependencia, es decir, si están las variables asociadas.

Los datos obtenidos en la investigación por el instrumento diseñado para tal fin se organizaron y procesaron de forma computarizada, a fin de obtener resultados más rápidos con menor riesgo que el sistema manual, con el propósito de presentar la información de manera ordenada, clara y sencilla.

#### 4.6. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para la recolección de datos se hizo previamente la validación de la validez y la confiabilidad de los ítems (18 preguntas). En el caso de la validez se construyó un instrumento para la realización de la validez de contenido por parte de los expertos, para verificar:

- La claridad del instrumento, si está formulado con el lenguaje apropiado.
- Objetividad, si está expresado en conductas observables.
- Actualidad, adecuado al avance de la ciencia y tecnología.
- Organización, existe una organización lógica.
- Suficiencia, comprende los aspectos en cantidad y calidad.
- Intencionalidad, adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.
- Consistencia, basado en el aspecto teórico científico.
- Coherencia, entre los índices, indicadores y las dimensiones.
- Metodología, la estrategia responde al propósito del diagnóstico.

En el caso de la confiabilidad se usó el método Alfa Cronbach, obteniéndose el valor de 0,931 tal como lo señala el cuadro exportado. El referido valor se considera aceptable estadísticamente por la tendencia de la aproximación a la unidad.

**Tabla 2**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	0,0
Total		50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,931	18

## **CAPÍTULO V**

### **ANÁLISIS Y RESULTADOS**

#### **5.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

Este capítulo tiene como propósito presentar el proceso que conduce a la demostración de la hipótesis propuesta en la investigación, la misma que es: Implementación de un Sistema de Control Previo y su Influencia en las Cuentas por Cobrar de las Mypes del Sector Comercial Rubro Automotriz de la Ciudad de Tacna en el 2016.

#### **5.2 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

##### **5.2.1 Análisis del estudio**

Variable Independiente: Sistema de control previo

## Evaluación de riesgos

**Tabla 4**

*Acciones de control dentro de la empresa.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	10	20 %
Algunas veces	32	64 %
Casi siempre	8	16 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia - Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere a Acciones de control dentro de la empresa, el 64 % indica que algunas veces, 20 % indica que casi nunca y el 16 % indica que casi siempre.

De lo que se observa, no siempre la Administración toma Acciones de control dentro de la empresa que puedan prevenir y detectar errores de manera oportuna.

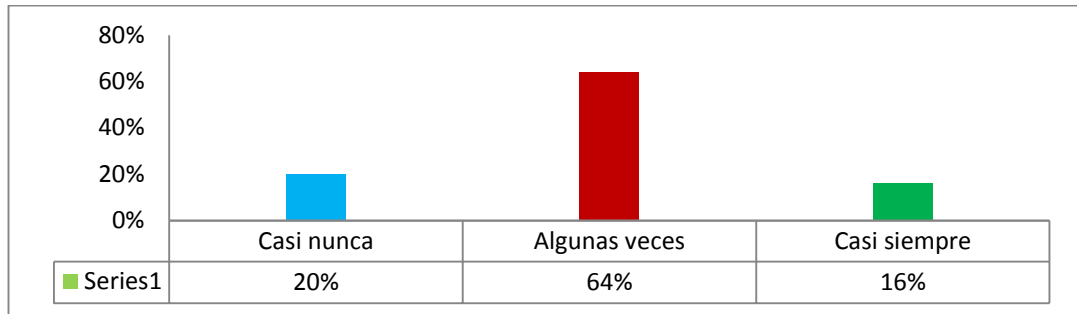


Figura 1: Acciones de control dentro de la empresa

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

**Tabla 5**

*Capacidad de gestión de la Administración.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	4 %
Casi nunca	10	20 %
Algunas veces	29	58 %
Casi siempre	9	18 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia - Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere a la Capacidad de gestión de la administración, el 58 % indica que algunas veces, el 20 % indica que casi nunca, el 18 % indica que casi siempre y el 4 % indica que nunca.

Por lo que se entiende que es necesario incrementar la capacidad de gestión de la administración a fin de optimizar los recursos que posee la empresa.

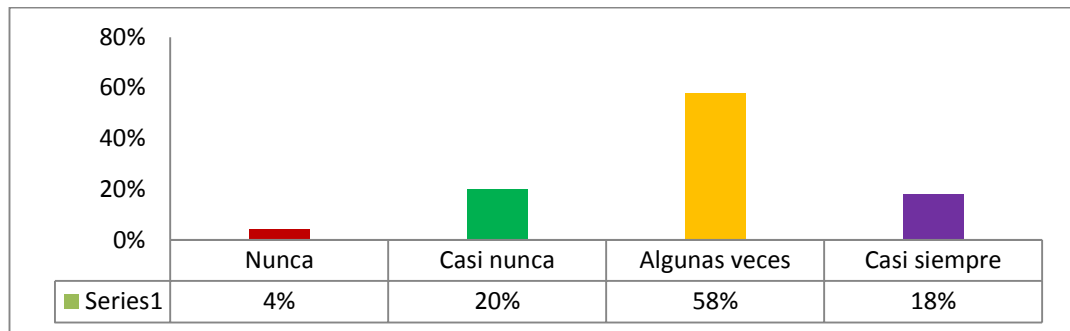


Figura 2: Capacidad de gestión de la administración

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

**Tabla 6**

*Información preparada con efectividad y eficiencia.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	13	26 %
Algunas veces	20	40 %
Casi siempre	15	30 %
Siempre	2	4 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia - Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere a la información preparada con efectividad y eficiencia, el 40 % indica que algunas veces, el 30 % indica que casi siempre, el 26 % indica que casi nunca y el 4 % indica que siempre.

De lo que se puede apreciar, la información se prepara relativamente con efectividad y eficiencia habiendo aún áreas de la empresa que no muestran su compromiso en las labores encomendadas.

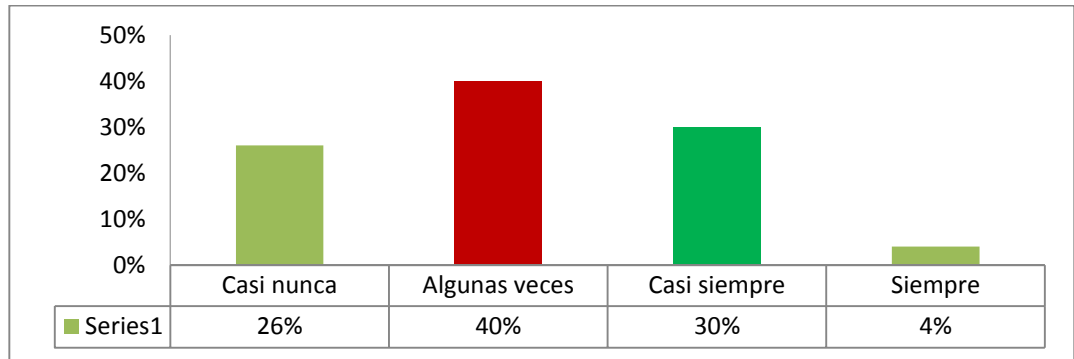


Figura 3: Información preparada con efectividad y eficiencia

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

## Cumplimiento de Normas

**Tabla 7**

*Mejor gestión con normas o directivas adecuadas.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	8 %
Casi nunca	9	18 %
Algunas veces	16	32 %
Casi siempre	20	40 %
Siempre	1	2 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere a una mejor gestión con normas o directivas adecuadas, el 40 % indica que casi siempre, el 32 % indica que algunas veces, el 18 % indica que casi nunca, el 8 % indica que nunca y el 2 % indica que siempre.

De lo que se entiende, que con normas o directivas adecuadas mejora la gestión de la empresa o implementando las normas o directivas ya existentes, puesto que estos deben ser procedimientos acordes al circuito de actividades que realiza la empresa.

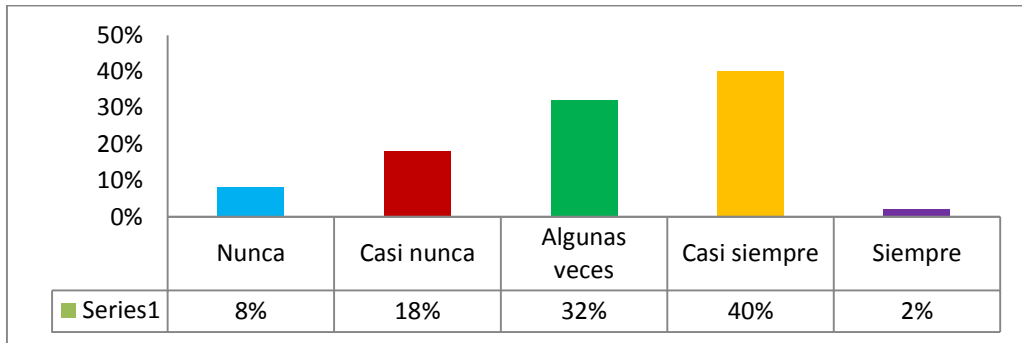


Figura 4: Mejor gestión con normas o directivas adecuadas

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

**Tabla 8**

*Necesidad de una capacitación adecuada para el personal.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	2 %
Casi nunca	8	16 %
Algunas veces	15	30 %
Casi siempre	25	50 %
Siempre	1	2 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere a la Necesidad de una capacitación adecuada para el personal, el 50 % indica que casi siempre, el 30 % indica que algunas veces, el 16 % indica que casi nunca, el 2 % indica que siempre y el 2 % indica que nunca han tenido necesidad de una capacitación.

De lo que se determina que en las empresas ven de gran necesidad la capacitación constante y adecuada para el personal con el fin de cumplir con las labores específicas y lograr las metas trazadas por la administración.

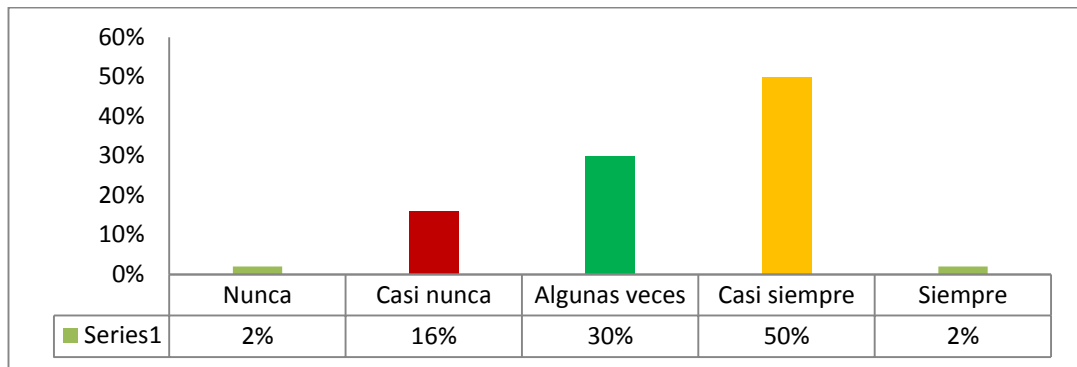


Figura 5: Necesidad de una capacitación adecuada para el personal

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

**Tabla 9**

*Evaluación de procesos después de las actividades.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	14	28 %
Algunas veces	24	48 %
Casi siempre	11	22 %
Siempre	1	2 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia - Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere a la evaluación de procesos después de las actividades, el 48 % indica que algunas veces, el 28 % indica que casi nunca, el 22 % indica que casi siempre y el 2 % indica que siempre.

De lo que se observa, sí se realiza una evaluación de los procesos después de las actividades mas no se aplican correctamente por no estar adecuados y/o actualizados a la realidad del rubro, lo que conllevaría a no tener un control preventivo sobre hechos futuros.

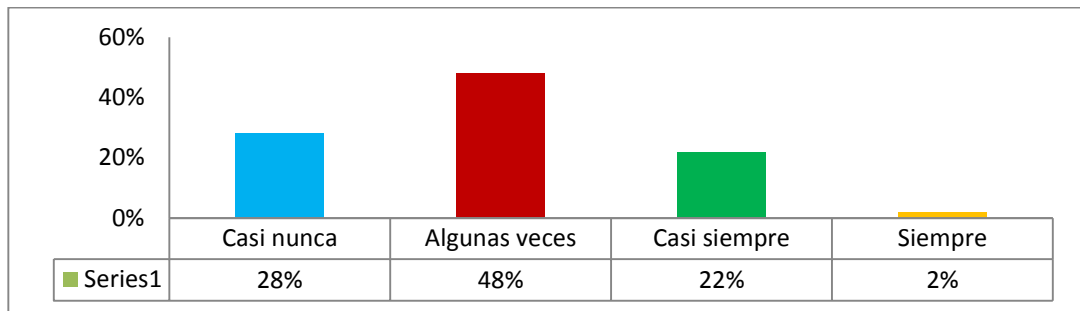


Figura 6: Evaluación de procesos después de las actividades

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

## Programación de ingresos

**Tabla 10**

*Procedimientos de mejora en la gestión de cobranzas.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	2 %
Casi nunca	7	14 %
Algunas veces	16	32 %
Casi siempre	26	52 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia - Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere a los procedimientos de mejora en la gestión de cobranzas, el 52 % indica que casi siempre, el 32 % indica que algunas veces, el 14 % indica que casi nunca y el 2 % indica que nunca.

De lo que se entiende que los procedimientos de mejora no se dan de una manera uniforme y constante en la gestión de cobranzas siendo ésta de vital importancia para la empresa por su generación de liquidez.

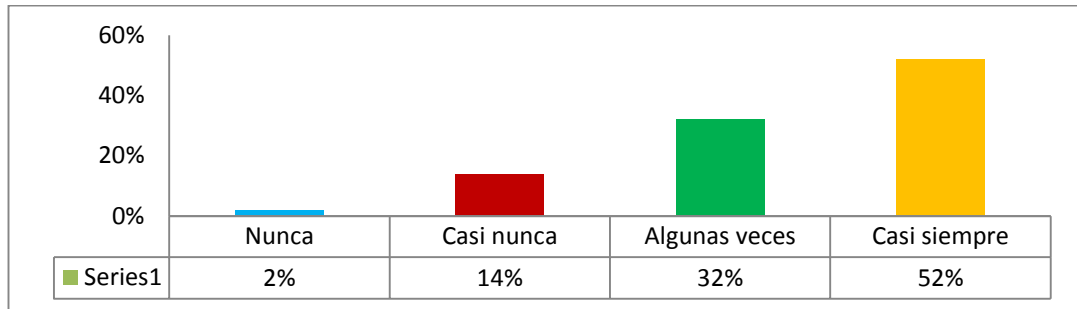


Figura 7: Procedimientos de mejora en la gestión de cobranzas

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Tabla 11**

*Resultados esperados con procedimientos actuales.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	2 %
Casi nunca	17	34 %
Algunas veces	22	44 %
Casi siempre	9	18 %
Siempre	1	2 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia - Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere a resultados esperados con procedimientos actuales, el 44 % indica que algunas veces, el 34 % indica que casi nunca, el 18 % indica que casi siempre, el 2 % indica que siempre y el 2 % indica que nunca.

De lo que se observa, con los procedimientos actuales dentro de las empresas se han dado los resultados esperados mas no de una manera constante y definitiva, por lo que es necesario establecer procedimientos fijos que permitan obtener resultados que puedan servir como herramienta en la toma de decisiones.

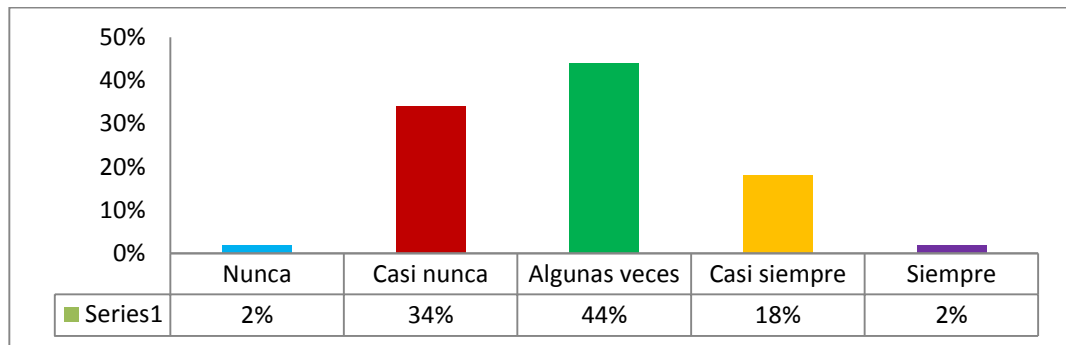


Figura 8: Resultados esperados con procedimientos actuales

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

**Tabla 12**

*Información y comunicación de directivas en áreas correspondientes.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	14	28 %
Algunas veces	25	50 %
Casi siempre	9	18 %
Siempre	2	4 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia - Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere a información y comunicación de directivas en áreas correspondientes, el 50 % indica que algunas veces, el 28 % indica que casi nunca, el 18 % indica que casi siempre y el 4 % indica que siempre.

De lo que se entiende, las directivas se informan y comunican relativamente, sin embargo, al no evidenciarse los resultados esperados, se puede concretar en que esta comunicación no es asumida a cabalidad por el personal de la empresa, demostrando que no la aplican adecuadamente.

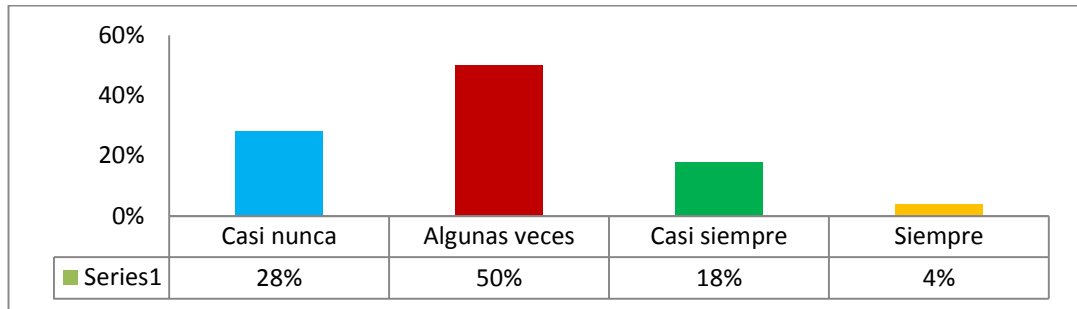


Figura 9: Información y comunicación de directivas en áreas correspondientes

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

## Variable Dependiente: Cuentas por cobrar

### Control de Documentación Sustentatoria

**Tabla 13**

*Archivo adecuado de operaciones comerciales.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	2 %
Casi nunca	13	26 %
Algunas veces	25	50 %
Casi siempre	9	18 %
Siempre	2	4 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere al archivo adecuado de operaciones comerciales, el 50 % indica que algunas veces, el 26 % indica que casi nunca, el 18 % indica que casi siempre, el 4 % indica que siempre y el 2 % indica que nunca.

De lo que se observa, que no todas las operaciones comerciales se archivan adecuadamente lo que generaría una desventaja al momento de requerir información periódica y específica.

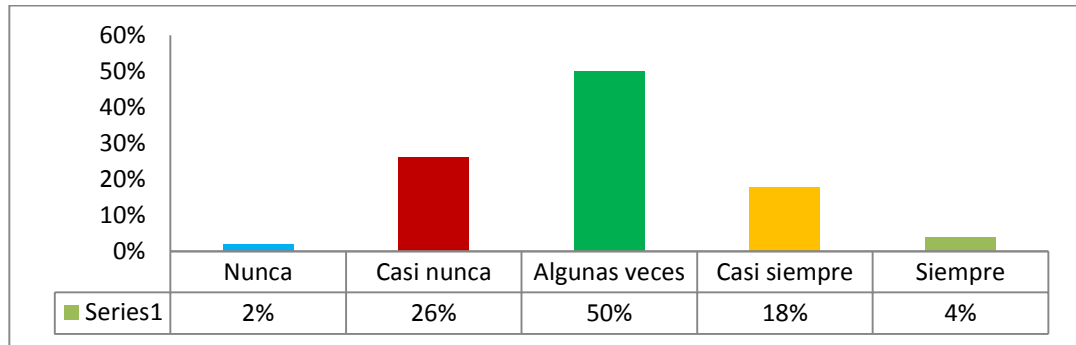


Figura 10: Archivo adecuado de operaciones comerciales

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

**Tabla 14**

*Sustentación de préstamos al personal.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	11	22 %
Algunas veces	29	58 %
Casi siempre	9	18 %
Siempre	1	2 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia - Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere a la sustentación de préstamos al personal, el 58 % indica que algunas veces, el 18 % indica que casi siempre, el 22 % indica que casi nunca y el 2 % indica que siempre.

De lo que se entiende, los préstamos al personal no son sustentados completamente o de manera adecuada, lo que generaría falta de veracidad en las posteriores salidas de efectivo.

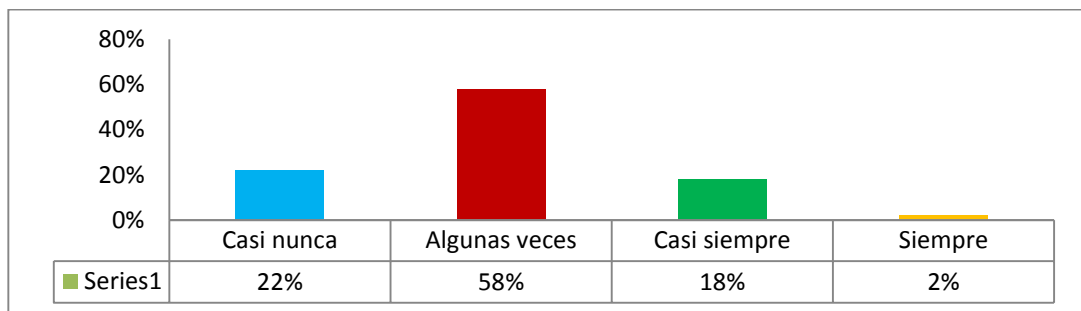


Figura 11: Sustentación de préstamos al personal

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

**Tabla 15**

*Proceso de seguimiento a operaciones con terceros.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	2 %
Casi nunca	24	48 %
Algunas veces	15	30 %
Casi siempre	9	18 %
Siempre	1	2 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia - Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere al proceso de seguimiento a operaciones con terceros, el 48 % indica que casi nunca, el 30 % indica que algunas veces, el 18 % indica que casi siempre, el 2 % indica que nunca y el 2 % indica que siempre.

De lo que se puede apreciar, que las operaciones con terceros no tienen un proceso de seguimiento lo que a largo plazo generaría falta de control de liquidez.

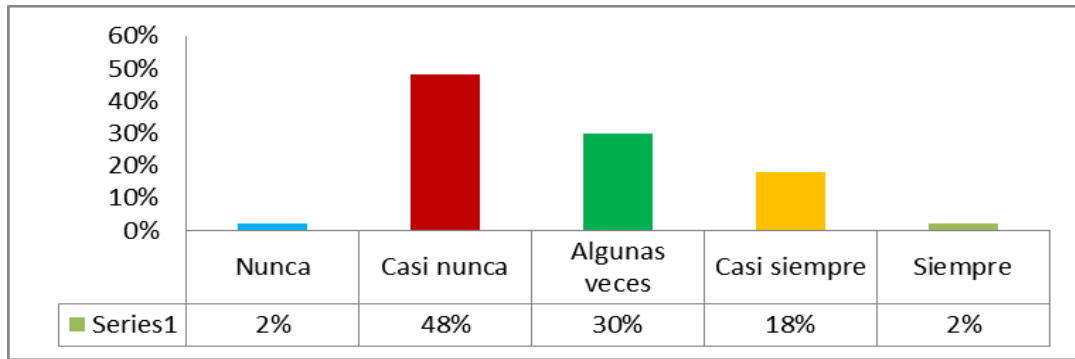


Figura 12: Proceso de seguimiento a operaciones con terceros

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

## Derechos Adquiridos y Exigibles

**Tabla 16**

*Uniformidad en otorgamiento de créditos comerciales.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	4 %
Casi nunca	11	22 %
Algunas veces	28	56 %
Casi siempre	9	18 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia - Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere a la uniformidad en otorgamiento de créditos comerciales, el 56 % indica que algunas veces, el 22 % indica que casi nunca, el 18 % indica que casi siempre y el 4 % indica que nunca.

De lo que se puede determinar, el otorgamiento de créditos comerciales no se da de una manera uniforme, siendo poco constante su control y posterior cobranza.

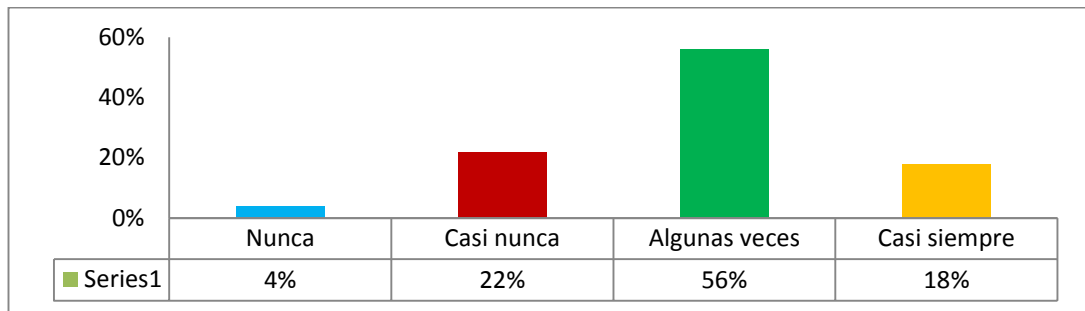


Figura 13: Uniformidad en otorgamiento de créditos comerciales

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Tabla 17**

*Periodicidad en reportes de deudas exigibles.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	2 %
Casi nunca	15	30 %
Algunas veces	30	60 %
Casi siempre	4	8 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia - Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere a la periodicidad en realización de reportes de deudas exigibles, el 60 % indica que algunas veces, el 30 % indica que casi nunca, el 8 % indica que casi siempre y el 2 % indica que nunca.

De lo que se puede deducir, la administración no exige reportes de deudas exigibles con la periodicidad adecuada, a consecuencia de esto la gerencia no controla sus cuentas por cobrar de manera oportuna.

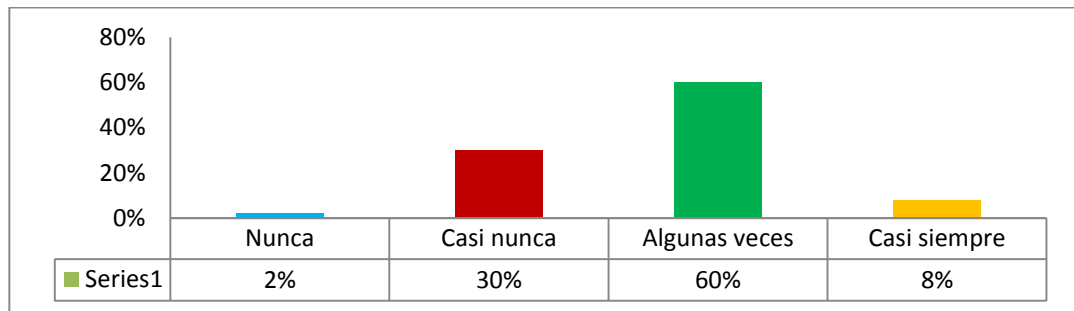


Figura 14: Periodicidad en reportes de deudas exigibles.

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

**Tabla 18**

*Necesidad de aplicar directivas en la empresa.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	5	10 %
Algunas veces	14	28 %
Casi siempre	29	58 %
Siempre	2	4 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia - Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere a la necesidad de aplicar directivas en la empresa, el 58 % indica que casi siempre, el 28 % indica que algunas veces, el 10 % indica que casi nunca y el 2 % indica que siempre.

De lo que se observa, es de gran importancia la necesidad de aplicar directivas adecuadas en la empresa, con el fin de que los procedimientos de cobranzas estén al alcance y conocimiento de todo el personal de la empresa.

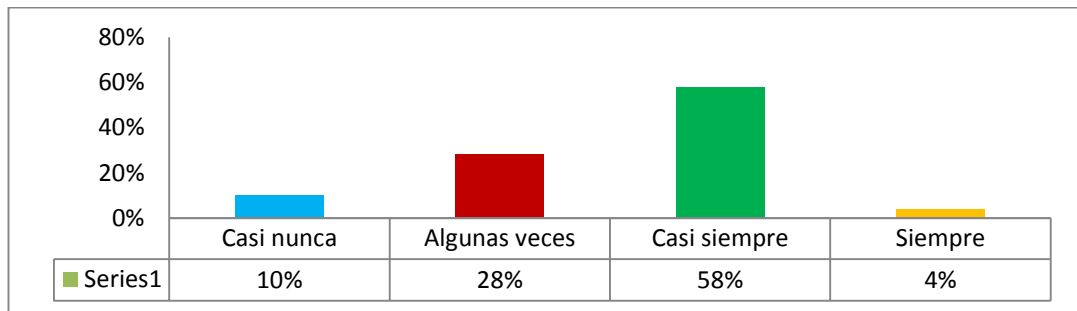


Figura 15: Necesidad de aplicar directivas en la empresa.

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

## Políticas de Crédito

**Tabla 19**

*Liquidez en la empresa por uso de Factoring.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	4	8 %
Algunas veces	20	40 %
Casi siempre	25	50 %
Siempre	1	2 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia - Encuesta

### Interpretación

En lo que se refiere a la liquidez en la empresa por uso del Factoring, el 50 % indica que casi siempre, el 40 % indica que algunas veces, el 8 % indica que casi nunca y el 2 % indica que siempre.

De lo que se deduce que el Factoring es una herramienta útil para lograr obtener liquidez en la empresa, puesto que la deuda exigible a terceros es vendida a entidades financieras y estas posteriormente ejecutan la cobranza directamente a los clientes. Es importante que el personal de la empresa conozca bien el adecuado funcionamiento del Factoring.

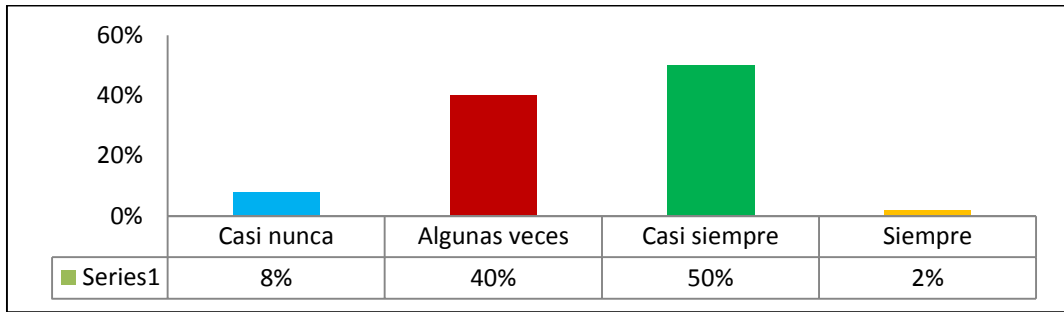


Figura 16: Liquidez en la empresa por uso de Factoring.

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

**Tabla 20**

*Registro oportuno de cobranzas de créditos.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	17	34 %
Algunas veces	24	48 %
Casi siempre	8	16 %
Siempre	1	2 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia - Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere al registro oportuno de cobranzas de créditos, el 48 % indica que algunas veces, el 34 % indica que casi nunca, el 16 % indica que casi siempre y el 2 % indica que siempre.

De lo que se entiende, las cobranzas de créditos otorgados no se registran oportunamente ocasionando que los reportes de deudas estén desactualizados y que posteriormente no se realice la gestión de cobranzas.

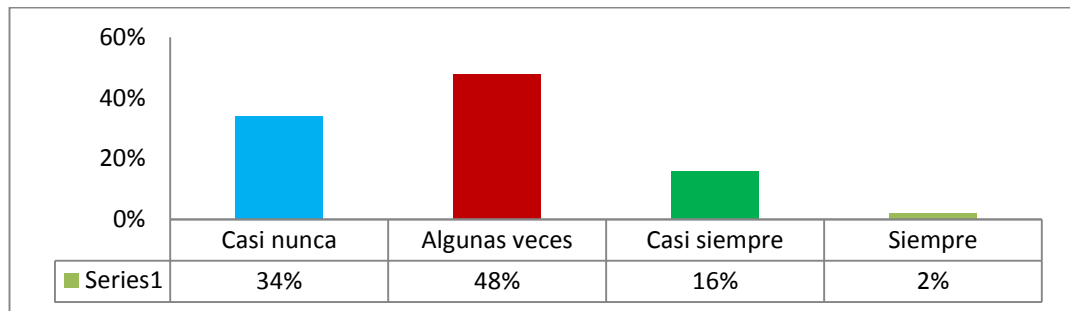


Figura 17: Registro oportuno de cobranzas de créditos.

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

**Tabla 21**

*Créditos otorgados bajo procedimientos y directivas.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	3	6 %
Casi nunca	16	32 %
Algunas veces	21	42 %
Casi siempre	8	16 %
Siempre	2	4 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

### **Interpretación**

En lo que se refiere a los créditos otorgados bajo procedimientos y directivas, el 42 % indica que algunas veces, el 32 % indica que casi nunca, el 16 % indica que casi siempre, el 6 % indica que nunca y el 4 % indica que siempre.

De lo que se puede apreciar, el otorgamiento de créditos comerciales no se da en su mayoría bajo procedimientos y directivas, lo que evidencia que no existen procedimientos o directivas establecidas o si las hubiese no son de apoyo para la gestión de cobranzas.

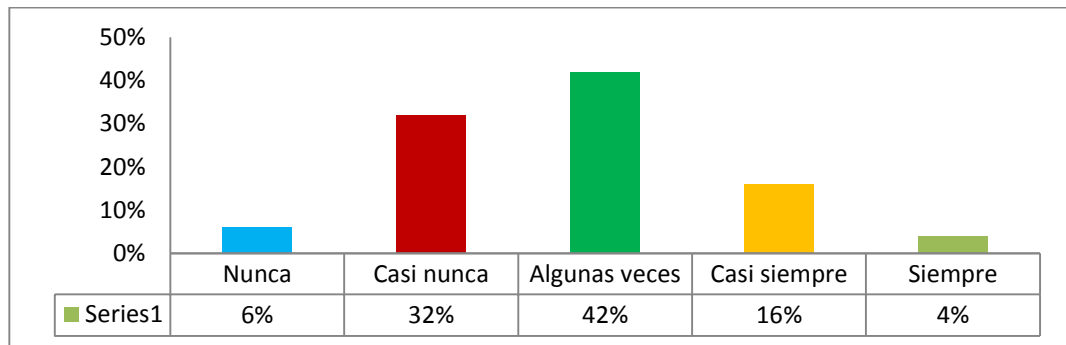


Figura 18: Créditos otorgados bajo procedimientos y directivas.

Fuente: Elaboración propia – Encuesta

## **5.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS**

### **5.3.1 Hipótesis general**

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el presente trabajo de investigación con respecto a la Implementación de un sistema de control previo y su influencia en las cuentas por cobrar de la Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna, periodo 2016, en donde los ítems según sus indicaciones con la aplicación del análisis estadístico fueron tabulados a través de encuestas efectuadas, se puede afirmar que existe influencia significativa entre las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016.

#### **Planteamiento de hipótesis**

##### **H<sub>0</sub>: Hipótesis nula**

La implementación de un sistema de control previo no influye de manera significativa en las cuentas por cobrar de la Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016.

##### **H<sub>1</sub>: Hipótesis alterna**

La implementación de un sistema de control previo influye de manera significativa en las cuentas por cobrar de la Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016.

**Nivel de significancia: 0,05**

**Tabla 22***Correlación de Hipótesis General*

			Sistema de control previo	Cuentas por cobrar
Rho de Spearman	Sistema de control previo	Coeficiente de correlación	1,000	0,490**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	50	50
	Cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	0,490**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	50	50

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión:**

Los resultados indican que el valor – p (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95 % que la implementación de un sistema de control previo influye de manera significativa en las cuentas por cobrar de la Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016.

**5.3.2 Hipótesis específicas****a) Primera hipótesis específica****Planteamiento de la hipótesis****Ho: Hipótesis nula**

La evaluación de riesgos no influye significativamente en el control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.

### H<sub>1</sub>: Hipótesis alterna

La evaluación de riesgos influye significativamente en el control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.

**Nivel de significancia: 0,05**

**Tabla 23**

*Correlación de Hipótesis Específica 1*

			Evaluación de riesgos	Control de documentación sustentatoria
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000  50	0,579**  50
	Control de documentación sustentatoria	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,579** 0,000 50	1,000  50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Los resultados indican que el valor – p (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>, y se concluye con un nivel de confianza del 95 % que la evaluación de riesgos influye significativamente en el control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.

## b) Segunda hipótesis específica

### Planteamiento de la hipótesis

#### H<sub>0</sub>: Hipótesis nula

El cumplimiento de normas no influye de manera significativa en los derechos adquiridos y exigibles de las cuentas por cobrar de la Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.

#### H<sub>1</sub>: Hipótesis alterna

El cumplimiento de normas influye de manera significativa en los derechos adquiridos y exigibles de las cuentas por cobrar de la Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.

**Nivel de significancia: 0,05**

**Tabla 24**

*Correlación de Hipótesis Específica 2*

			Cumplimiento de Normas	Derechos adquiridos
Rho de Spearman	Cumplimiento de Normas	Coeficiente de correlación	1,000	0,559**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Derechos adquiridos	Coeficiente de correlación	0,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Los resultados indican que el valor – p (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula H<sub>0</sub>, y se concluye con un nivel de confianza del 95 % que el cumplimiento de normas influye de manera significativa en los derechos adquiridos y exigibles de las cuentas por cobrar de la Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.

### c) Tercera hipótesis específica

#### Planteamiento de la hipótesis

#### Ho: Hipótesis nula

La programación de ingresos no influye de manera significativa en las políticas de crédito de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.

#### H1: Hipótesis alterna

La programación de ingresos influye de manera significativa en las políticas de crédito de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.

**Nivel de significancia: 0,05**

**Tabla 25**

*Correlación de Hipótesis Específica 3*

			Programación de ingresos	Políticas de crédito
Rho de Spearman	Programación de ingresos	Coeficiente de correlación	1,000	0,310*
		Sig. (bilateral)	.	0,028
		N	50	50
	Políticas de crédito	Coeficiente de correlación	0,310*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,028	.
		N	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados indican que el valor – p (0,028) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula Ho, y se concluye con un nivel de confianza del 95 % que la programación de ingresos influye de manera significativa en las políticas de crédito de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN**

Un sistema de control previo es importante porque permite identificar, corregir y monitorear todas las actividades de la empresa que conlleven al cumplimiento de metas establecidas por la administración, se puede aplicar en las diferentes áreas de la empresa adecuando las necesidades y características de cada una de ellas para lograr su óptimo desempeño, en este caso para el área de cobranzas se requiere directivas o lineamientos que permitan corregir o mejorar los procesos para generar liquidez a corto plazo; en cuanto a la evaluación de riesgos, se determinó el grado de cumplimiento de las acciones de control por parte de la administración de la empresa, donde que el 64 % indica que algunas veces, 20 % indica que casi nunca y el 16 % indica que casi siempre. De lo que se observa que no siempre se toman acciones de control dentro de la empresa que puedan prevenir y detectar errores de manera oportuna; de otro lado en el cumplimiento de normas, se determinó que sí existe una evaluación de procesos después de las actividades, encontrando que el 48 % indica que algunas veces, el 28 % indica que casi nunca, el 22 % indica que casi siempre y el 2 % indica que siempre. De lo que se observa que en las empresas sí se realiza una evaluación de los procesos después de las actividades mas no se aplican correctamente por no estar adecuados y/o actualizados a la realidad del rubro, lo que conllevaría a no tener un control preventivo sobre hechos futuros; a su vez en la programación de ingresos, se reveló si la información y comunicación de directivas se hace llegar a las áreas correspondientes encontrando los siguientes resultados; el 50 % indica que algunas veces, el 28 % indica que casi nunca, el 18 % indica que casi siempre y el 4 % indica que siempre. De lo que se entiende que las directivas sí se informan y comunican relativamente en las áreas de la empresa, sin embargo, al no evidenciarse los resultados esperados, se puede

concretar en que esta comunicación no es asumida a cabalidad por el personal de la empresa, demostrando que no la aplican adecuadamente.

Asimismo, Carrasco y Farro (2014), en su tesis para obtener el Título de Contador Público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo *“Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la Eficiencia y Gestión, durante el Período 2012”* concluye que el proceso de control interno influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012. En esta investigación se ha comprobado que el control interno no opera de manera eficiente y efectiva, debido a que la supervisión en el área es muy limitada, realizándose procedimientos informales que no conllevan a un óptimo desarrollo de las actividades de la empresa.

También Samamé (2016) en su Tesis para obtener el Título de Contador Público en La Universidad los Ángeles Chimbote *“Procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de las Empresas de Servicios del Perú: Caso Sermav SAC. Trujillo, 2016”* en la que se concluye que la situación que presentan las empresas con respecto al manejo del proceso de cuentas por cobrar, no existen políticas definidas para la gestión y no se tienen establecidos de manera formal los procedimientos correspondientes, comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

## **CONCLUSIONES**

### **Primera**

Existe influencia significativa entre la implementación de un sistema de control previo y las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016, observándose que las empresas en su mayoría no cuentan con directivas o lineamientos adecuados que le permitan seguir procedimientos apropiados para el cumplimiento de metas en el área de cobranzas.

### **Segunda**

La evaluación de riesgos influye significativamente en el control de la documentación sustentatoria en las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016, también se encontró deficiencias en la capacidad de gestión de la administración, tanto en el control del archivo de documentación sustentatoria de deudas exigibles a terceros y los del personal interno de la empresa como también en la supervisión y seguimiento a los procedimientos de cobranzas postventa.

### **Tercera**

El cumplimiento de normas influye significativamente en los derechos adquiridos y exigibles en las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016, observándose la ausencia de directivas y capacitación adecuada al personal en materia de créditos y cobranzas. Además, no se observa una evaluación posterior a los procesos de revisión, verificación y conciliación entre las áreas correspondientes a ventas, créditos y cobranzas, lo que conlleva a que se emitan reportes inconsistentes o carentes de veracidad.

#### **Cuarta**

Existe influencia significativa entre la programación de ingresos y las políticas de crédito en las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016, se observó en su mayoría la predisposición a los procedimientos de mejora más no se encontraron herramientas que les permitan llevar a cabo estos cambios. Además, con sus actuales procedimientos de otorgamiento, registro y cobranzas de créditos no se llega a cubrir los resultados esperados por la administración, siendo una de las causas relevantes el desconocimiento del uso de herramientas financieras como el factoring, lo que evidencia la poca información y comunicación entre la administración y el personal de las áreas involucradas.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera**

A través de la Administración es necesario implementar directivas o lineamientos internos que permitan seguir procedimientos adecuados para el cumplimiento de metas en el área de cobranzas. Dichas directivas o lineamientos deben establecer responsabilidades y funciones del personal, además deberán actualizarse constantemente en la medida que las actividades de las empresas vayan adecuándose a la realidad de las mismas.

### **Segunda**

A través de la Administración es necesaria una mejora en la capacidad de gestión de la administración, quien debe supervisar permanentemente al personal que lleve a cabo el control del archivo de documentación sustentatoria de deudas exigibles a terceros y los del personal interno de la empresa como también en la supervisión y seguimiento a los procedimientos de cobranzas postventa. Esto se logrará implementando y aplicando las directivas adecuadas según la realidad de cada empresa. Por ejemplo, implementar una base de datos de deudas por cliente de ventas al crédito, y el personal correspondiente mantener una comunicación óptima con los clientes de mayor poder adquisitivo y clientes potenciales.

### **Tercera**

La Administración deberá implementar la capacitación adecuada al personal en materia de créditos y cobranzas y deberán comunicarse por cualquier medio sea electrónico o físico en todas las áreas involucradas en el proceso de ventas y cobranzas. Asimismo, se deberá implementar una evaluación de la correcta ejecución de dichas directivas.

#### **Cuarta**

Existiendo predisposición de la administración, es necesario implementar procedimientos de mejora, debiendo decidir por las herramientas adecuadas que les permitan llevar a cabo estos cambios, buscando asesoría en temas de control previo, supervisión de procesos y herramientas financieras, como es el caso del factoring, cuya finalidad es obtener liquidez a corto plazo trasladando las deudas de terceros a entidades financieras, el funcionamiento de esta herramienta debe ser de conocimiento de todo el personal del área de cobranzas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bravo Cervantes, Miguel H. "Control Interno" Primera edición, Pag.167

C.P.C. José Luis García Quispe en su publicación en la revista Actualidad Empresarial N° 245 "Cuentas por cobrar comerciales – Programa de auditoría sugerido", Segunda Quincena de Diciembre 2011.

C.P.C. Pascual Ayala Zavala en su publicación en la revista Actualidad Empresarial N° 167 "La Cuenta 12 Cuentas por Cobrar Comerciales – Terceros en el Nuevo Plan Contable Empresarial", – Segunda Quincena de Setiembre 2008.

C.P.C. Pascual Ayala Zavala en su publicación en la revista Actualidad Empresarial N° 169 "La Cuenta 14 Cuentas por Cobrar al Personal, a los accionistas, directores y gerentes en el Nuevo Plan Contable Empresarial, – Segunda Quincena de Octubre 2008.

Culqui Fajardo, Edwin (2013). *Tesis "El Control Previo como herramienta de mejora para el proceso de ejecución de pagos en el departamento de Tesorería de la Fuerza Aérea del Perú" – Universidad San Martín de Porres.*

El Control Previo de la Contraloría General de la Republica en su publicación del Departamento de Control Preventivo. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N°2016-10234, 2016.

Elizalde Aguirre, Elizabeth (2014). *Proyecto de Control Interno de Cuentas por Cobrar – Universidad Técnica de Aguas Calientes –México*

ESAN, “La Política de créditos de una entidad financiera” en curso de Riesgos, diciembre 2016.

Falconí Panana, Óscar (2016). *Control Interno y el COSO (informe especial – auditoría) revista actualidad empresarial edición 353 Pág. V-1; 354 Pág. V-1*

Fonseca Luna, Oswaldo (2013). *Sistemas de Control Interno para organizaciones.*

Gregorio Belaunde, en su artículo "Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo?" publicado en Gestión, enero 2012

Instituto de Investigación El Pacífico, Dr. Miguel Arancibia Cueva en su publicación en la revista Actualidad Empresarial “Provisión, Castigo y Condonación de Cuentas de Cobranza Dudosa”, Primera Quincena 2004.

Joel G. Siegel. Contabilidad Financiera Serie SCHAUM, Joe K. Shim. Edición Única 1986, Impreso en Bogotá - Colombia, Editorial, Mc Graw Hill S.A.

Juan Antonio de la Cruz, en su publicación en la Escuela de Negocios IEBS “La Política de Crédito en la Empresa”, julio 2011.

Ministerio de Desarrollo e inclusión social en sus lineamientos de la Oficina de Contabilidad y Control Previo. (MIDIS) 2017.

Nadina Mesa en su publicación “Auditoría de cuentas por Cobrar - Cuadro Comparativo entre las NIIF-PYME y las NIIF-GF”, abril 2017.

Odrioso, Alejandro (2005). *Auditoría de cuentas*

Ortiz, Y. (2004). *Análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar en el consorcio Otepi Greystar. Universidad de Oriente, Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, Cumaná.*

Pacífico Editores S.A. Dirección y Gestión Financiera Tomos I y II, Primera Edición 2004, Lima-Perú.

Perdomo Moreno, A. (2004). *Fundamentos de Control Interno*. México: Thomson.

R.W. Jonson. Administración Financiera, Cuarta Edición, R.W. Melicher. 1989, Impreso en México, Compañía Editorial Continental S.A. México D.F.

Ramón Ruffner, Jeri Gloria en su informe *“el control interno en empresas privadas”* Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Roberto Carlos Calderón Prado en su artículo "Administración, análisis y políticas de crédito" publicado por el portal Gestiópolis, octubre 2005.

Roberto Hernández Sampieri, Dr. Carlos Fernández Collado, Dra. María del Pilar Baptista Lucio en su publicación *“Metodología de la Investigación – sexta edición”*. Año 2014.

Suarez M. y Mujica D. (2006), "Fundamentos de Contabilidad I", Editorial Distribuidor Escolar, 4 Edición. Caracas- Venezuela

Universidad Fermin Toro, Facultad de Administración *“Política de Créditos y Cobranzas*, Julio 2013.

### **Documentos**

Directiva N° 002-2009-CG-CA *“Ejercicio del Control Preventivo por la Contraloría General de la República - CGR y los Órganos de Control Institucional – OCI*.

Informativo Caballero Bustamante *Informe especial. La Auditoría como instrumento de Control. Tomo II. Edición 1999*.

Informativo Caballero Bustamante Revista de Asesoría Especializada *Sistema de Control Interno de una Pyme.*

Informativo Caballero Bustamante. *Segunda Norma: Control Interno Evaluación del Control Interno. Tomo I, Edición 1998*

### **Webgrafía**

Contraloría General de la República, “*Control Interno*”. [www.contraloria.gob.pe](http://www.contraloria.gob.pe)

Consejo Normativo de Contabilidad, *NIFF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar*,  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/no\\_oficializ/niiif/ES\\_GVT\\_RedBV2016\\_IFRS07.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/no_oficializ/niiif/ES_GVT_RedBV2016_IFRS07.pdf)

Consejo Normativo de Contabilidad, *NIFF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes*,  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/no\\_oficializ/niiif/ES\\_GVT\\_RedBV2016\\_IFRS15.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/no_oficializ/niiif/ES_GVT_RedBV2016_IFRS15.pdf)

Chacón Paredes, Wladimir, 2008. *El Control Interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones.*  
<http://www.gestiopolis.com/>.

Control Previo <https://es.slideshare.net/yoanaya/control-previo-46775291>

R&C Consulting. *Que es el control previo*  
<http://rc-consulting.org/blog/2015/10/que-es-control-previo/>

Universidad Simón Bolívar. *Manual de Normas y Procedimientos Dirección de Finanzas – Cuentas por Cobrar*  
[http://www.usb.ve/conocer/pdf/manuales/finanzas/cuentas\\_cobrar.pdf](http://www.usb.ve/conocer/pdf/manuales/finanzas/cuentas_cobrar.pdf)

# **ANEXOS**

## **PROPUESTA DE UN PLAN DE CONTROL PREVIO A LAS CUENTAS POR COBRAR**

### **1. OBJETIVO**

La presente propuesta tiene el propósito de establecer en forma clara y precisa, las reglas y procedimientos para la generación, control y registro de las cobranzas por las diferentes áreas de ventas de la empresa Matsuri Representaciones S.A.C., respetando las disposiciones legales vigentes.

### **2. ALCANCE**

Las presentes instrucciones son de aplicación y cumplimiento obligatorio en el ámbito de toda la empresa MATSURI REPRESENTACIONES S.A.C.

### **3. BASE LEGAL**

- Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.
- Normas Internacionales de Contabilidad - NIC.
- TUO de la Ley y Reglamento del Impuesto General a las Ventas.
- TUO de la Ley y Reglamento del Impuesto a la Renta.
- Reglamento de Comprobantes de Pago aprobado con Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT y Normas Complementarias.
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en el Perú.
- Política Empresarial.

### **4. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

#### **4.1 Implementación de Área de Créditos y Cobranzas**

Implementar un área de créditos y cobranzas, cuya finalidad exclusiva sea aplicar políticas de crédito coherentes a la realidad de cada cliente.

#### **4.2 Remisión de documentación**

Con la finalidad de que se efectúe un control adecuado de toda la documentación relacionada con los ingresos esta deberá ser de conocimiento de los involucrados en el control y registro de los ingresos.

- a) El Área Comercial deberá remitir toda la documentación relacionada a los ingresos por las ventas diarias al Área de Contabilidad.
- b) El Área de Tesorería deberá remitir diariamente el reporte de las cobranzas y el reporte de créditos otorgados al Área de Contabilidad.
- c) El Área de Contabilidad deberá registrar oportunamente los comprobantes de ventas y/o ingresos así como las cobranzas y reportes de créditos.

#### 4.3 Monitoreo y gestión de cobranzas

- a) El Área de Tesorería iniciará la gestión y monitoreo de las cobranzas utilizando diferentes mecanismos como son vía telefónica, email, visitas personales, cartas, oficios de cobranza.
- b) Así mismo, se deberá elaborar un Cronograma de Cobros de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de los documentos.
- c) Si efectúa el pago finaliza el proceso de cobranza.
- d) De no cobrarse las facturas emitidas, elaborará un informe detallado a Gerencia a fin de tomarse las acciones necesarias para los trámites de cobro a través de instancias jurídicas o herramientas financieras, según sea el caso.

#### 4.4 De las cuentas por cobrar vencidas

Las cuentas por cobrar vencidas se mantendrán en el Área de Tesorería por 30 días, después previa verificación, de ser imposible de cobro, será comunicado a la Gerencia para que a través de la Oficina de Asesoría Legal proceda de acuerdo a su competencia.

#### 4.5 Del castigo de las cuentas incobrables

El Área de Tesorería organizará la documentación original de cobranza y los que reúnan los requisitos de la incobrabilidad del adeudo, procediendo a informar a Gerencia para que autorice el castigo, emitiendo un informe al Área de Contabilidad para su registro contable, donde se detalle el Castigo de la Cuenta por Cobrar.

## **5. RESPONSABLES**

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de aplicación obligatoria bajo la responsabilidad de todos los jefes de área y trabajadores en general que intervienen en el proceso, como son Jefe del Área Comercial, Área de Tesorería, Área de Contabilidad, Gerencia General y Asesoría Legal.

## CUESTIONARIO

El presente cuestionario tienen por finalidad recoger información, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Implementación de un Sistema de Control Previo y su Influencia en las Cuentas por Cobrar de las Mypes del Sector Comercial rubro Automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016”, la información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

### **Instrucciones:**

A continuación se presenta 18 ítems, cada una de las proposiciones tienen cinco alternativas para responder de acuerdo a su Ambiente Laboral. Lea detenidamente cada bien y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de su institución.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTAS	VALORIZACION				
	1	2	3	4	5
<b>a) Variable Independiente: Sistema de Control Previo:</b>					
<b>Evaluación de Riesgos</b>					
1. Se Toman en cuenta acciones de control dentro de la empresa.					
2. La administración de la empresa posee capacidad de gestión.					
3. La información es preparada con efectividad y eficiencia.					
<b>Cumplimiento de Normas</b>					
4. Considera que con normas o directivas adecuadas mejorara la gestión.					
5. El personal asignado necesita una capacitación adecuada.					
6. Después de las actividades se realiza una evaluación de procesos.					
<b>Programación de Ingresos</b>					
7. La gestión de cobranzas requiere procedimientos de mejora.					
8. Con los procedimientos actuales se obtienen los resultados esperados.					
9. La información y comunicación de directivas se hace llegar a las áreas correspondientes.					
<b>b) Variable Dependiente: Cuentas por Cobrar</b>					
<b>Control de Documentación Sustentatoria</b>					
10. Se realiza un adecuado archivo de las operaciones comerciales					
11. Todos los préstamos al personal son sustentados					
12. Las operaciones con terceros tienen un proceso de seguimiento					
<b>Derechos Adquiridos y Exigibles</b>					
13. Los créditos comerciales se otorgan uniformemente					
14. Periódicamente se hacen llegar reportes de deudas exigibles					
15. Considera que es necesaria la aplicación de directivas en la empresa					
<b>Políticas de Crédito</b>					
16. Considera que el uso del factoring beneficia a la empresa en su liquidez.					
17. Las cobranzas de créditos son registradas en su oportunidad.					
18. Los créditos otorgados se realizan siguiendo procedimientos y directivas.					

*Gracias...*