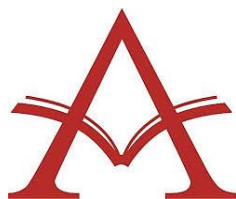


**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**Tesis:**

**Control Interno y Cuentas por Cobrar en la Empresa  
Metrocomunicaciones S.A.C**

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

**Autores:**

**BACH. PARIAPAZA RUMICHE, MARITZA DEL ROSARIO**

**BACH. TORRES SERRANO, JUAN CARLOS**

**BACH. MAMANI PAULINO, SUSY ARACELY DANIELA**

**Asesor:**

**Mg. VELARDE PERALES, JORGE ARMANDO**

**Línea de Investigación:**

**TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA**

**LIMA, PERÚ**

**JUNIO, 2020**

## **DEDICATORIA**

A Dios, el que me guía, me reconforta y me llena de sabiduría para lograr cada uno de mis objetivos. A mis padres Maritza Rumiche y Víctor Pariapaza por su apoyo incondicional, el que me brindan día a día.

**Maritza P.**

A Dios, mis padres y hermanos que me brindaron el apoyo necesario para poder cumplir con el objetivo más importante de mi vida, por estar siempre presentes con sus palabras y sobre todo por siempre confiar en mí, gracias, por tanto.

**Juan Carlos T.**

A mi madre por el apoyo incondicional a través del tiempo y a mi hijo que es mi fuente de soporte para seguir adelante.

**Aracely M.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primer lugar la Universidad Peruana de las Américas por todos los conocimientos que se nos brindaron que fortalecen nuestro profesionalismo. Agradecemos también a cada uno de nuestros profesores por sus enseñanzas brindadas a lo largo de toda la carrera profesional, de todos ellos nos llevamos algo muy especial y sabemos que todo lo aprendido no lo olvidaremos.

## RESUMEN

En la actual tesis, la problemática se expresa ¿De qué modo la implementación del control interno influye en la gestión, de las cuentas por cobrar de la empresa METROCOMUNICACIONES SAC en el año 2018 en la provincia de Lima Metropolitana?

Todo esto se origina con el objetivo de verificar las cuentas por cobrar, el peligro de ofrecer un crédito, un manejo adecuado de la cobranza. La finalidad es la implementación del control interno enfocándonos en el área de cobranzas. Designando funciones al personal que integra el área, con políticas de créditos y cobranza además de las etapas de cobro al cliente. Para un eficaz control interno de las cuentas por cobrar, la empresa Metrocomunicaciones S.A.C solicita la implantación y el cumplimiento de políticas de créditos y cobranzas que regulen los procesos que al respecto se deban seguir. En general todas las empresas deben tener un control permanente sobre las cuentas por cobrar con la finalidad de un manejo eficiente de estas. Asimismo, se realizó una investigación de campo acompañada de una encuesta realizada al personal del área involucrada como son el contador general, Gerente General, Gerente de Finanzas, Gerente de Ventas, Asistente Contable.

Palabras Claves: Control Interno, Cuentas por Cobrar, Políticas de Crédito.

## **ABSTRACT**

In the current thesis, the problem is expressed: How does the implementation of internal control influence the management of the accounts receivable from the company METROCOMUNICACIONES SAC in 2018 in the province of Metropolitan Lima?

All this originates with the objective of verifying the accounts receivable, the danger of offering a credit, an adequate management of the collection. The purpose is the implementation of internal control focusing on the collection area. Appointing functions to the personnel that make up the area, with credit and collection policies in addition to the stages of collection from the client. For an effective internal control of accounts receivable, the company Metrocomunicaciones S.A.C requests the implementation and compliance of credit and collection policies that regulate the processes that must be followed in this regard. In general, all companies must have permanent control over accounts receivable in order to efficiently manage them. Likewise, a field investigation was carried out accompanied by a survey of the personnel of the area involved such as the general accountant, General Manager, Finance Manager, Sales Manager, Accounting Assistant.

**Key Words:** Internal Control, Accounts Receivable, Credit Policies.

## INDICE GENERAL

|  |             |
|--|-------------|
| <b>DEDICATORIA .....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTO.....</b>                                       | <b>iii</b>  |
| <b>RESUMEN .....</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>INDICE GENERAL.....</b>                                       | <b>vi</b>   |
| <b>INDICE DE TABLAS .....</b>                                    | <b>viii</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>   | <b>1</b>    |
| <b>Capítulo I .....</b>  | <b>2</b>    |
| <b>Problema de la investigación .....</b>                        | <b>2</b>    |
| <b>1.1. Descripción de la realidad problemática.....</b>         | <b>2</b>    |
| <b>1.2. Planteamiento del Problema.....</b>                      | <b>3</b>    |
| <b>1.2.1. Problema General.....</b>                              | <b>3</b>    |
| <b>1.2.2. Problemas Específicos .....</b>                        | <b>3</b>    |
| <b>1.3. Objetivos de la Investigación.....</b>                   | <b>4</b>    |
| <b>1.3.1. Objetivo General .....</b>                             | <b>4</b>    |
| <b>1.3.2. Objetivos Específicos.....</b>                         | <b>4</b>    |
| <b>1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....</b> | <b>4</b>    |
| <b>1.5. Limitaciones.....</b>                                    | <b>5</b>    |
| <b>Capitulo II.....</b>  | <b>6</b>    |
| <b>Marco Teórico .....</b>                                       | <b>6</b>    |
| <b>2.1. Antecedentes de la Investigación.....</b>                | <b>6</b>    |
| <b>2.1.1. Internacionales.....</b>                               | <b>6</b>    |
| <b>2.1.2. Antecedentes Nacionales.....</b>                       | <b>9</b>    |
| <b>2.2. Bases Teóricas.....</b>                                  | <b>15</b>   |
| <b>2.2.1. Control interno .....</b>                              | <b>15</b>   |
| <b>2.2.2. El control interno administrativo.....</b>             | <b>16</b>   |
| <b>2.2.3. El control interno contable .....</b>                  | <b>16</b>   |
| <b>2.2.4. Objetivos del control interno.....</b>                 | <b>17</b>   |
| <b>2.2.5. Elementos del control interno.....</b>                 | <b>17</b>   |
| <b>2.2.6. Caja y Bancos.....</b>                                 | <b>18</b>   |
| <b>2.2.7. Cuentas por cobrar, ventas y cobranzas .....</b>       | <b>18</b>   |
| <b>2.2.8. Cobranza Coactiva .....</b>                            | <b>18</b>   |
| <b>2.2.9. Cobranza dudosa.....</b>                               | <b>19</b>   |
| <b>2.2.10. Bonos.....</b>  | <b>19</b>   |
| <b>2.2.11. Pagare.....</b>                                       | <b>20</b>   |

|   |    |
|---|----|
| 2.3. Principios Básicos de Control.....                               | 20 |
| 2.4. Definición de Términos Básicos. ....                             | 21 |
| Capítulo III .....  | 25 |
| Metodología de la Investigación.....                                  | 25 |
| 3.1. Enfoque de la Investigación.....                                 | 25 |
| 3.2. Variables .....  | 25 |
| 3.2.1. Operacionalización de las Variables.....                       | 26 |
| 3.3. Hipótesis .....  | 26 |
| 3.3.1. Hipótesis General .....  | 26 |
| 3.3.2. Hipótesis específica.....                                      | 27 |
| 3.4. Tipo de Investigación .....                                      | 27 |
| 3.5. Diseño de la Investigación.....                                  | 27 |
| 3.6. Población y Muestra.....   | 28 |
| 3.6.1. Población.....   | 28 |
| 3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....             | 29 |
| Capítulo IV.....  | 31 |
| Resultados .....  | 31 |
| 4.1. Análisis de los Resultados. ....                                 | 31 |
| Discusión. ....   | 43 |
| Conclusiones .....  | 45 |
| Recomendaciones .....   | 46 |
| Referencias Bibliográficas .....                                      | 47 |
| Anexos .....  | 51 |
| Matriz de consistencia de la operacionalización de variables .....    | 53 |
| Organigrama Estructural.....  | 54 |
| Proceso implementación de control interno en cuentas por cobrar ..... | 55 |
| Políticas de Crédito y Cobranza.....                                  | 57 |
| Políticas de Cobranza.....  | 59 |
| Control Interno y Cuentas por Cobrar .....                            | 61 |
| Responsabilidades Pertinentes De Cada Integrante .....                | 67 |
| Información Económica Y Financiera De La Empresa.....                 | 75 |

## INDICE DE TABLAS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Tabla 1 ¿Cree usted que hay retraso en las cobranzas de la empresa donde labora METROCOMUNICACIONES SAC? .....</b>  | <b>31</b> |
| <b>Tabla 2 ¿Considera que la persona que aprueba los créditos es la idónea? .....</b>  | <b>32</b> |
| <b>Tabla 3 ¿Le parece a usted que el procedimiento para otorgar créditos es el más adecuado? ....</b>  | <b>33</b> |
| <b>Tabla 4 ¿La empresa donde usted labora cuenta con una base de dato de clientes potenciales? .....</b>   | <b>34</b> |
| <b>Tabla 5 ¿En la empresa donde usted labora existe un formato de solicitud de crédito? .....</b>  | <b>35</b> |
| <b>Tabla 6 ¿Considera que en la empresa donde usted labora la información para emitir las facturas llega a tiempo al respectivo departamento de facturación? .....</b> | <b>36</b> |
| <b>Tabla 7 ¿La empresa donde usted labora preparan informes mensuales de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos? .....</b>  | <b>37</b> |
| <b>Tabla 8 ¿Considera usted que en la empresa donde labora están bien desagregadas las funciones de facturación, contabilización y cobranza? .....</b>                 | <b>38</b> |
| <b>Tabla 9 ¿En la empresa donde labora realizan el respectivo seguimiento a las carteras vencidas? .....</b>   | <b>39</b> |
| <b>Tabla 10 ¿Se hacen provisiones de cuentas incobrables y sobre qué base? .....</b>   | <b>40</b> |
| <b>Tabla 11 ¿Considera que el proceso de las cobranzas está facilitando la liquidez de la empresa? .....</b>   | <b>41</b> |
| <b>Tabla 12 ¿Considera necesario el diseño de un manual de procedimientos de control interno en esta área?.....</b>  | <b>42</b> |
| <b>Tabla 13 Costo de Implementación Control Interno .....</b>  | <b>66</b> |
| <b>Tabla 14 Costo Mensual.....</b>   | <b>66</b> |
| <b>Tabla 15 Composición del activo de la empresa Metrocomunicaciones S.A.C.....</b>  | <b>75</b> |
| <b>Tabla 16 Anticuoamiento de Cuentas por Cobrar de la empresa Metrocomunicaciones S.A.C ...</b>   | <b>76</b> |
| <b>Tabla 17 Composición del pasivo y patrimonio de la empresa Metrocomunicaciones S.A.C.....</b>   | <b>77</b> |
| <b>Tabla 18 Ingresos ordinarios y utilidad de la empresa Metrocomunicaciones S.A.C.....</b>  | <b>78</b> |
| <b>Tabla 19 Ratios de la empresa Metrocomunicaciones S.A.C .....</b>   | <b>79</b> |



## INTRODUCCIÓN

Para comprender la importancia del control interno en las empresas, se debe empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo proteger los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraude o negligencia, así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la compañía. La empresa Metrocomunicaciones S.A.C no cuenta con un control interno en el área de cuentas por cobrar; La empresa tiene cuentas incobrables que viene arrastrando de años anteriores es por eso que se ha decidido implementar dicho control, la idea de esta implementación es que mejore en sus funciones para obtener los mejores resultados.

En el Capítulo I, mostraremos la problemática del trabajo donde se evidencia la deficiencia que existe en el área de cuentas por cobrar por falta de un manual de control interno. Se identificará los objetivos generales y específicos, se mostrará la justificación e importancia de la investigación y las limitaciones que se han presentado.

En el Capítulo II, expondremos el marco Teórico que ampara el trabajo realizado por otros autores relacionados con el tema propuesto. Que tiene como objetivo dar a conocer el ámbito del control interno.

En el Capítulo III, presentaremos los tipos investigación que existen y se indicara los que se aplicaran en esta investigación, también mostraremos las técnicas e instrumentos de investigación utilizados para obtener datos reales, y el análisis de los resultados.

Finalmente, en el Capítulo IV se muestra la encuesta realizada en el área de cuentas por cobrar, donde se detectará las dificultades que presenta esta área; también expondremos las conclusiones del trabajo de investigación y las recomendaciones.

## Capítulo I

### Problema de la investigación

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Una de las estrategias que desarrollan las empresas para incrementar el volumen de ventas, consiste en otorgar facilidades de pago a su cartera de clientes para lo cual deben establecer políticas, como las de cuentas por cobrar y la política de crédito, y adicionalmente debe diseñar un sistema de control interno, procurando alcanzar el equilibrio entre la rentabilidad esperada y el riesgo asumido por la empresa.

Las cuentas por cobrar representan el 28.71% del total de los activos de la empresa Metrocomunicaciones S.A.C, evidenciándose que las cuentas por cobrar son uno de los activos más representativos de una empresa, su gestión toma gran importancia en las operaciones de la empresa la misma que de no ser eficiente puede obstaculizar el flujo de efectivo y generar que la empresa tenga pérdidas por ventas no cobradas. Una de las tareas principales de cualquier empresa que otorga crédito a sus clientes es el puntual seguimiento con el fin de minimizar los riesgos y de alcanzar un periodo de recuperación de las cuentas por cobrar en los plazos acordados. Sería óptimo que todos los clientes liquidaran sus facturas con puntualidad, pero eso no sucede en la realidad de los negocios. El rubro de cuentas por cobrar es donde se los derechos o acreencias derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios. Como garantía o respaldo de las ventas al crédito se exigen documentos fácilmente exigibles o negociables como letras de cambio, pagarés, facturas negociables a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones. Una manera eficaz de poder controlar las actividades de las cuentas por cobrar es mediante la implementación del control interno primero se debe identificar los riesgos en los que puede incurrir la empresa que impidan

alcanzar sus objetivos. Estos riesgos tienen que ver totalidad, existencia/ocurrencia, valuación/asignación, derechos/obligaciones y presentación y revelación.

Metrocomunicaciones S.A.C es una empresa que brinda servicio de publicidad, grafica e impresiones el objetivo de esta empresa es contribuir en forma efectiva al éxito del proyecto de publicidad aportan creatividad y diseño en el desarrollo e implementación de stands, módulos, graficas vehiculares, vinilos adhesivos, banderolas, banners.

También ofrece impresión personalizada en función de productos específicos tales como regalos empresariales, agendas, calendarios, invitaciones estos productos requieren alta calidad de impresión.

Su experiencia ha permitido lograr una síntesis ideal entre tecnología, costos, servicio de calidad, identificación de las amenazas y oportunidades del mercado, contribuyendo con el desarrollo publicitario y comercial.

Por lo anteriormente explicado, se realizará un análisis de las cuentas por cobrar de la Empresa Metrocomunicaciones S.A.C, con la finalidad de fortalecer sus actividades operativas en el área de cobranzas.

## **1.2. Planteamiento del Problema.**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera el control interno influye en la gestión, de las cuentas por cobrar de la empresa METROCOMUNICACIONES SAC en el año 2018 en la provincia de Lima Metropolitana?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

a. ¿En qué medida el control interno se relaciona con el logro de las metas y objetivos trazados en la empresa METROCOMUNICACIONES SAC?

- b. ¿De qué forma la segregación de funciones contribuirá a reducir riesgos en las cuentas por cobrar en la empresa METROCOMUNICACIONES SAC?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer la implementación del control interno de las cuentas por cobrar para una gestión eficiente. Analizando, desarrollando y mejorando la gestión en el área de cobranzas de la empresa METROCOMUNICACIONES SAC.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a. Evaluar en qué medida la implementación del control interno se relaciona con el logro de las metas y objetivos trazados en la empresa METROCOMUNICACIONES SAC
- b. Establecer la distribución de funciones que contribuirá a reducir riesgos en las cuentas por cobrar en la empresa METROCOMUNICACIONES SAC

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

Este trabajo de investigación va a determinar los problemas del área de cobranzas y al mismo tiempo implementaremos el control interno que mejorará directamente la gestión del área de cuentas por cobrar y tendrá un impacto en la información contable.

Con la elaboración de un control interno se persigue el cumplimiento de objetivos deseados, mediante el establecimiento favorable a la ejecución por personas que operan en las funciones del área de cobranzas, así como también el desarrollo de la organización y obtener satisfactoriamente un estado elevado de excelencia de manera que logrando la esperada rentabilidad en la cobranza se logra un éxito y mejor funcionamiento en la empresa Metrocomunicaciones S.A.C.

### **1.5. Limitaciones**

Es probable que con relación al instrumento de investigación algunos colaboradores que trabajan en la empresa Metrocomunicaciones por diferentes razones, no contestaron la encuesta de manera objetiva. Sin embargo, no represento una limitación para la obtención de resultados en la investigación.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1. Internacionales.

Gómez & Gómez, (2016) realizaron la investigación: *Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad Montessor*, en la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Guayaquil de Ecuador. La investigación llegó a las principales conclusiones:

La Unidad Educativa Montessori necesita una reestructuración departamental y de funciones en el área financiera, pues los problemas que presenta actualmente la institución tienen su origen en la falta de planificación.

Dentro de los aspectos financieros el problema detectado se centra en un mal uso y administración del circulante. Una mala gestión del efectivo ocasiona problemas en la administración del capital de trabajo y una crisis de liquidez que lleva a un sobreendeudamiento y; posteriormente afectará el grado de propiedad de los accionistas. En la empresa en estudio se observó una disminución del efectivo (banco y caja) que sin duda son fuentes de utilización de dinero inmediato, el cual al disminuir imposibilita a la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo. Dicho escenario se agrava cuando los pasivos corrientes aumentan a un ritmo superior, lo cual se convierte en un crítico problema.

Otro de los problemas financieros de la empresa es la mala gestión de las cuentas y créditos por cobrar; el problema se origina por la falta de políticas de créditos y cobranza. Dichas falencias ocasionan iliquidez y pérdidas enfrentándose a cuentas que se vuelven incobrables mediante procedimientos habituales. En esta área las

estrategias que pueden ejecutarse son varias y su ejecución depende netamente de la efectividad de la cobranza.

*Hemos consideramos este trabajo relevante para nuestra investigación por que trata el tema que nos interesa de una forma amplia y clara se relaciona con la presente investigación por la carencia de un Control Interno en el área de cobranzas. Es importante la implementación de procedimientos de control para poder obtener una mejor rentabilidad.*

Muñiz & Mora (2017), realizaron la investigación: ***Propuesta de Control Interno para Cuentas por Cobrar en la Empresa PROMOCHARTES***, en la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Guayaquil de Ecuador. La investigación llego a las principales conclusiones:

La gestión de ventas al momento de facturar se presentan un aporte en efectivo y la diferencia a crédito en los vuelos internacionales y servicios relacionados, donde la empresa PROMOCHARTERS S.A. mantiene una base de dato que recopila las necesidades de una línea de crédito para todas aquellas personas que son clientes fijos y nuevos en las negociaciones.

Se establece el crédito en la empresa PROMOCHARTERS S.A. por los convenios o contratos existentes, considerando el firmar un pagare, compromiso, cheques a fechas, todo previo al análisis completo para con el cliente, representado las políticas del área de crédito y cobranzas establecido en el presente manual realizado.

La empresa PROMOCHARTERS S.A. facilitará los lineamientos aplicados por un colaborador que comercializa los vuelos internaciones y servicios relacionados, en el área de venta y facturación, considerando que la viabilidad de la negociación es por la prestación inmediata del crédito.

En el momento que en la base de datos que se refleja en el área de crédito y cobranza de la empresa PROMOCHARTERS S.A., se aprecian problemas en el pago de los valores adeudados, es obligación del ejecutivo de la cuenta llamar al cliente para informarle sobre su morosidad en el pago y de esa manera gestionar su recuperación inmediata.

Adaptar el manual del área de crédito y cobranza como táctica básica en la aplicación del cobro para aminorar las cuentas incobrables e informar quienes tienen opción de disponer del crédito, aminoran el riesgo de problemas e inconvenientes en el pago acorde a las políticas de crédito y cobranzas implementadas.

*Hemos considerado el siguiente trabajo por su enfoque en las políticas de créditos y cobranzas, para con los clientes fijos, ya que nos da una forma más sencilla de implementar en nuestro control interno como una herramienta de gestión crediticia e implementar mejores estrategias para un mejor control.*

Muñoz (2016), realizó la investigación: ***Control Interno de Cuentas por Cobrar para mejorar la Rentabilidad del Comercio Roció de la ciudad de BABAHOYO en el año 2015***, en la facultad de Sistemas Mercantiles de la Universidad Regional Autónoma de los andes de Ecuador. La investigación llegó a las principales conclusiones:

Que en la introducción se plantea la problemática al otorgar los créditos, por cuanto no lo hacen basándose en algún procedimiento que regule la forma en que deben concederse, tampoco se analiza la situación económica del cliente y no existe un control oportuno de la cartera de clientes.

Que los sustentos bibliográficos fundamentan el marco teórico que dan la vía para la valoración crítica.



Se caracteriza la estructura del Comercial Rocío, se plantea el tipo de investigación, métodos y herramientas que son adoptadas en el proceso investigativo, a través de la encuesta realizada a los empleados y la entrevista a la gerente, se determina la necesidad de un manual de control interno de las cuentas por cobrar.

En la propuesta se considera la misión, visión, objetivos, metas, alcance, normas y políticas que fundamenta el manual de control interno de las cuentas por cobrar.

Se valida la propuesta a través del método de expertos escogidos al azar para que analicen la investigación y a través de una tabla valorativa le den la factibilidad de la investigación.

*Hemos considerado el siguiente trabajo, por la problemática que tiene la empresa al momento de otorgar sus créditos, basándose solo en sus procedimientos, por lo cual nos indica que debemos de obtener mejores resultados en nuestras políticas de créditos y cobranzas*

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Cueva & Núñez (2016), realizaron la investigación: *El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en el Cumplimiento de Obligaciones ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria de la Empresa Protecto One Sac, Chiclayo – 2015*, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán. La investigación llegó a las principales conclusiones:

Se determinó que el Control Interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Protecto One SAC, Chiclayo, está dado básicamente por la disciplina y estructura de la organización, por la ejecución de políticas y procedimientos para lograr objetivos y por contar con un sistema de información y comunicación. Como lo manifestó el 100 % de encuestados el cual señalaron totalmente de acuerdo y acuerdo en que si existe disciplina y hay una estructura en la organización y se hace

frente a los riesgos que afectan el cumplimiento de objetivos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse.

Para analizar la problemática se empleó, como técnica e instrumento de recolección de datos, la encuesta y el cuestionario que sirvió para constatar la realidad de la empresa Protecto One SAC. Cuyos datos indicaron que la empresa estudiada tuvo dificultades con respecto al cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias, debido a que sus clientes cancelaban sus facturas fuera del plazo establecido. Para tal efecto se analizaron temas de políticas de crédito y políticas de cobranza ya que la demora o incumplimiento de aquello afecta la liquidez.

Se diagnosticó que el Control Interno de las cuentas por cobrar si incide en el cumplimiento de obligaciones ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en la Empresa Protecto One SAC, dado que el coeficiente de correlación arrojó ,857. Esto indica que la variable dependiente si está relacionada de manera directa con la variable independiente y el modelo tiene funcionalidad.

*Hemos considerado el siguiente trabajo por la estructura y disciplina que mantiene la empresa, para la ejecución de políticas y procedimientos para lograr sus objetivos y por contar con un sistema de información y comunicación, por tal motivo creemos que el siguiente trabajo nos ayudara con nuestra implementación de un área de Control Interno, y poder mantener nuestras líneas de crédito en un margen positivo.*

Jaramillo (2017), realizó la investigación: ***Control Interno para mejorar la Efectividad en las Cuentas por Cobrar y Pagar en la Empresa GCF HOLDINGS SAC -2017***, en la Facultad de Ingeniería y Negocios de la Universidad Privada Norbert Wiener. La investigación llego a las principales conclusiones:

Ante la falta de control interno sólido en las cuentas por cobrar y pagar y en los procesos de cobranzas y pagos que vayan de la mano con los objetivos de la empresa, se consideró la necesidad de implementar un sistema estructurado de control interno que permita mejorar la efectividad para la recuperación de las cuentas por cobrar y la efectividad en el cumplimiento de las obligaciones.

La implementación de un sistema de control interno es de vital importancia para las organizaciones si estas desean contar con una seguridad razonable para sus recursos y para la información que se presenta en los estados financieros, la misma que funciona como equilibrio para los convenios o contratos con el resto de las organizaciones, además de que al influir en la información financiera este a través de la información repercute en la toma de decisiones por parte de la dirección y de todos los usuarios de dicha información.

La empresa GCF Holdings carece de un sistema de control interno que le brinde un eficiente proceso de cobranza, que le permita contar con liquidez, además no cuenta con un adecuado proceso de pago ya que según el diagnóstico se detectó que existe la posibilidad de duplicidad en los pagos, debido a que no hay una adecuada distribución de funciones en el área de cobranza y pagos.

La propuesta ha sido diseñada con la finalidad de implementar control interno en las cuentas por cobrar y pagar, que mejore la efectividad de los procesos, es decir que la empresa cuente con liquidez a través de un adecuado proceso de cobranza, además de cumplir con las obligaciones a corto plazo de manera oportuna, teniendo de este modo un ciclo financiero adecuado en el cual el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar no supere el tiempo en cumplir con las obligaciones.

La propuesta está desarrollada en base a los componentes planteados en el informe COSO I, es decir tomando como base el ambiente de control en que se establecen

los objetivos, evaluar los riesgos de incobrabilidad y las consecuencias de no realizar los pagos oportunamente, el desarrollo de actividades que permitan controlar, la comunicación constante durante todo el proceso para informar oportunamente y el monitoreo el cual será aplicado en todo el proceso de control.

*Hemos considerado el siguiente trabajo por su necesidad de contar con un sistema de control interno, para que puedan obtener un buen control en su liquidez, por lo cual hemos considera que, por medio de este trabajo, nosotros requerimos los mismos procesos e implementaciones para poder lograr nuestra mejor fluidez en nuestras cobranzas, minimizando los errores y/o duplicidad en los cobros a nuestros clientes.*

Tito (2017), realizo la investigación: ***Control Interno y su relación con las cuentas por Cobrar en las Empresas Inmobiliarias, distrito de la Molina, año 2017***, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo. La investigación llego a las principales conclusiones:

Según la hipótesis general planteada, se ha logrado determinar y verificar con la realidad, que el control interno se relaciona con las cuentas por cobrar en las empresas inmobiliarias del distrito de la Molina, año 2017, por el análisis realizado se llega a la conclusión de que las empresas inmobiliarias no tienen implementado sistemas que manejen carteras de clientes, ya que se encontró cuentas que no han sido liquidadas a la fecha de vencimiento, generando la falta de liquidez.

Se puede concluir ante la primera hipótesis específica planteada y validada, que el control interno se relaciona con el crédito comercial de las empresas inmobiliarias del distrito de La Molina, año 2017, por los resultados obtenidos se llega a la conclusión que las empresas tienen deficiencias en el control de crédito y cobranza.

Ante la segunda hipótesis específica planteada y validada, se concluye que las cuentas por cobrar se relacionan con los componentes del control en las empresas inmobiliarias, distrito de la Molina, año 2017., de acuerdo al análisis realizado se llega a la conclusión que en las empresas inmobiliarias se observó retrasos que provocan en las actividades diarias al no contar con una guía de consulta y no poder identificar la información oportuna. Debido a que no se aplican normas, manuales y procedimientos documentados, en relación a la cobranza.

*Hemos considerado el siguiente trabajo porque nos habla de los créditos comerciales de las empresas inmobiliarias, podemos obtener información sobre como es el manejo de las cobranzas en este rubro y como poder mejorar en nuestra relación con los clientes al momento de realizar un acuerdo y/o contratos de pagos a corto plazo.*

Chuquizuta & Oncoy (2017), realizaron la investigación: ***Incidencias del Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el Distrito de los Olivos, año 2013***, en la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad de Ciencias y Humanidades. La investigación llego a las principales conclusiones:

La mayor parte de empresas siempre vende al crédito, y por esta razón generan las Cuentas por Cobrar, sea por la venta de un bien o la prestación de un servicio; pero vender al crédito no siempre es 100% seguro, por esta razón es necesario tener un apropiado Sistema de Control Interno, que nos permitirá mantener el cronograma de cobros actualizado, y mantener definidos los procesos y procedimientos, para así no incurrir en estafas o morosidad por parte de los clientes.

La mayor parte de los ingresos de las empresas dedicadas a comercializar, provienen de las cuentas por cobrar, por lo tanto; si no se realiza una manera correcta o adecuada del Sistema de Control Interno hallaremos que nuestras

Cuentas no serán cobradas (saldadas) en la fecha de vencimiento establecida; lo cual tendrá impacto en la liquidez que se presenta la empresa; pero si realizamos un seguimiento cumpliendo con todos los parámetros establecidos por el Sistema de Control Interno, se obtendría mejores resultados. Si la empresa realiza los cobros del dinero invertido de manera oportuna, en periodos de tiempo razonable, esto ayudaría a mantener la liquidez.

El sistema de control interno debe contribuir a mantener una información precisa, documentada y analizada; si este sistema se aplica de manera correcta aportaría a la reducción de las cuentas por cobrar, minimizando así toda probabilidad de incurrir en impagos y generar riesgos o desbalances que perjudiquen la estabilidad económica de la empresa.

Todas las compañías cuentan con una cartera de clientes, la cual debe ser examinada permanentemente; el sistema de Control Interno debe actuar a través de los procesos de selección de clientes a través de un historial o récord crediticio de cada uno de ellos, también mantendría organizada, archivada y supervisada el historial de pago por parte de los clientes, así se contará con una cartera de clientes selecta.

*Hemos considerado el siguiente trabajo por su necesidad de implementar un sistema de control interno, ya que nos habla de que las cuentas por cobrar ocupan la mayor parte de los ingresos de una empresa dedicada a vender, y otorgar créditos, y nos relacionamos ya que nosotros o METROCOMUNICACION SAC, facturamos a nuestros clientes con fechas de pagos de entre 30 a 60 días, por tal motivo nos vemos en la necesidad de obtener o implementar un sistema de control interno para poder mejorar nuestras cobranzas a los clientes morosos y/o obtener rentabilidad en nuestras propias ventas.*

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Control interno**

El control interno es descrito en forma amplia como un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una Entidad, planificado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la ejecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Información financiera fidedigna
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables

La primera categoría señala los objetivos básicos de la empresa, incluyendo metas de desempeño rentabilidad y salvaguarda de recursos.

La segunda esta enlazada con la preparación y publicación de estados financieros dignos de confianza, incluyendo estados financieros intermedios y resumidos e información financiera proveniente de dichos estados tales como ganancias por distribuir, reportadas públicamente.

La tercera se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la empresa debe acatar. (Estupiñan, 2015, p.33-34)

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada adoptan la dirección general, los responsables del gobierno y otro personal de la entidad para salvaguardar sus activos y documentación relevante; asegurar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y presupuestal, y la complementaria administrativa y operacional; promover la eficiencia operativa; y estimular el acatamiento y adhesión a la legislación, normatividad y a las políticas prescritas por la administración. (Santillana, 2015)

### **2.2.2. El control interno administrativo**

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que acoge cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para contribuir, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse enterado de la situación de la empresa;
- Establecer sus funciones, cuidando establecer una adecuada segregación de funciones.
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- Evaluar el grado de conocimiento del sistema de control interno.
- Monitorear el cumplimiento de las políticas establecidas.

Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:

- Un ambiente de control dinámico y motivador para todos los colaboradores.
- El control de evaluación del riesgo.
- El cumplimiento de los componentes del sistema de control interno y sus actividades.
- El control de un adecuado sistema de información y comunicación.
- El monitoreo y supervisión. (Estupiñán, 2015, p.7)

### **2.2.3. El control interno contable**

Como inferencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren: a tiempo, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.



- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, indagar cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva. (Estupiñán, 2015, p.7-8)

Adecuado sustento de todas las operaciones de la empresa cuidando que todas sean pertinentes y correspondan a las actividades de la misma, cuidando de no incluir operaciones de terceros aun cuando pudieran ser accionistas o ejecutivos de la compañía, tener en cuenta los gastos permitidos y sus correspondientes límites, aceptados por la entidad de supervisión y fiscalización de las obligaciones tributarias en nuestro país, conocida como la SUNAT.

#### **2.2.4. Objetivos del control interno**

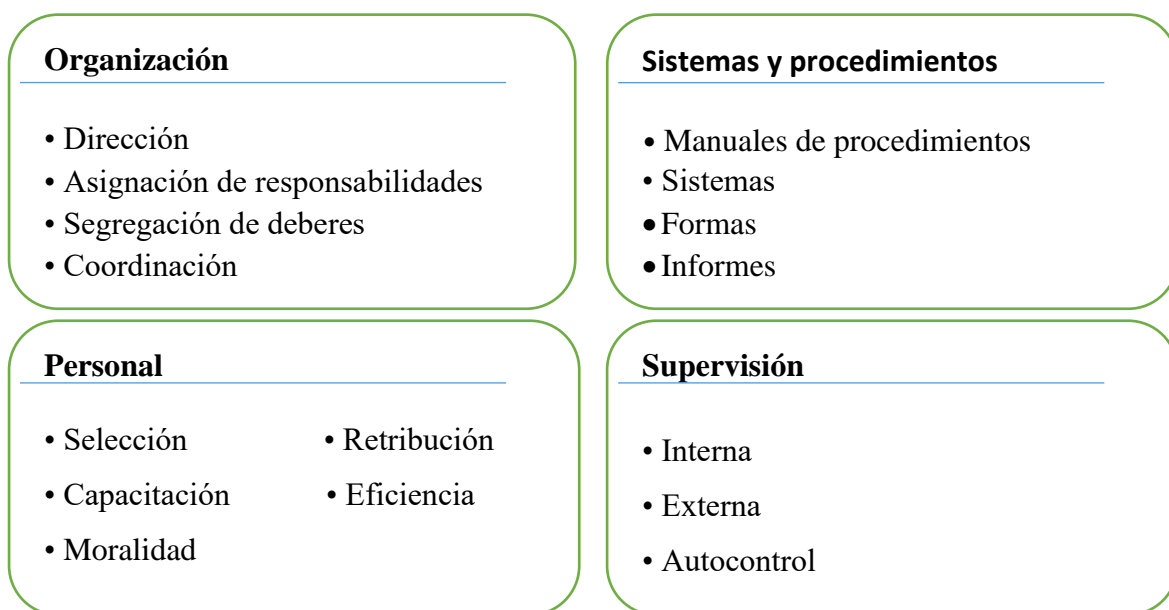
“El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las instrucciones marcadas por la administración”.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Preservar los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Comprobar la razonabilidad y veracidad de los informes tanto contables como administrativos.
- Promover la aprobación a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (Estupiñán, 2015, p.19)

#### **2.2.5. Elementos del control interno**

Las finalidades principales incluyen controles administrativos y contables, clasificando su enfoque bajo los elementos de control interno de organización, sistemas y procedimientos, personal y supervisión. (Estupiñán, 2015, p. 19)



### 2.2.6. Caja y Bancos

Reúne todas las cuentas divisionarias que representan medios de pago como dinero en efectivo, giros, cheques, etc., así como los depósitos en Bancos e Instituciones Financieras que ejecuta el Sistema de Fondos Colectivos. PCGE – MEF (2019, p.58)

### 2.2.7. Cuentas por cobrar, ventas y cobranzas

Es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes asociados a la venta de productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa.

Por lo tanto, conceden el derecho a la organización de exigir a los aceptantes de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada. Se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta. (Pérez & Merino, 2014, parr. 1-2)

### 2.2.8. Cobranza Coactiva

Es una facultad de la SUNAT. El funcionario encargado de la cobranza coactiva es el ejecutor coactivo, quien actúa con la colaboración de los auxiliares coactivos.

Se denomina ejecutado al contribuyente o responsable que mantiene una deuda en cobranza coactiva.

La cobranza coactiva permite al Estado ejecutar la cobranza de las deudas tributarias no pagadas.

Las reglas de este procedimiento se encuentran en el Código Tributario y en el Reglamento respectivo (SUNAT, 2020)

#### **2.2.9. Cobranza dudosa**

La **RTF N° 9882-1-2001** de fecha 18.12.2001 precisa que para que proceda la provisión por deudas de cobranza dudosa, se debe acreditar fehacientemente ante la Administración, las dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, o se demuestre la morosidad del deudor mediante documentación

- a) Se efectúe el protesto de documentos, esto puede presentarse en el caso de documentos que califiquen como títulos valores que no fueron cancelados en su momento y el contribuyente hizo uso del derecho que le corresponde para poder así efectuar el protesto de los documentos<sup>4</sup> ante el Notario o Juez de Paz.
- b) Se dé el inicio de procedimientos judiciales de cobranza, lo antes señalado implica presentar una demanda de cancelación a través de un proceso que se lleva ante los Juzgados estableciendo una exigencia que a través de la sentencia el Juez ordene al deudor a cancelar. (SUNAT, 2020)

#### **2.2.10. Bonos**

Los bonos son títulos valores utilizados frecuentemente como garantía de deuda, que son emitidos por empresas (principalmente en el mercado de valores) a fin de obtener recursos para financiar sus actividades. Típicamente, mediante la emisión de bonos las empresas pueden obtener recursos de una gran variedad de inversionistas que decidan adquirir dichos

instrumentos. Debido a que cada bono representa sólo una fracción del total de dinero que necesita la empresa facilita que sean comprados por inversionistas más pequeños. (SBS, 2019, parr. 1)

### **2.2.11. Pagare**

Los pagarés son uno de los instrumentos de deuda más elemental que existen, es un documento utilizado en operaciones de crédito al que se le denomina “pagaré” mediante el cual un deudor se le exige por escrito a pagar una suma en una fecha determinada, con este documento acreedor consolida la existencia de la deuda. Para que un pagaré sea válido, debe cumplir con contener la siguiente información:

- Denominación de “pagaré” en el documento
- Lugar y fecha de emisión
- Lugar y fecha de pago
- Pacto incondicional de pago
- Nombre de la persona a quien se va a pagar
- DNI y firma de quien está obligado a pagar. (SBS, 2019, parr. 5)

### **2.3. Principios Básicos de Control**

- Principio de Equilibrio: A cada grupo de delegación conferido debe proporcionársele el grado de control correspondiente de igual manera la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte; al delegar autoridad es necesario establecer mecanismos suficientes para verificar que se están cumpliendo con la responsabilidad y la autoridad delegada que este siendo debidamente ejercida.
- Principios de los Objetivos: Ningún control será válido si no se fundamenta en los objetivos y, si a través de él no se evalúa el logro de los mismos ya que es

imprescindible establecer medidas específicas o estándares que sirvan de patrón para la evaluación de lo establecido.

- Principios de la Oportunidad: El control, para que sea eficaz, debe ser oportuno, debe aplicarse antes de que se produzca el error; de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas con anticipación.
- Principio de las Desviaciones: Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas cuidadosamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron a fin de tomar medidas necesarias para evitarlas en el futuro.
- Principio de Excepción: A fin de reducir costos y tiempo, el control debe aplicarse de preferencia a las actividades excepcionales o representativas, delimitando de manera adecuada cuales funciones estratégicas requieren control.
- Principio de la Función Controlada: La persona o función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad a controlar. (Santillana, 2015)

#### **2.4. Definición de Términos Básicos.**

- ❖ Control Interno: El Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incorporando las actitudes de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado, que colaboran al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente. Contraloría General de la República del Perú [CGRP], (2019, parr.1).
- ❖ Bancarización: La bancarización, consiste en una medida que permita que todas las operaciones económicas tengan un mismo nivel de control y que el Estado pueda realizar sus labores de fiscalización que le corresponda, contra la evasión tributaria y

cualquier otra mala práctica que vaya en contra de la formalización de la economía del país. Superintendencia Nacional de Administración Tributaria [SUNAT], (2019, parr.1).

- ❖ Castigo o baja: Eliminación o retiro de la contabilidad de un importe previamente reconocido como activo. Se puede mentar como ejemplo una cuenta por cobrar por la que se agotaron los medios de cobro y que previamente fue registrada en una cuenta de valuación (estimación de cobranza dudosa). En ese caso se elimina tanto la cuenta por cobrar como la cuenta de valuación. PCGE – MEF, (2019, p.226).
- ❖ Cuenta de orden: Cuentas que se utilizan para el control contable de compromisos y contingencias que no perjudica la situación financiera, resultados y flujos de efectivo hasta la fecha del balance que representan, pero que posteriormente podrían hacerlo. Se divide en cuentas de orden deudoras (contingencias) y cuentas de orden acreedoras (compromisos). PCGE – MEF, (2019, p.226).
- ❖ Institución financiera: Comprende a los bancos, financieras, cajas municipales, cajas rurales de ahorro y crédito, entidades de desarrollo de pequeñas y micro empresas (EDPYME); y cualquier otra entidad que desarrolle actividades similares a las citadas. PCGE – MEF, (2019, p.228).
- ❖ Factura Electrónica: Es el tipo de comprobante de pago denominado FACTURA, emitido a través del sistema de emisión electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente. Mediante el Sistema de Emisión Electrónica desde los sistemas desarrollados por el contribuyente, se emiten también las Notas de Débito y Crédito vinculadas a la Factura Electrónica desde el Contribuyente. SUNAT, (2019, parr.1).
- ❖ Cobranza Coactiva: Es una facultad de la SUNAT. El funcionario encargado de la cobranza coactiva es el ejecutor coactivo, quien actúa con la colaboración de los auxiliares coactivos.

- Se denomina ejecutado al contribuyente o responsable que mantiene una deuda en cobranza coactiva.
- La cobranza coactiva permite al Estado ejecutar la cobranza de las deudas tributarias no pagadas.

Las reglas de este procedimiento se encuentran en el Código Tributario y en el Reglamento respectivo. Código Tributario [CT], (2018, parr.25).

- ❖ Factura: La Factura es un tipo de comprobante de pago que se entrega por la compra-venta de bienes y servicios en general SUNAT, (2019, parr.1).
- ❖ Instrumento financiero: Es un contrato que da origen a un activo financiero en una empresa y simultáneamente, a un pasivo financiero o instrumento de capital en otra compañía, entre los que se considera las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, acciones, bonos y derivados (opciones, futuros, forwards, entre otros). PCGE – MEF, (2019, p.228).
- ❖ Contribuyente: Es aquél que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria. CT, (2018, parr.6).
- ❖ Declaración tributaria: Es la manifestación de hechos comunicados a la Administración Tributaria en la forma y lugar establecidos por Ley, Reglamento, Resolución de Superintendencia o norma de rango similar, la cual podrá constituir la base para la determinación de la obligación tributaria. CT, (2018, parr.1).
- ❖ Deuda exigible: Es aquella que da lugar a las acciones de exigencia para su cobranza. CT, (2018, parr.19).
- ❖ Deuda tributaria: Es aquella constituida por el tributo, las multas y/o los intereses. CT, (2018, parr.26).

- ❖ Deudor tributario: Es la persona obligada al cumplimiento de la prestación tributaria como contribuyente o responsable. CT, (2018, parr.28).
- ❖ Responsable: Es aquél que, sin tener la condición de contribuyente, debe cumplir la obligación atribuida a éste. CT, (2018, parr.20).
- ❖ Anticipos de clientes: Montos anticipados por clientes a cuenta de ventas posteriores. Es de naturaleza acreedora. PCGE – MEF, (2019, p.74).
- ❖ Las políticas de crédito: son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la decisión de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. Conexión Esan, (2016, parr 2).



## Capítulo III

### Metodología de la Investigación

#### 3.1. Enfoque de la Investigación.

La presente tesis tiene un enfoque mixto por que utilizamos más de un método para obtener resultados, es así que comprende la recolección de datos y análisis de forma cualitativa y cuantitativa, para la recolección de datos se usó encuestas que fueron de carácter cuantitativa y entrevistas de carácter cualitativas.

Barrantes (2014, p.100) “El enfoque mixto puede ser comprendido como como un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio”.

Según Barrantes (2014, p.98), considera que:

Actualmente, se puede observar una posición más ecléctica por parte de algunos expertos, y esta tendencia se puede encontrar en algunos estudios en donde se busca dar, tanto una explicación de los hechos (enfoque cuantitativo) como una comprensión de estos (enfoque cualitativo). Lo que puede contribuir a anular los posibles sesgos de la investigación y fortalecer el proceso investigativo.

#### 3.2. Variables

- Control Interno Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal. Proinversión, (2019, parr.1).
- Cuentas por cobrar es la deuda a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio. La deuda puede ser a corto o largo plazo. Debitoor, (2019, parr. 1).

### **3.2.1. Operacionalización de las Variables.**

#### **3.2.1.1 Definiciones conceptuales de las variables**

- **Variable 1: Control Interno**

Según Lozano & Tenorio (2015, p.30), consideran que:

Para la gestión administrativa moderna, el comprender de forma adecuada la importancia de un Sistema de Control Interno se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros.

Según Gutiérrez & Católico (2015, p.30), consideran que:

El término control, en su acepción más extendida, hace referencia a “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”, es decir, consiste en contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer; todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica-financiera.

- **Variable 2: Cuentas por cobrar**

“Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios”. Gonzáles, (2019, parr.1).

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis General**

El control interno influye positivamente en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa METROCOMUNICACIONES SAC.

### **3.3.2. Hipótesis específica**

- La no existencia de un control interno incide en un mal manejo del área de las cuentas por cobrar
- La correcta desagregación de funciones contribuirá a reducir riesgos en las cuentas por cobrar de la empresa METROCOMUNICACIONES SAC

### **3.4. Tipo de Investigación**

El presente trabajo es un tipo de Investigación descriptiva, ya que trabajaremos sobre hechos reales y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta, se va implementar el control interno en las cuentas por cobrar, de la Empresa Metrocomunicaciones S.A.C de la ciudad de Lima. La investigación depende directamente de la información que se obtiene o se consigue ya sea de encuestas o con documentos que se puede acudir como fuente de referencia, los cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento. Por ser una investigación que será desarrollada directamente en la empresa.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014, p.92), consideran que:

La Investigación Descriptiva se busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas.

### **3.5. Diseño de la Investigación**

Según Darío (2016, p.91), considera que:

Ya dije que los estudios no experimentales pueden ser muy importantes para descubrir relaciones causales que luego se contrasten con métodos que permitan un control más

riguroso, pero incluso a veces son la única alternativa que tenemos, pues, existen variables que no se pueden manipular, por razones éticas, por razones económicas o simplemente porque no se conoce la forma de hacerlo.

Además, la presente tesis tiene un diseño de investigación No Experimental – Transversal – Descriptivo por que se realiza en un área determinada con una población finita de 20 trabajadores.

### **3.6. Población y Muestra**

#### **3.6.1. Población**

La población se obtuvo a través de la consulta efectuada directamente al área de Administración, Contabilidad y Finanzas, en el cual se obtuvo una población finita de 20 trabajadores, de la empresa METROCOMUNICACIONES S.A.C provincia y departamento de Lima Metropolitana en el año 2018.

Población para Silva (2014, p.90) “conjunto de elementos con ciertas características que la distinguen como la totalidad del fenómeno a estudiar”

#### **Muestra**

Para diseñar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula del muestreo aleatorio simple que se usa en variables cualitativas, para técnicas de encuestas la que se detalla a continuación.

$$n = \frac{N \cdot Z^2c \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2c \cdot p \cdot q}$$

**Donde**

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Total de elementos que integran la población.

$Z^2c$  = Zeta crítico: valor determinado por nivel de confianza adoptado, elevado al cuadrado.

$e$  = Error maestra: falla que se produce al extraer la muestra de la población.

Generalmente, oscila entre 1% y 5%.

$p$  = proporción de elementos que presentan una determinada característica a ser investigada. Una proporción es la relación de una cantidad con respecto a otra mayor.

$q$  = proporción de elementos que no presentan la característica que se investiga.

Cuadro de la Muestra:

| No orden     | Cargo / Función                   | Trabajadores |
|--------------|-----------------------------------|--------------|
| 01           | Gerente General                   | 1            |
| 02           | Gerente Administrativo y Finanzas | 1            |
| 03           | Gerente de Ventas                 | 1            |
| 04           | Contador Público                  | 1            |
| 05           | Asistente Contable                | 4            |
| 06           | Asistente de Cobranzas            | 1            |
| 07           | Asistente de Ventas               | 11           |
| <b>TOTAL</b> |                                   | <b>20</b>    |

Fuente: METROCOMUNICACION SAC año 2018

### 3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Según Fernández y Baptista (2014 p.500), consideran que:

Durante este ciclo el investigador recolecta continuamente datos para evaluar cada tarea realizada y el desarrollo de la implementación (monitorea los avances, documenta los procesos, identifica fortalezas y debilidades y retroalimenta a los participantes). Una vez

más, utiliza todas las herramientas de recolección y análisis que sean posibles, y programa sesiones con grupos de participantes, cuyo propósito cumple dos funciones: evaluar los avances y recoger de “viva voz” las opiniones, experiencias y sentimientos de los actores en esta etapa.

El proceso investigativo tuvo lugar en el mes de febrero 2018 y marzo 2018, en la empresa METROCOMUNICACIONES S.A.C. ubicada en el distrito de Chorrillos de la provincia de Lima, para lo cual se dieron los siguientes pasos.

1. Formulación de la encuesta en base a los objetivos de la investigación.
2. Revisión de expertos de la encuesta.
3. Visita a la empresa METROCOMUNICACIONES SAC.
4. Prueba piloto.
5. Aplicación de la encuesta con las preguntas pertinentes que permita identificar los problemas que existen en la empresa por la falta de políticas de crédito y cobranza.

## Capítulo IV

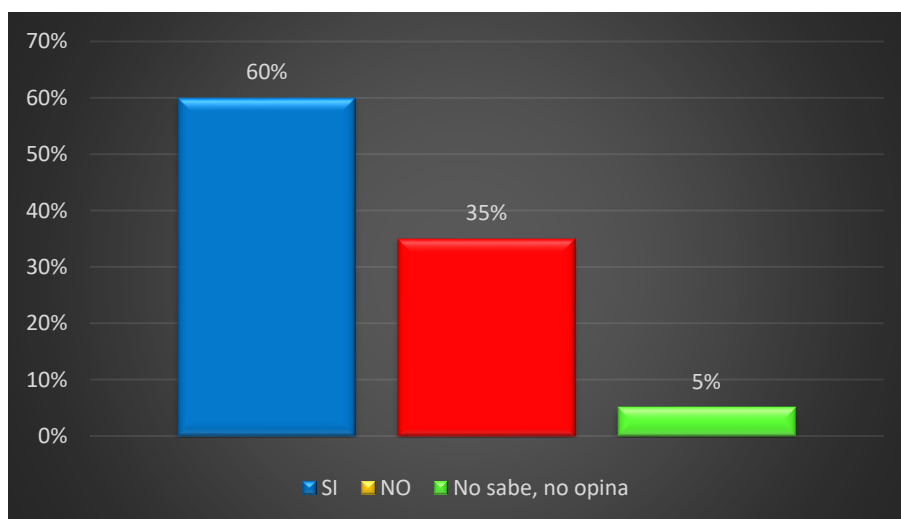
### Resultados

#### 4.1. Análisis de los Resultados.

**Tabla 1 ¿Cree usted que hay retraso en las cobranzas de la empresa donde labora METROCOMUNICACIONES SAC?**

| Alternativas      | Porcentaje (%) | Frecuencia (f) |
|-------------------|----------------|----------------|
| SI                | 60             | 12             |
| NO                | 35             | 7              |
| No sabe, no opina | 5              | 1              |
| <b>TOTAL</b>      | <b>100</b>     | <b>20</b>      |

*Cuadro N°1 Fuente: De los autores*



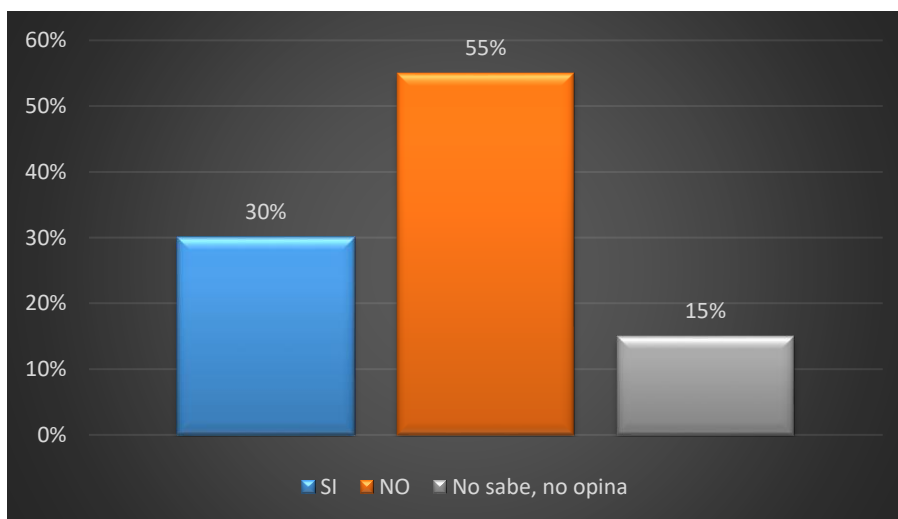
*Gráfico N°1 Fuente: de los autores*

El gráfico a la pregunta ¿Cree usted que hay retraso en las cobranzas de la empresa donde labora METROCOMUNICACIONES SAC?, se tiene que el 60% de las personas encuestadas señalaron que SI, mientras que el otro 35% indicó que NO, también el 5% de las personas que se encuestaron respondieron que No saben, no opinan a esta interrogante.

**Tabla 2 ¿Considera que la persona que aprueba los créditos es la idónea?**

| Alternativas      | Porcentaje (%) | Frecuencia (f) |
|-------------------|----------------|----------------|
| SI                | 30             | 6              |
| NO                | 55             | 11             |
| No sabe, no opina | 15             | 3              |
| <b>TOTAL</b>      | <b>100%</b>    | <b>20</b>      |

*Cuadro N°2 Fuente: De los autores*



*Gráfico N°2 Fuente: de los autores*

A la pregunta **¿Considera que la persona que aprueba los créditos es la idónea?** apreciando la tabla se tiene que el 30% de las personas encuestadas señalaron que SI, mientras que el otro 55% indicó que NO, también el 15% de las personas que se encuestaron respondieron No saben, no opinan.



**Tabla 3 ¿Le parece a usted que el procedimiento para otorgar créditos es el más adecuado?**

| Alternativas      | Porcentaje (%) | Frecuencia (f) |
|-------------------|----------------|----------------|
| SI                | 15             | 3              |
| NO                | 65             | 13             |
| No sabe, no opina | 20             | 4              |
| <b>TOTAL</b>      | <b>100</b>     | <b>20</b>      |

Cuadro N°3 Fuente: De los autores

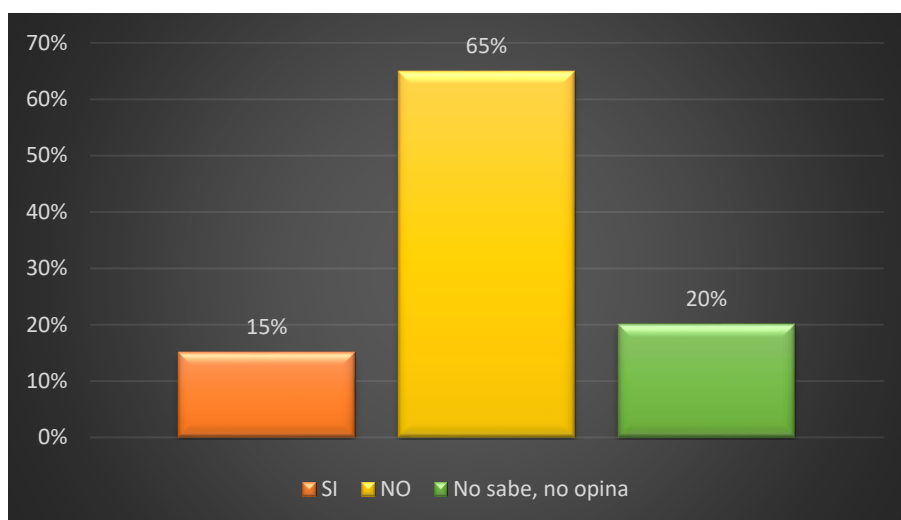


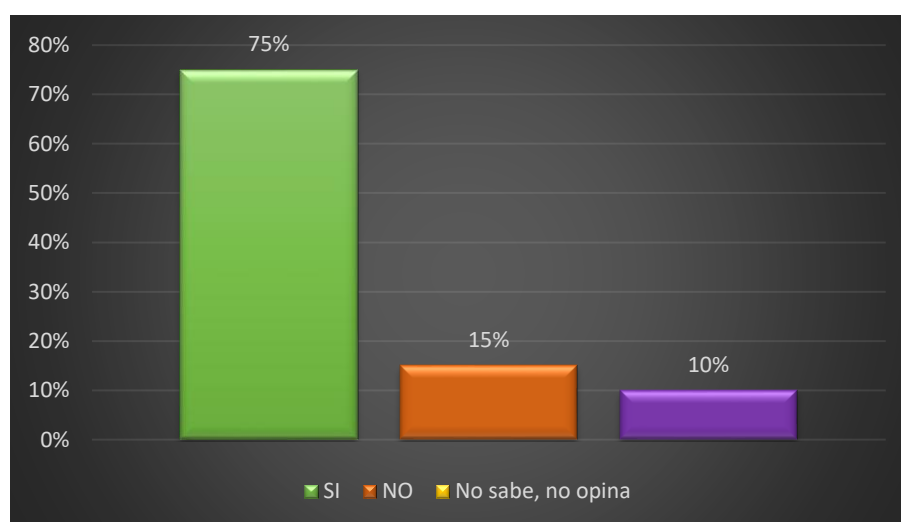
Gráfico N°3 Fuente: de los autores

A la pregunta ¿Le parece a usted que el procedimiento para otorgar créditos es el más adecuada? apreciando la tabla se tiene que el 15% de las personas encuestadas señalaron que SI, mientras que el otro 65 % indico que NO, también el 20% de las personas que se encuestaron respondieron que No saben, no opinan a esta interrogante.

**Tabla 4 ¿La empresa donde usted labora cuenta con una base de dato de clientes potenciales?**

| Alternativas      | Porcentaje (%) | Frecuencia (f) |
|-------------------|----------------|----------------|
| SI                | 75             | 15             |
| NO                | 15             | 3              |
| No sabe, no opina | 10             | 2              |
| <b>TOTAL</b>      | <b>100</b>     | <b>20</b>      |

*Cuadro N°4 Fuente: De los autores*



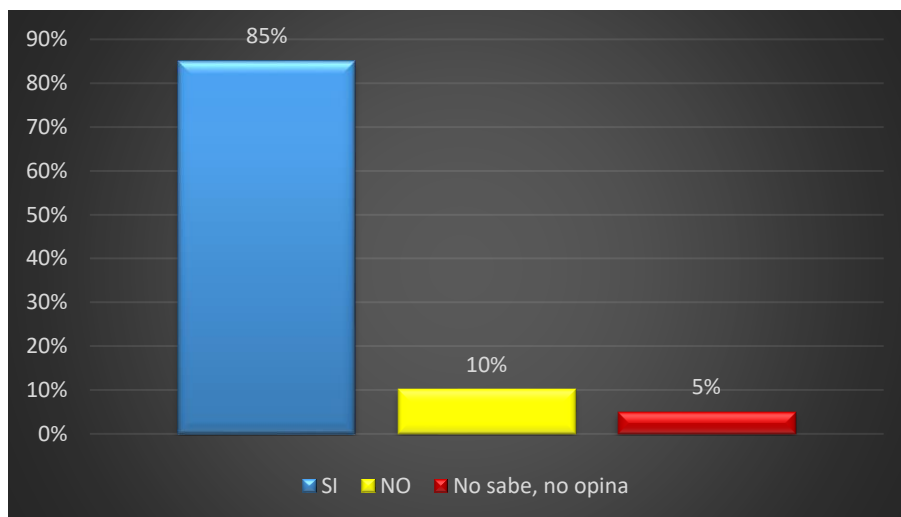
*Gráfico N°4 Fuente: de los autores*

A la pregunta **¿La empresa donde usted labora cuenta con una base de dato de clientes potenciales?** apreciando la tabla se tiene que el **75%** de las personas encuestadas señalaron que **SI**, mientras que el otro **15%** indicó que **NO**, también el **10%** de las personas que se encuestaron respondieron que **No saben, no opinan** a esta interrogante.

**Tabla 5 ¿En la empresa donde usted labora existe un formato de solicitud de crédito?**

| Alternativas      | Porcentaje (%) | Frecuencia (f) |
|-------------------|----------------|----------------|
| SI                | 85             | 17             |
| NO                | 10             | 2              |
| No sabe, no opina | 5              | 1              |
| <b>TOTAL</b>      | <b>100</b>     | <b>20</b>      |

*Cuadro N°5 Fuente: De los autores*



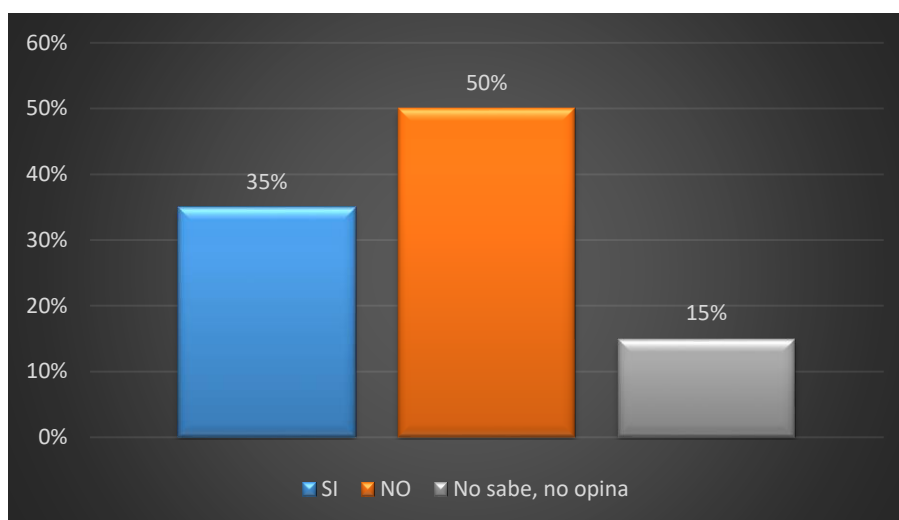
*Gráfico N°5 Fuente: de los autores*

A la pregunta **¿En la empresa donde usted labora existe un formato de solicitud de crédito?** apreciando la tabla se tiene que el **85%** de las personas encuestadas señalaron que **SI**, mientras que el otro **10%** indicaron que **NO**, también el **5%** de las personas que se encuestaron respondieron que **No saben, no opinan** a esta interrogante.

**Tabla 6 ¿Considera que en la empresa donde usted labora la información para emitir las facturas llega a tiempo al respectivo departamento de facturación?**

| Alternativas      | Porcentaje (%) | Frecuencia (f) |
|-------------------|----------------|----------------|
| SI                | 35             | 7              |
| NO                | 50             | 10             |
| No sabe, no opina | 15             | 3              |
| <b>TOTAL</b>      | <b>100</b>     | <b>20</b>      |

*Cuadro N°6 Fuente: De los autores*



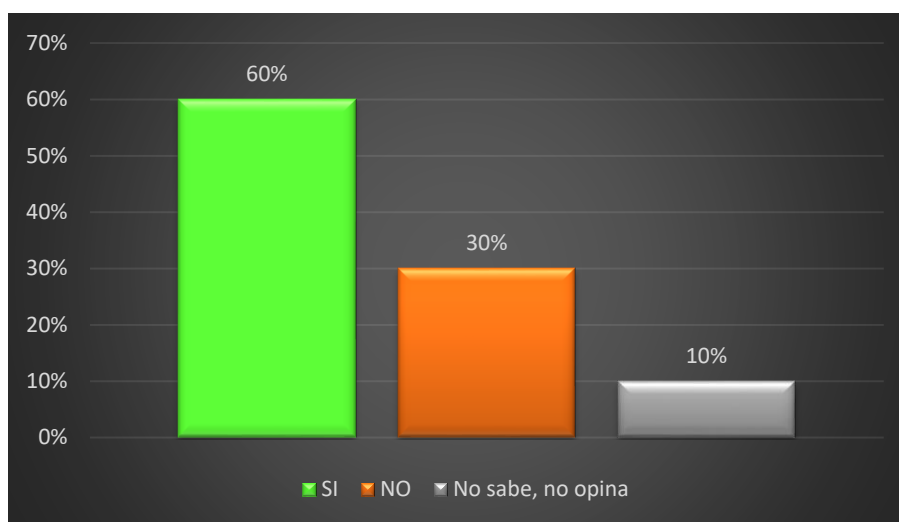
*Gráfico N°6 Fuente: de los autores*

A la pregunta ¿Considera que en la empresa donde usted labora, la información para emitir las facturas llega a tiempo al respectivo departamento?, apreciando la tabla se tiene que el 35% de las personas encuestadas señalaron que SI, mientras que el otro 50% indico que NO, también el 15% de las personas que se encuestaron respondieron que No saben, no opinan a esta interrogante.

**Tabla 7 ¿La empresa donde usted labora preparan informes mensuales de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?**

| Alternativas      | Porcentaje (%) | Frecuencia (f) |
|-------------------|----------------|----------------|
| SI                | 60             | 12             |
| NO                | 30             | 6              |
| No sabe, no opina | 10             | 2              |
| <b>TOTAL</b>      | <b>100</b>     | <b>20</b>      |

*Cuadro N°7 Fuente: De los autores*



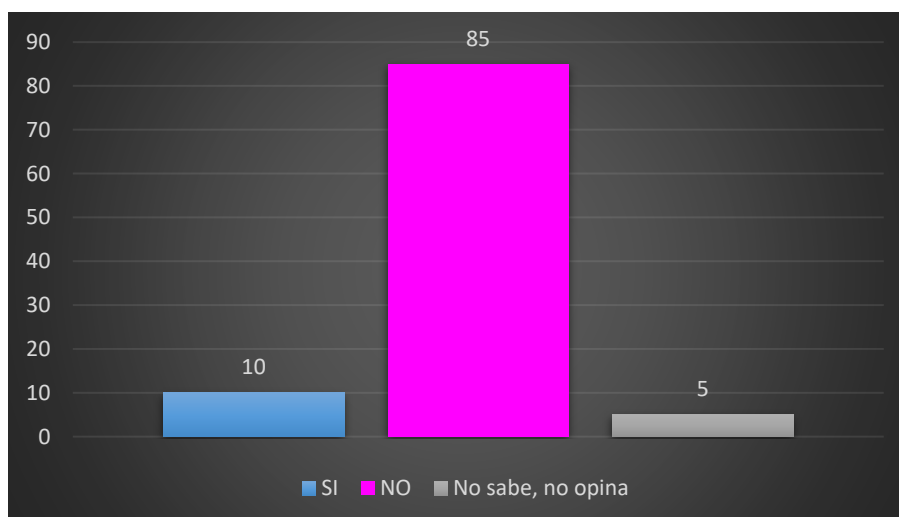
*Gráfico N°7 Fuente: de los autores*

A la pregunta ¿La empresa donde usted labora prepara informes mensuales de cuentas por cobrar por antigüedad de saldo?, apreciando la tabla se tiene que el 60% de las personas encuestadas señalaron que SI, mientras que el otro 30% indico que NO, también el 10% de las personas que se encuestaron respondieron que No saben, no opinan a esta interrogante.

**Tabla 8 ¿Considera usted que en la empresa donde labora están bien desagregadas las funciones de facturación, contabilización y cobranza?**

| Alternativas      | Porcentaje (%) | Frecuencia (f) |
|-------------------|----------------|----------------|
| SI                | 10             | 2              |
| NO                | 85             | 17             |
| No sabe, no opina | 5              | 1              |
| <b>TOTAL</b>      | <b>100</b>     | <b>20</b>      |

*Cuadro N°8 Fuente: De los autores*



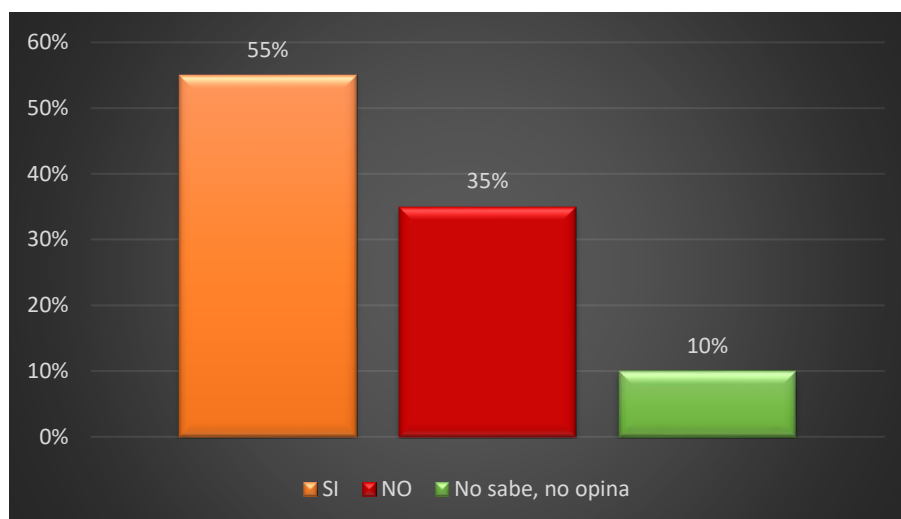
*Gráfico N°8 Fuente: de los autores*

A la pregunta **¿Considera usted que en la empresa donde labora están bien desagregadas las funciones de facturación, contabilización y cobranza?**, apreciando la tabla se tiene que el 10% de las personas encuestadas señalaron que SI, mientras que el otro 85% indicó que NO, también el 5% de las personas que se encuestaron respondieron que No sabe, no opina a esta interrogante.

**Tabla 9 ¿En la empresa donde labora realizan el respectivo seguimiento a las carteras vencidas?**

| Alternativas      | Porcentaje (%) | Frecuencia (f) |
|-------------------|----------------|----------------|
| SI                | 55             | 11             |
| NO                | 35             | 7              |
| No sabe, no opina | 10             | 2              |
| <b>TOTAL</b>      | <b>100</b>     | <b>20</b>      |

*Cuadro N°9 Fuente: de los autore*



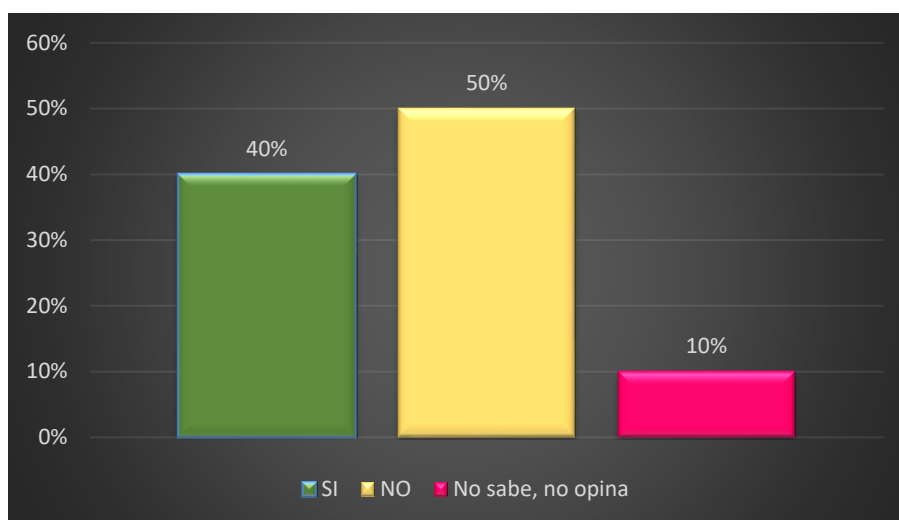
*Gráfico N°9 Fuente: de los autores*

A la pregunta ¿En la empresa donde labora realizan el respectivo seguimiento a las carteras vencidas?, apreciando la tabla se tiene que el 55% de las personas encuestadas señalaron que SI, mientras que el otro 35% indicó que NO, también el 10% de las personas que se encuestaron respondieron que No saben, no opinan a esta interrogante.

**Tabla 10 ¿Se hacen provisiones de cuentas incobrables y sobre qué base?**

| Alternativas      | Porcentaje (%) | Frecuencia (f) |
|-------------------|----------------|----------------|
| SI                | 40             | 8              |
| NO                | 50             | 10             |
| No sabe, no opina | 10             | 2              |
| <b>TOTAL</b>      | <b>100</b>     | <b>20</b>      |

*Cuadro N°10 Fuente: de los autores*



*Gráfico N°10 Fuente: de los autores*

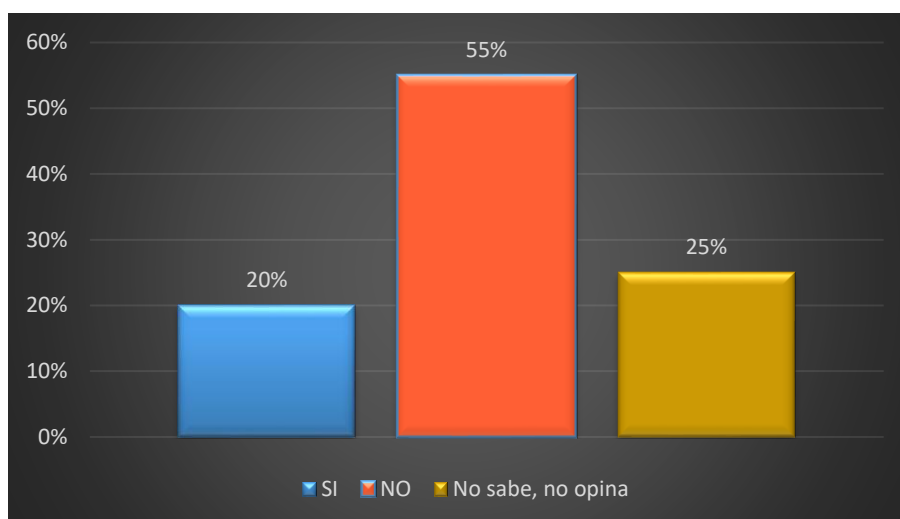
A la pregunta ¿Se hacen provisiones de cuentas incobrables y sobre qué base?, apreciando la tabla se tiene que el 40% de las personas encuestadas señalaron que SI, mientras que el otro 50% indicó que NO, también el 10% de las personas que se encuestaron respondieron que No saben, no opinan a esta interrogante.



**Tabla 11 ¿Considera que el proceso de las cobranzas está facilitando la liquidez de la empresa?**

| Alternativas      | Porcentaje (%) | Frecuencia (f) |
|-------------------|----------------|----------------|
| SI                | 20             | 4              |
| NO                | 55             | 11             |
| No sabe, no opina | 25             | 5              |
| <b>TOTAL</b>      | <b>100</b>     | <b>20</b>      |

*Cuadro N°11 Fuente: de los autores*



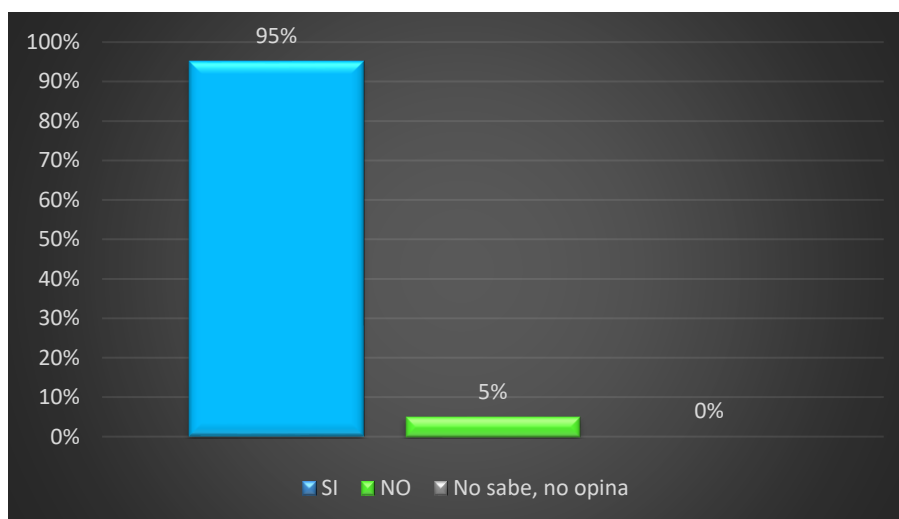
*Gráfico N°11 Fuente: de los autores*

A la pregunta Considera que el proceso de las cobranzas está facilitando la liquidez de la empresa, apreciando la tabla se tiene que el 20% de las personas encuestadas señalaron que SI, mientras que el otro 55% indicó que NO, también el 25% de las personas que se encuestaron respondieron que No saben, no opinan a esta interrogante.

**Tabla 12 ¿Considera necesario el diseño de un manual de procedimientos de control interno en esta área?**

| Alternativas      | Porcentaje (%) | Frecuencia (f) |
|-------------------|----------------|----------------|
| SI                | 95             | 19             |
| NO                | 5              | 1              |
| No sabe, no opina | 0              | 0              |
| <b>TOTAL</b>      | <b>100</b>     | <b>20</b>      |

*Cuadro N°12 Fuente: de los autores*



*Gráfico N°12 Fuente: de los autores*

A la pregunta **Considera necesario el diseño de un manual de procedimientos de control interno en esta área**, apreciando la tabla se tiene que el **95%** de las personas encuestadas señalaron que **SI**, mientras que el otro **5%** indicó que **NO**, también el **0%** de las personas que se encuestaron respondieron **No saben, no opinan** a esta interrogante.

**Discusión.**

La presente tesis Control Interno y Cuentas por Cobrar de Metrocomunicaciones S.A.C ha logrado concluir adecuadamente el proceso de investigación y planteamiento de propuesta de solución a los problemas en el área de cobranza que carecía de un sistema de control interno sólido que permita un adecuado manejo de las cobranzas, además de no contar con un sistema que permita visualizar el riesgo de incobrabilidad de los cliente a través de una central de riesgos ni de manera interna a la que todos tengan acceso y conocimiento, contar con la información actualizada en todo momento y prevenir dicho riesgo, teniendo como resultado falta de liquidez

Según los resultados de nuestra investigación, hemos podido determinar que es necesario la implementación del control interno en el área de cuentas por cobrar y la buena desagregación de funciones al personal para obtener buenos resultados.

Es por ello que encontramos coincidencia con la tesis de Jaramillo (2017), en la cual proponen un diseño de control interno para un mejor manejo de las cuentas por cobrar, y para poder obtener un mejor Control en la cartera (cobranza) vencida que mantiene la empresa, es por ello que se requiere de la implementación de procesos estructurados y políticas que permitan un adecuado desarrollo al momento de realizar las cobranzas.

Y por lo cual Jaramillo, sugiere implementar el control interno de acuerdo a los pasos y procesos establecidos especificados en la propuesta de la presente investigación, el cual además contribuirá a la organización interna de la empresa, y que es necesario seguir identificando oportunidades de mejora para con ello disminuir los riesgos de la organización, por lo que se debe evaluar todas las áreas para saber si se necesita mejorar o implementar procesos para la efectividad en el desarrollo de las actividades del día a día.

Por tal motivo hemos concluido con que, nuestra tesis “Control Interno y Cuentas por Cobrar de Metrocomunicaciones S.A.C, requiere la implementación para el área de cuentas por cobrar.

Por no tener un buen método de cobranza, ni personal especializado, no se cuenta con un buen sistema y/o actualizaciones para poder brindar un buen control tanto al cliente como a la gerencia general, es por tal motivo que se requiere de la implementación de un área especializada y personal altamente capacitado y así poder obtener mejores resultados y un buen manejo en las cuentas por cobrar, y obtener un buen Control Interno en las cuentas de la empresa.

## Conclusiones

**Primero:** Ante la ausencia de control interno que brinde confiabilidad razonable en las cuentas por cobrar y en los procesos de cobranzas, se consideró la necesidad de implementar un sistema estructurado de control interno que permita mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar.

**Segundo:** La implementación de un sistema de control interno es una fuente importante y esencial para proporcionar información y apoyo en las decisiones del Gerente General, ayudándolo a dirigir la empresa para la consecución de los objetivos previstos.

**Tercero:** Se determinó que no cuenta con una adecuada segregación de funciones dentro del departamento de cuentas por cobrar, se ve reflejado en la incrementación de cobranzas dudosas de un año a otro.

## Recomendaciones

**Primero:** Para la efectividad de las cuentas por cobrar se debe proponer Políticas de Crédito y Cobranza con la finalidad de otorgar facilidades de pago a los clientes. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros.

**Segundo:** El único responsable que debe validar las pautas e implementación del control interno es el Gerente General; quien representa la autoridad dentro de la empresa es también quien tomara las decisiones de altura para lograr el cumplimiento de objetivos trazados.

**Tercero:** Se debe segregar las responsabilidades pertinentes a cada colaborador del área de cuentas por cobrar y hacer reuniones periódicas para hacer un seguimiento del trabajo, resolver dudas, escuchar sugerencias de los colaboradores para conseguir los objetivos establecidos a corto, medio y largo plazo.

## Referencias Bibliográficas

Barrantes, R. (2014). *Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto*. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.

Castañeda, L. (2014). *En Contexto. Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial*.  
<https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/download/139/124/0>

Chuquizuta, K & Oncoy, M. (2017). *Incidencias del Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el Distrito de los Olivos, año 2013*. Tesis para obtener el Título Profesional De Contador Público. Universidad De Ciencias y Humanidades, Perú. Recuperado de [http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/122/Chuquizuta\\_KR\\_Oncoy\\_MA\\_TCON\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/122/Chuquizuta_KR_Oncoy_MA_TCON_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

*Código Tributario Artículo*. Consultado el 25 de enero del 2020, de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro1/libro.pdf>

Conexión Esan. (2016). *Las políticas de crédito de una entidad Financiera*. Consultado el 25 de enero del 2020, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>

Contraloría General de la República. (2019). *Sistema de Control Interno*  
[https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/index.html](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html)

Cueva, D & Núñez, J. (2016). *El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en el Cumplimiento de Obligaciones ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria de la Empresa Protecto One Sac, Chiclayo – 2015*. Tesis para

obtener el Título Profesional De Contador Público. Universidad Señor de Sipán, Perú.  
Recuperado de  
[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4521/Cueva%20Centuri%  
c3%b3n%20%20N%c3%ba%  
c3%bl ez%20Rea%c3%blo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4521/Cueva%20Centuri%c3%b3n%20%20N%c3%ba%c3%bl ez%20Rea%c3%blo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Darío H. (2016). *Diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación*.  
<https://www.unrc.edu.ar/unrc/comunicacion/editorial/repositorio/978-987-688-166-1.pdf>

Debitoor. (2019). *Glosario de contabilidad*. Consultado el 23 de febrero del 2020, de  
<https://debitoor.es/glosario/cuentas-por-cobrar>

Estupiñan, R. (2015) *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. (2<sup>da</sup> ed.)  
Colombia: ECOE Ediciones

Gómez, M. & Gómez, J. (2016). *Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad Montessori*. Tesis para obtener el Título de Contador Público Autorizado. Universidad de Guayaquil de Ecuador. Recuperado de  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10610/1/TESIS%20%20MJ.pdf>.

González, J. (2019). *Cuentas por Cobrar*. Consultado el 20 de febrero del 2020 de,  
<https://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>.

Gutiérrez & Católico. (2015). *Revistas Espacios, El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador)*,  
<https://www.revistaespacios de.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

Hernández R, Fernández C. y Baptista Pilar. (2014). *Metodología de la Investigación*.  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>



Jaramillo, L. (2017). *Control Interno para mejorar la Efectividad en las Cuentas por Cobrar y Pagar en la Empresa GCF HOLDINGS SAC -2017*. Tesis para obtener el Título Profesional De Contador Público. Universidad Wiener, Perú. Recuperado de [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/753/T%C3%8DTULO%20\\_%20Jaramillo](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/753/T%C3%8DTULO%20_%20Jaramillo)

Lozano & Tenorio. (2015). *Revistas Espacios, El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador)*, <https://www.revistaespacios.de.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

MEF. (2019). *Plan Contable General Empresarial*. Consultado el 25 de enero del 2020, de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/documentac/VERSION\\_MODIFICADA\\_PCG\\_EMPRESARIAL.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/documentac/VERSION_MODIFICADA_PCG_EMPRESARIAL.pdf)

Muñiz, W. & Mora, W. (2017). *Propuesta de Control Interno para Cuentas por Cobrar en la Empresa PROMOCHARTES*, Tesis para obtener el Título de Contador Público Autorizado. Universidad de Guayaquil de Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>

Muñoz, J. (2016). *Control Interno de Cuentas por Cobrar para mejorar la Rentabilidad del Comercio Roció de la ciudad de BABAHOYO en el año 2015*. Tesis para obtener el Título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoria y Finanzas. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5107/1/TUBCYA005-2016.pdf>

Pérez, J. & Merino, M. (2014). *Cuentas por Cobrar*. <https://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>

- Proinversión. (2019). *Implementación del Sistema del Control Interno*. Consultado el 24 de enero del 2020, de <https://www.proinversion.gob.pe/modulos/JER/PlantillaStandard.aspx?ARE=0&PFL=1&JER=8502>
- Santillana J. (2015). *Auditoría y Control Interno Capítulo 3*. Consultado el 24 de enero del 2020. <http://trabajocontrolinterno.blogspot.com/2016/>
- Silva J. (2014). *Metodología de la Investigación: Elementos Básicos*. Consultado el 10 de enero del 2020, de <https://es.slideshare.net/6285012/resumen-silva-2014-61052905>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2020). *Tipos de Instrumento de Deudas*. Consultado el 25 de enero del 2020, de [http://www.sbs.gob.pe/supervisados-y-registros/empresas-supervisadas/informacion-sobre-supervisadas/sistema-privado-de-pensiones-supervisadas/valorizacion-de-instrumentos/indice/conceptos\\_fundamentales/instrumentos-de-renta-fija/tipos-de-instrumentos-de-deuda/](http://www.sbs.gob.pe/supervisados-y-registros/empresas-supervisadas/informacion-sobre-supervisadas/sistema-privado-de-pensiones-supervisadas/valorizacion-de-instrumentos/indice/conceptos_fundamentales/instrumentos-de-renta-fija/tipos-de-instrumentos-de-deuda/)
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria SUNAT. (2020). *La Bancarización – Empresas*. Consultado el 25 de enero del 2020, <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/otros-tributos/itf-bancarizacion-y-medios-de-pago/3420-02-la-bancarizacion-empresas>
- Tito, M. (2017). *Control Interno y su relación con las cuentas por Cobrar en las Empresas Inmobiliarias, distrito de la Molina, año 2017*. Tesis para obtener el Título Profesional De Contador Público. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12398/Tito\\_CM.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12398/Tito_CM.pdf?sequence=1&isAllowed)

## **Anexos**

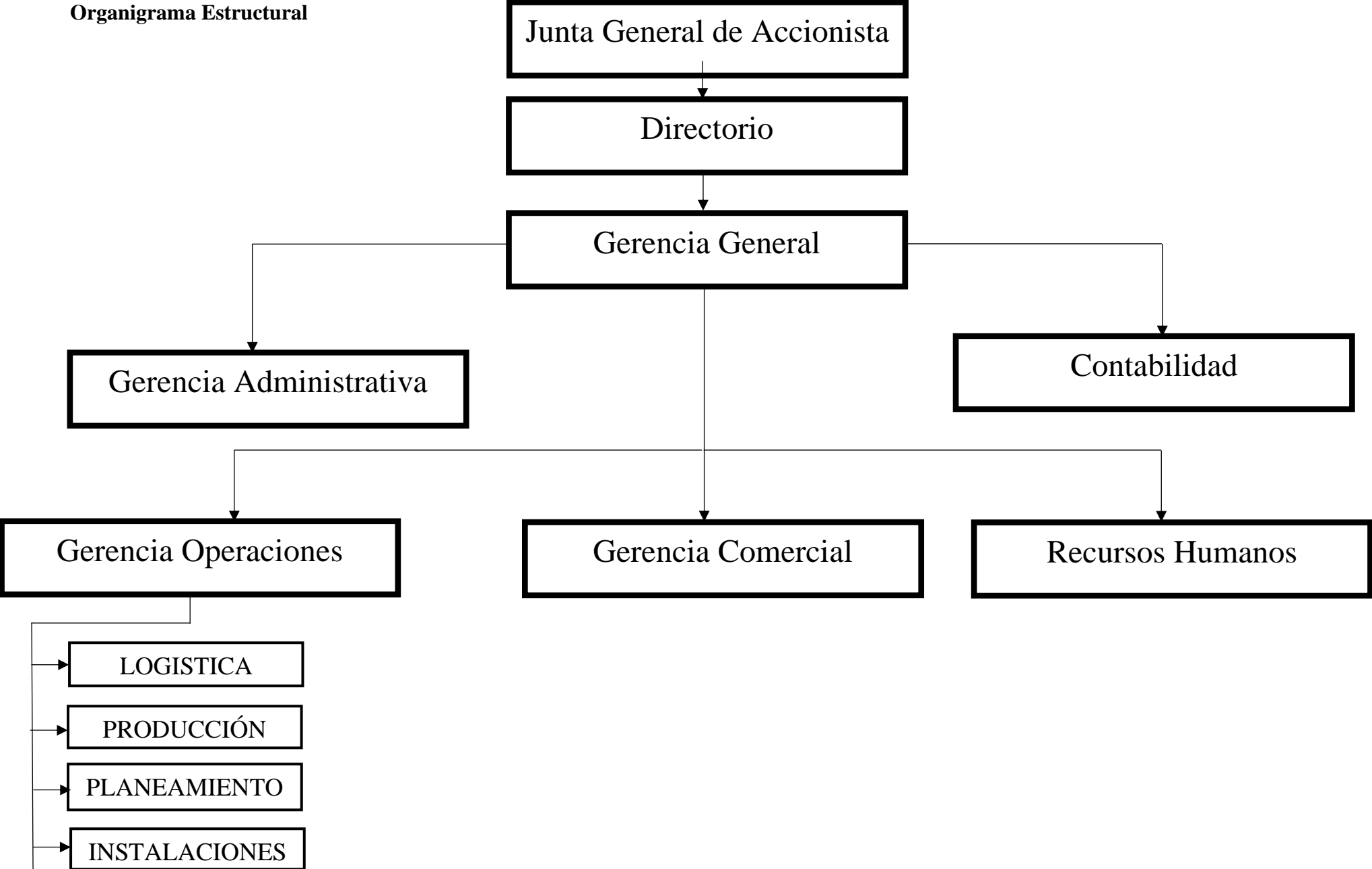
## Encuesta

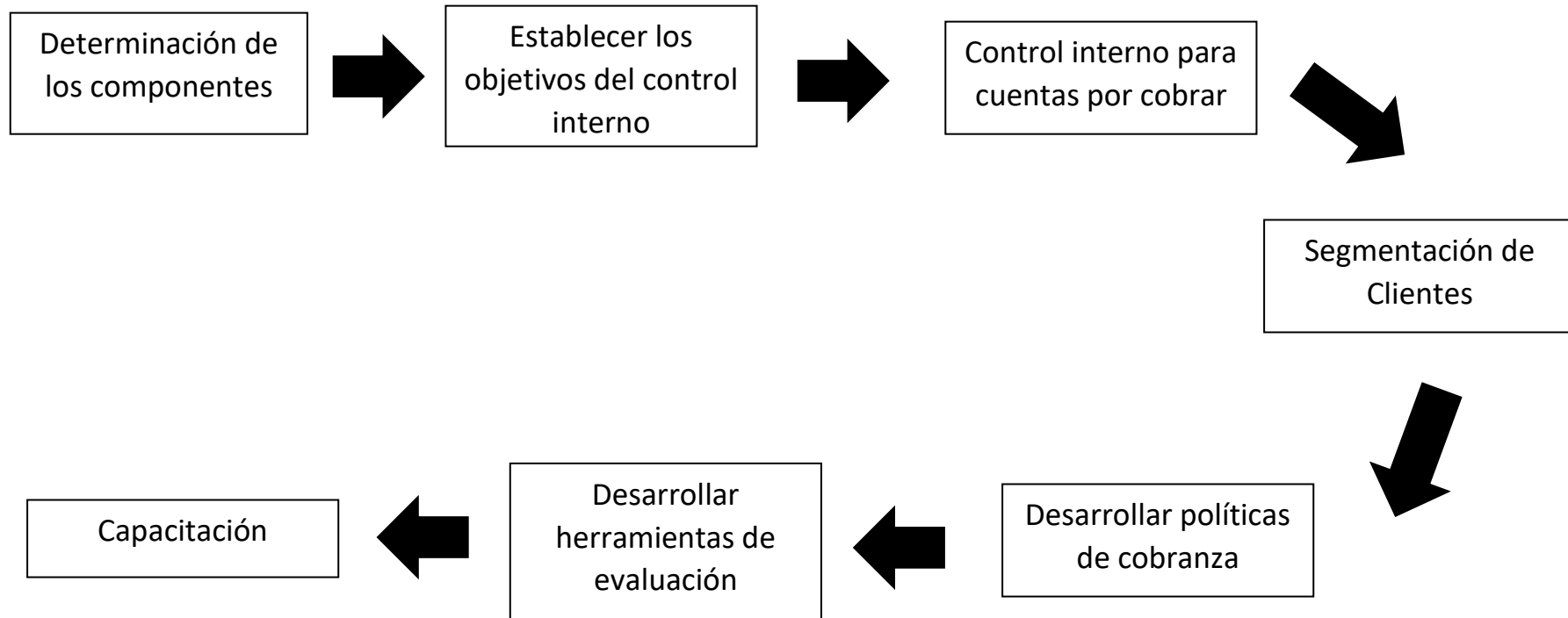
| ENCUESTA |   |    |    |                   |
|----------|---|----|----|-------------------|
| No       | ITEMS   | SI | NO | No SABE, No OPINA |
| 1        | ¿Cree usted que hay retraso en las cobranzas de la empresa donde labora METROCOMUNICACIONES SAC?  |    |    |                   |
|          |   |    |    |                   |
| 2        | ¿Considera que la persona que aprueba los créditos es la idónea?  |    |    |                   |
|          |   |    |    |                   |
| 3        | ¿Le parece a usted que el procedimiento para otorgar créditos es el más adecuado?   |    |    |                   |
|          |   |    |    |                   |
| 4        | ¿La empresa donde usted labora cuenta con una base de dato de clientes potenciales?   |    |    |                   |
|          |   |    |    |                   |
| 5        | ¿En la empresa donde usted labora existe un formato de solicitud de crédito?  |    |    |                   |
|          |   |    |    |                   |
| 6        | ¿Considera que en la empresa donde usted labora la información para emitir las facturas llega a tiempo al respectivo departamento de facturación? |    |    |                   |
|          |   |    |    |                   |
| 7        | ¿La empresa donde usted labora prepara informes mensuales de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?   |    |    |                   |
|          |   |    |    |                   |
| 8        | ¿Considera usted que en la empresa donde labora están bien desagregadas las funciones de facturación, contabilización y cobranza?                 |    |    |                   |
|          |   |    |    |                   |
| 9        | ¿En la empresa donde labora realizan el respectivo seguimiento a las carteras vencidas?   |    |    |                   |
|          |   |    |    |                   |
| 10       | ¿Se hacen provisiones de cuentas incobrables y sobre qué base?  |    |    |                   |
|          |   |    |    |                   |
| 11       | ¿Considera que el proceso de las cobranzas está facilitando la liquidez de la empresa?  |    |    |                   |
|          |   |    |    |                   |
| 12       | ¿Considera necesario el diseño de un manual de procedimientos de control interno en esta área?  |    |    |                   |

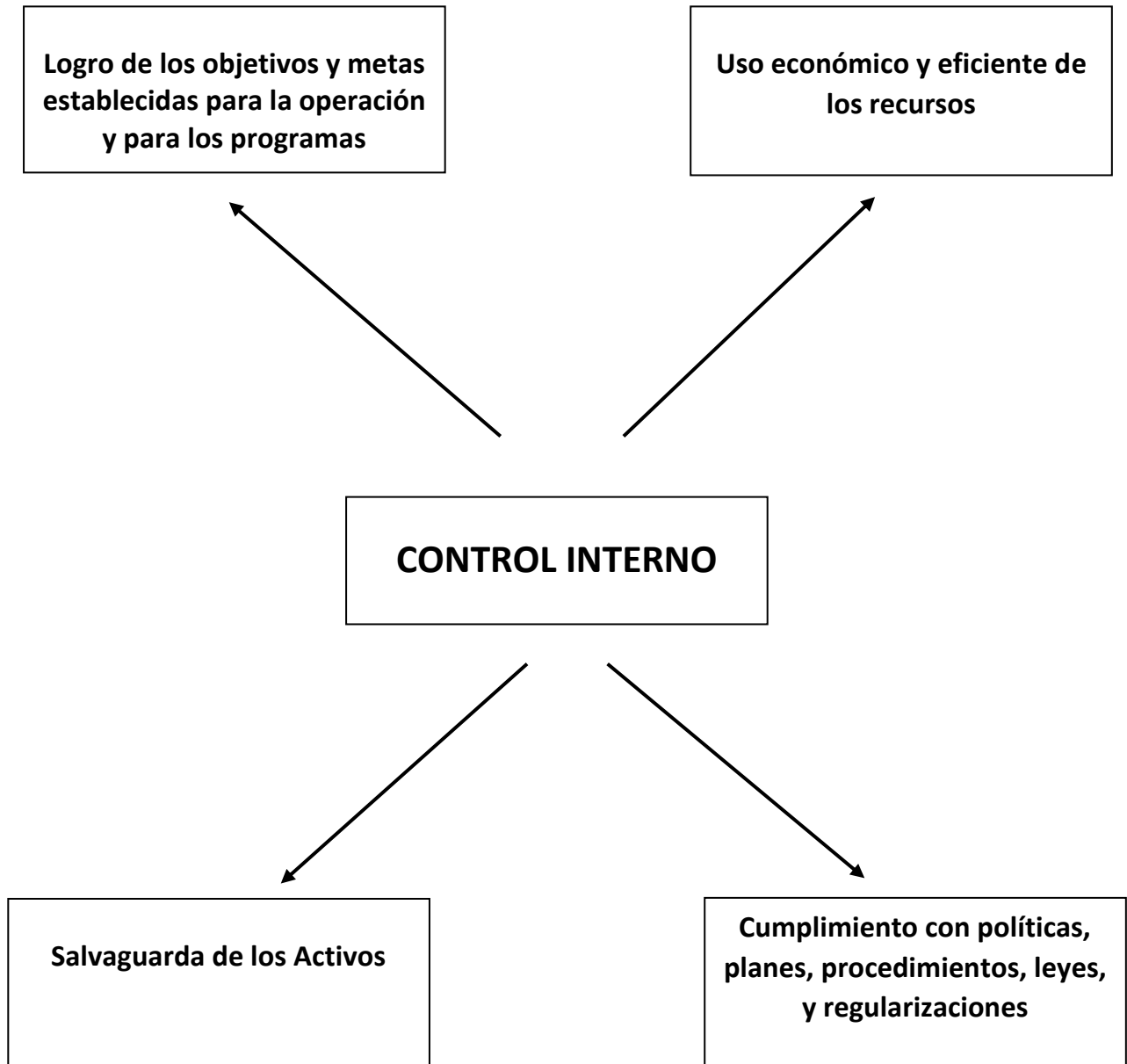
**Matriz de consistencia de la operacionalización de variables**  
**Control Interno y Cuentas por Cobrar de la Empresa METROCOMUNICACIONES SAC**

| PROBLEMAS   | OBJETIVOS   | HIPOTESIS  | VARIABLES  | METODOLOGIA   |                                      |
|---|---|--|--|---|--------------------------------------|
| <b>Problema general</b>   | <b>Objetivo general</b>   | <b>Hipótesis general</b>   | <b>Variable 1:<br/>Implementación del<br/>Control Interno.</b> | <p><b>a. Diseño</b><br/>No Experimental, Transversal</p> <p><b>b. Tipo</b><br/>Descriptiva.</p> <p><b>c. Población (N),</b> conformada por 20 personas del área de administración, finanzas y contabilidad.</p> <p><b>d. Muestra (n)</b> conformado por 20 personas del área de administración, finanzas, contabilidad.</p> <p><b>e. Técnicas de recolección de dato</b><br/>encuesta</p> |                                      |
| ¿De qué manera el control interno influye en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa METROCOMUNICACIONES SAC en el año 2018 en la provincia de Lima Metropolitana? | Establecer la implementación del <b>control interno de las cuentas por cobrar</b> para una gestión eficiente. Analizando, desarrollando y mejorando la gestión en el área de cobranzas de la empresa METROCOMUNICACIONES SAC. | La implementación del <b>control interno</b> influye positivamente en la gestión de <b>las cuentas por cobrar</b> de la empresa METROCOMUNICACIONES SAC. | Ambiente de control  |   | Evaluación de Riesgo                 |
|   |   |  |  |   | Supervisión o monitoreo              |
| <b>Problemas específicos</b>  | <b>Objetivos específicos</b>  | <b>Hipótesis específicas</b>   | Fijar Objetivos  |   | Información y Comunicación           |
| ¿En qué medida la implementación del control interno se relaciona con el logro de las metas y objetivos trazados en la empresa METROCOMUNICACIONES SAC?                       | Evaluar en qué medida la implementación del control interno se relaciona con el logro de las metas y objetivos trazados en la empresa METROCOMUNICACIONES SAC   | La no existencia de un control interno incide en un mal manejo del área de las cuentas por cobrar de la empresa METROCOMUNICACIONES SAC                  |  |   | Mecanismos de Control                |
|   |   |  |  |   | <b>Variable2: Cuentas por cobrar</b> |
|   |   |  | Políticas De Cobranzas   | Evaluación de Créditos  |                                      |
|   |   |  |  | Plazos de Cobro   |                                      |
| ¿De qué forma la segregación de funciones contribuirá a reducir riesgos en las cuentas por cobrar en la empresa METROCOMUNICACIONES SAC?                                      | Establecer la distribución de funciones que contribuirá a reducir riesgos en las cuentas por cobrar en la empresa METROCOMUNICACIONES SAC   | La correcta segregación de funciones contribuirá a reducir riesgos en las cuentas por cobrar en la empresa METROCOMUNICACIONES SAC                       | Ventas   | Créditos Concedidos   |                                      |
|   |   |  |  | Servicios Prestados   |                                      |

Organigrama Estructural



**Proceso implementación de control interno en cuentas por cobrar**





## Políticas de Crédito y Cobranza

I.- **Aspectos cualitativos a considerar**: mediante estos indicadores se evalúa la **voluntad** de pago de los clientes, con la cual se puede construir un perfil del cliente para clasificarlo.

1.- Existencia real de la Razón Social, consultando en la FICHA RUC del portal SUNAT, para verificar el estado de la RZ, identificar a sus representantes legales, omisiones tributarias y deuda en cobranza coactiva con SUNAT. Se valida con la presentación de poder vigentes expedido por SUNARP.

2.- Consulta en central de riesgos para conocer su categoría de clasificación crediticia en el sistema financiero, de acuerdo a la Resolución de superintendencia N. ° 11356 – 2008, cuyo objetivo es conocer el historial de pagos del cliente y su situación actual.

3.- Gestionar referencias con los agentes económicos con que la empresa tiene relación (bancos, proveedores y clientes) y realice operaciones habituales. Indicador que nos permite conocer la relación financiera y comercial de la empresa con demás agentes económicos.

4.- Desarrollar un análisis bajo el método deductivo de las empresas, evaluar las condiciones generales de la economía en la que operan, reconocer las tendencias generales o de ciertos sectores de la economía que puedan influir en la capacidad del cliente para cumplir con sus obligaciones. Debe tomarse en cuenta, la antigüedad del negocio en el mercado, permanencia a futuro y continuidad del negocio, actividad productiva y si las ventas son cíclicas o periódicas naturistas.

II.- **Aspectos cuantitativos a considerar**: mediante estos indicadores se evalúa la **capacidad** de pago de los clientes:

1.- Análisis de los estados financieros de la empresa, específicamente de las siguientes ratios financieros:

- Ratio de liquidez corriente.  $\text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente}$
- Ratio de liquidez severa o prueba ácida.  $(\text{Activo corriente} - \text{existencias}) / \text{Pasivo corriente}$
- Ratio de independencia financiera.  $\text{Pasivo total} / \text{Activo Total}$
- Ratio de solvencia patrimonial.  $\text{Patrimonio neto} / (\text{Activo total} + \text{Pasivo total})$
- Ratio de Rentabilidad Económica.  $\text{Utilidad Operativa} / \text{Total de Activos}$
- Ratio de Rentabilidad Financiera.  $\text{Utilidad Neta} / \text{Total Patrimonio Neto}$

2.- Evolución de las ventas mensuales (de preferencia de los últimos 2 años)

3.- Evolución de los costos mensuales de la empresa

4.- Evolución de los gastos operativos y financieros mensuales de la empresa

## **Políticas de Cobranza**

Mediante estas políticas se determinará las acciones a seguir de acuerdo a la condición del cliente respecto al cumplimiento de la cuenta:

### **I. Etapa: de seguimiento antes del vencimiento.**

Envío de alerta de vencimiento del pago a través de 2 medios: correo electrónico y mensaje de texto o WhatsApp al celular del responsable, recordándole que el vencimiento está próximo.

De preferencia gestionar 3 días antes de la fecha de vencimiento.

### **II. Etapa: de seguimiento en la fecha de vencimiento.**

Envío de alerta de vencimiento del pago a través de 2 medios: correo electrónico y mensaje de texto o WhatsApp al celular del responsable, recordándole que en el día se debe cumplir con el pago, según el acuerdo.

### **III. Etapa: de seguimiento después de la fecha del vencimiento**

En esta etapa se deben tomar en cuenta las siguientes acciones:

- Notificación por medios electrónicos. Constituye la primera opción en el proceso de cobranza de las cuentas vencidas. Se debe enviar un correo al responsable del proceso con copia a los representantes legales. Se debe llevar a cabo al día siguiente del vencimiento.

- Notificación por escrito: constituye la segunda opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, de preferencia al tercer día, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente, de preferencia al octavo día. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad informándole que de persistir se informará de su situación a las centrales de riesgo, previo protesto del título valor.
- Llamadas telefónicas: constituye la tercera opción, se debe realizar alternándola con la segunda opción, el encargado de gestionar las cuentas por cobrar, tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retraso, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.
- Visitas personales: Estará a cargo del encargado del proceso en una primera visita, esta técnica puede ser muy efectiva, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto. De persistir el incumplimiento, la segunda visita deberá realizarse conjuntamente con el Gerente de Créditos.
- Recurso legal: inicio de las acciones legales previo protesto del Título Valor en la Cámara de Comercio se debe tener en consideración que es un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes por un lado y por otro, el rompimiento definitivo de las relaciones comerciales con el cliente.

## **Control Interno y Cuentas por Cobrar**

### **Fundamentos**

El planteamiento llamado Control interno y cuentas por cobrar se desarrolla en el origen de la teoría de la contabilidad y el control, donde se menciona que el control y la contabilidad están vinculados, es decir que el control va a intervenir en la información que brinda la contabilidad a través de los Estados financieros, que funcionan como rendición de cuentas de lo que sucede en la empresa, además de ser una importante fuente de información para la toma de decisiones y de los objetivos de la empresa.

### **Objetivos**

- Separar a los clientes para el adecuado y mejor desarrollo de las políticas y procedimientos de control interno.
- Elaborar un cronograma de pagos a través de políticas de control interno.
- Elaborar un plan de capacitación respecto a la ejecución del control interno.

### **Problema**

En la evaluación final que se integró en base a la interpretación de los datos recopilados a través entrevistas (encuestas) y a expertos relacionados (contadores, auditores, administradores) con el proceso de cobranzas en las áreas de gestión y operación de la empresa y de las repuestas en las encuestas realizados a los trabajadores (empleados) de la empresa, se determinó que no hay un adecuado proceso de políticas de control interno, si bien la gestión brinda la facilidades

para una comunicación directa con los trabajadores, al no haber dispuesto formas de ejecutarlo complica la comunicación.

En la evaluación de riesgos, se encontró que no hay instrumentos específicos que permitan detectar posibles riesgos y por ende evitar contingencias en las cuentas por cobrar, y se tornen irre recuperables, además se encontró que si realizan ciertas acciones para controlar la morosidad de los clientes, pero dichas acciones no están expresadas como procesos a las que todos los empleados tengan acceso, es decir son actividades en teoría que no están plasmadas en ningún documento.

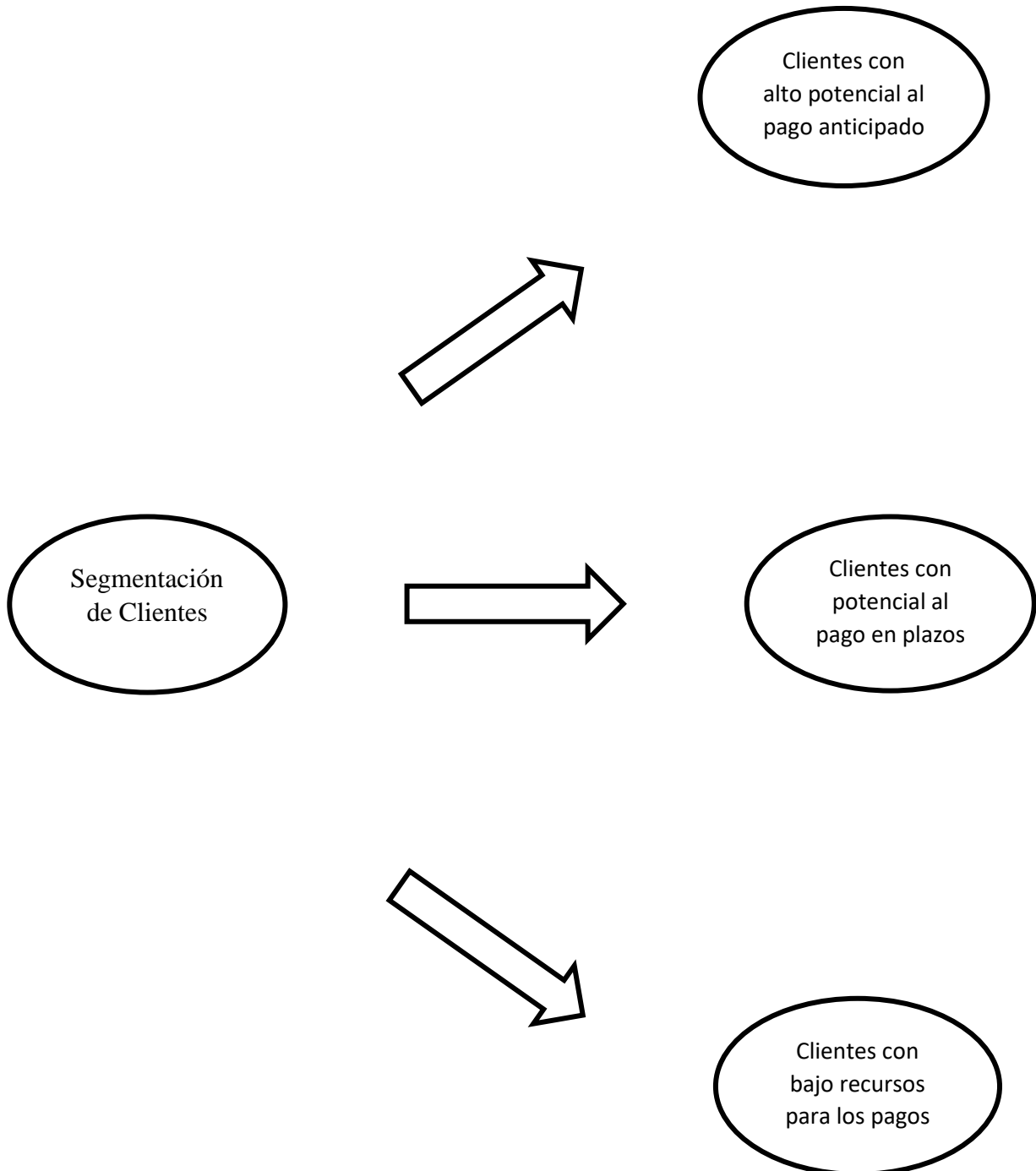
Es por todo ello que la empresa necesita un proceso de control interno, en las cuentas por cobrar como su principal fuente de financiamiento, la cual le va a permitir cubrir con todas sus obligaciones.

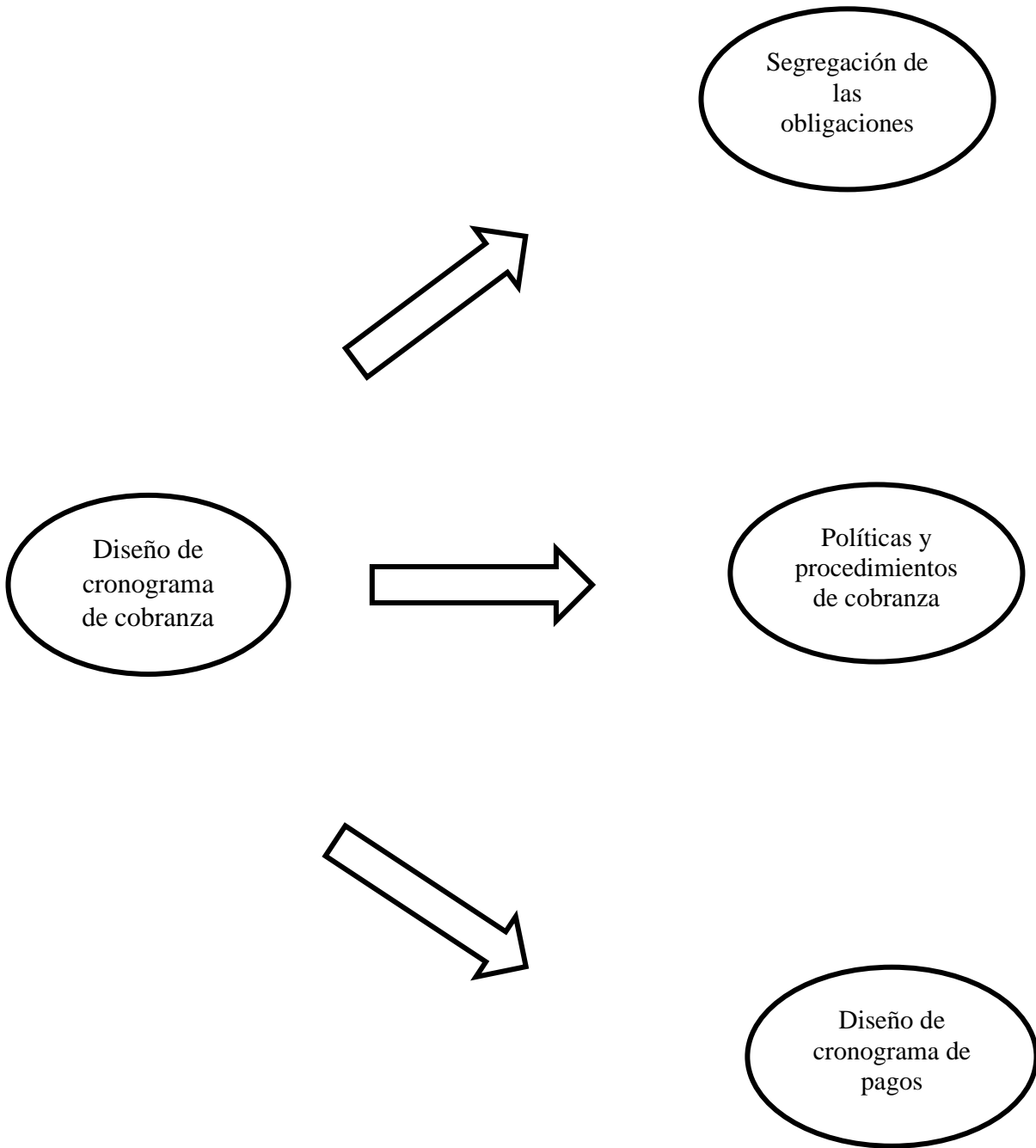
### **Resultados esperados**

La Implementación del Control interno y cuentas por cobrar reducirá el nivel de morosidad de los clientes, incrementará la efectividad de las cobranzas, además que otorgará mayor transparencia a los procesos elaborados, en el área de cobranzas, además de contar con un informe constante y oportuno.

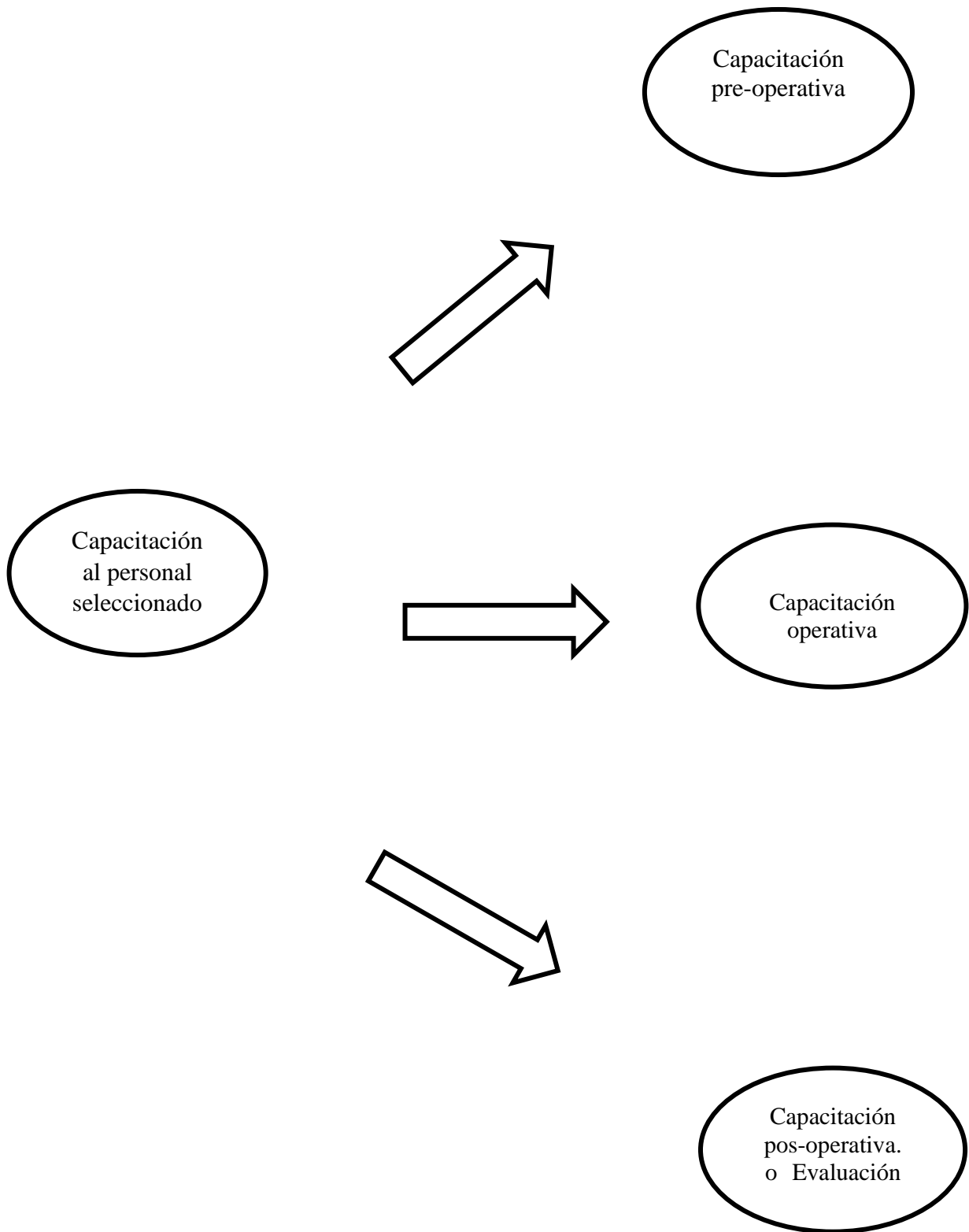
Con la implementación del control interno en las cuentas por cobrar, se aspira a llegar a una efectividad del 90% en dicha cuenta, además de asistir con la empresa y ayudar en el desarrollo y crecimiento de la misma, mejorando la motivación del personal seleccionado.

## Plan de Actividades









## Costo de implementación

**Tabla 13 Costo de Implementación Control Interno**

| <b>PROPUESTA</b>                    | <b>Cant.</b> | <b>C/U S/</b> | <b>Total S/</b>   |
|-------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|
| <b>IMPLEMETACIÓN</b>                |              |               |                   |
| Servicio Central de riesgos         | 1            | S/280.00      | S/280.00          |
| Segmentación de clientes            | 1            | S/100.00      | S/100.00          |
| Desarrollo de políticas de cobranza | 1            | S/300.00      | S/300.00          |
| Desarrollo de políticas de pagos    | 1            | S/300.00      | S/300.00          |
| Esquemmatización de Cronograma      | 1            | S/200.00      | S/200.00          |
| Desarrollo de esquemas y evaluación | 1            | S/170.00      | S/170.00          |
| Útiles de oficina                   | 1            | S/50.00       | S/50.00           |
| Computadora                         | 2            | S/1,890.00    | S/3,780.00        |
| Impresora                           | 1            | S/1,000.00    | S/1,000.00        |
| Electricidad                        | 1            | S/50.00       | S/50.00           |
| Impresión de manual                 | 2            | S/40.00       | S/80.00           |
| <b>CAPACITACION</b>                 |              |               |                   |
| Capacitación pre-operación          | 2            | S/500.00      | S/1,000.00        |
| Capacitación operación              | 2            | S/500.00      | S/1,000.00        |
| Capacitación pos-operación          | 2            | S/500.00      | S/1,000.00        |
| <b>TOTAL</b>                        |              |               | <b>S/9,310.00</b> |

*Cuadro N°13 Fuente: Creación propia*

**Tabla 14 Costo Mensual**

| <b>PROPUESTA</b>            | <b>Cant.</b> | <b>C/U S/</b> | <b>Total S/</b>   |
|-----------------------------|--------------|---------------|-------------------|
| Servicio Central de riesgos | 1            | S/280.00      | S/280.00          |
| Útiles de oficina           | 1            | S/100.00      | S/100.00          |
| Tintas de impresión         | 1            | S/300.00      | S/300.00          |
| Electricidad                | 1            | S/50.00       | S/50.00           |
| <b>PERSONAL</b>             |              |               |                   |
| Asistente Contable          | 1            | S/1,500.00    | S/1,500.00        |
| Asistente Financiero        | 1            | S/1,500.00    | S/1,500.00        |
| <b>TOTAL</b>                |              |               | <b>S/3,730.00</b> |

*Cuadro N°14 Fuente: Creación propia*

## **Responsabilidades Pertinentes De Cada Integrante**

### **Gerente General:**

Su función planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.

- Planifica los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo
- Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos
- Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta
- Controla la actividad planifica comparando con lo realizado y detecta las desviaciones o diferencias
- Coordina con el Ejecutivo de Venta
- Decide respecto de contrata, selecciona, capacita y ubica el personal adecuado para cada cargo
- Analiza los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros
- Realiza cálculos financieros
- Es el responsable de validar las pautas e implementaciones del control interno

**Gerente Administrativo Y Finanzas:**

Dirigir la función de contabilidad de la Empresa y asegurar la efectividad de las acciones de los responsables.

- Dirigir la evaluación de los proyectos de la Empresa y supervisar la efectividad de las acciones de los responsables de cada área
- Controlar los recursos financieros, en coordinación con sus pares de las áreas productivas
- Dirigir y planificar la Política de Cobranza
- Planificar y dirigir la Política de Facturación
- Proponer y controlar el presupuesto de ingresos y gastos de la organización, en coordinación con sus pares de las áreas productivas y de soporte
- Dirigir la confección de reportes financieros

**Gerente De Ventas:**

Prepara planes y presupuesto de ventas, Establece metas y objetivos, Calcula la demanda pronostica las ventas, Reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores, Compensación y motivación.

El gerente de ventas debe de planificar antes de hacer cualquier actividad, reduciendo el riesgo y aumentando la rentabilidad de sus acciones.

- Establecer metas y objetivos
- Calcular la demanda pronosticar las ventas
- Reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores
- Compensación y motivación

**Contador Público:**

Reúne, analiza e interpreta la información, Vigila el cabal cumplimiento de las obligaciones fiscales.

- Elabora, analiza e interpreta los estados financieros
- Implanta el sistema contable más conveniente para la empresa
- Verifica la exactitud de las operaciones registradas en libros y registros auxiliares
- Proporciona a la dirección información confiable y oportuna para la toma de decisiones en el curso diario
- Establece el procedimiento óptimo de registro de operaciones efectuadas por la empresa
- Cumple con los requerimientos de información para la toma de decisiones por parte de la Dirección general, tales como estados financieros y auxiliares de ciertas cuentas
- Cumple con las obligaciones fiscales
- Contribuye con las demás áreas departamentales de la empresa para proporcionar la información necesaria para una mejor toma de decisiones
- Administra de forma adecuada los recursos financieros de la empresa por medio de conocimientos técnicos profesionales como la inversión, el análisis de riesgo y el financiamiento

**Asistente Contable:**

Trabaja bajo la supervisión del contador, su labor incluye un sin número de tareas destinadas a garantizar el buen funcionamiento del área administrativa de la empresa.

- Utiliza los *softwares* de contabilidad y los programas de hojas de cálculo Microsoft Excel
- calcular los salarios o las horas del empleado
- Gestionar y maneja la cartera de clientes y proveedores
- El pago de los servicios
- Las conciliaciones bancarias
- Genera los informes contables.

**Jefe De Tesorería:**

- Responsable del área de tesorería, caja, facturación, créditos y cobranzas
- Llevar el control y necesidad de fondeo de todas las cuentas bancarias
- Realizar la evaluación de crédito y gestión de cartera de cobranzas de los clientes a crédito
- Verificar que se cumplan las políticas de crédito y cobranza establecidas
- Llevar la actualización del flujo de caja, realizar las proyecciones y conciliar los movimientos de ingresos y egresos que lo conforman, de manera oportuna
- Atención de requerimientos de los clientes internos, manejo de relaciones con proveedores y organizar la programación de desembolsos
- Planificación financiera
- Flujos de caja real y proyectados
- Negociación y relación con bancos
- Dirigir el control y gestiones de cobranza de las cuentas por cobrar
- Elaboración de reportes a gerencia: cuotas por cobrar, líneas de crédito, financiamientos, reportes previsionales
- Asegurar la disponibilidad de los fondos
- Operaciones de pago externo e interno
- Emisión y seguimiento de las cartas fianzas
- Emisión de reportes financieros



**Asistente De Cobranzas:**

- Apoyar en las actividades del departamento de cobranza
- Lleva el control de las cuentas de los clientes
- Emisión de cheques, vouchers, conciliaciones bancarias diarias, posición de bancos  
diaria
- Monitorea los pagos, ya sean vencidos o por cubrir, depósitos bancarios y en efectivo,  
así como reporte de saldos
- Mantener al día el registro contable de las operaciones de ingresos y egresos de la  
empresa
- Preparación y programación de pagos

**Asistente De Ventas:**

Funciones básicamente administrativas del área comercial,

- realiza ventas telefónicas
- atención a clientes
- rescate de cartera de clientes
- apertura de clientes
- general clientes potenciales
- asistencia a la dirección comercial
- visitas a clientes para desarrollo de venta de nuevos productos
- cierres de ventas

## Información Económica Y Financiera De La Empresa

**Tabla 15 Composición del activo de la empresa Metrocomunicaciones S.A.C**

METROCOMUNICACIONES S.A.C.  
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
Al 31 de diciembre del año 2017 - 2018  
(Expresado en Soles)

| <u>ACTIVO</u>                           | <u>31.12.2018</u> | <u>PORCENTAJE</u> | <u>31.12.2017</u> | <u>PORCENTAJE</u> |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>ACTIVO CORRIENTE</b>                 |                   |                   |                   |                   |
| Efectivo y Equivalente de Efectivo      | 2 591 504         | 16.54%            | 1 697 693         | 10.97%            |
| Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)   | 4 499 957         | 28.71%            | 5 153 885         | 33.30%            |
| Otras Cuentas por Cobrar (Neto)         | 5 518 699         | 35.21%            | 5 058 871         | 32.69%            |
| Serv. Y Otros Contratad. por Anticipado | 31 205            | 0.20%             | 106 040           | 0.69%             |
| Existencias (Neto)                      | 2 008 826         | 12.82%            | 2 464 225         | 15.92%            |
| Otros Activos                           | 90 902            | 0.58%             | ----              | 0.00%             |
| Inversiones Mobiliarias                 | 990               | 0.01%             | 990               | 0.01%             |
| <b>Total Activo Corriente</b>           | <b>14 742 083</b> |                   | <b>14 481 704</b> |                   |
| <b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>              |                   |                   |                   |                   |
| Inmueble. Maquinaria y Equipos (Neto)   | 774 567           | 4.94%             | 824 978           | 5.33%             |
| Intangibles (Neto)                      | 63 622            | 0.41%             | 55 853            | 0.36%             |
| Activo Diferido                         | 8 096             | 0.05%             | 7 767             | 0.05%             |
| Otros Activos                           | 83 265            | 0.53%             | 106 510           | 0.68%             |
| <b>Total Activo No Corriente</b>        | <b>929 550</b>    |                   | <b>995 108</b>    |                   |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                     | <b>15 671 633</b> | <b>100%</b>       | <b>15 476 812</b> | <b>100%</b>       |

Cuadro N°15 Fuente: Empresa Metrocomunicaciones SAC

**Tabla 16 Anticuoamiento de Cuentas por Cobrar de la empresa Metrocomunicaciones****S.A.C**

|                           | <u>2018</u>        | <u>2017</u>      |
|---------------------------|--------------------|------------------|
| Hasta 30 días             | 520 050            | 400 050          |
| De 30 a 90 días           | 738 471            | 600 075          |
| De 90 a 180 días          | 1 255 401          | 1 110 139        |
| De 180 a 360 días         | 1 854 983          | 2 932 705        |
| De 360 días a más         | <u>1 223 148</u>   | <u>964 116</u>   |
| Cuentas por Cobrar        | 5 592 053          | 6 007 085        |
| Cobranza Dudosa           | <u>(1 092 096)</u> | <u>(853 200)</u> |
| Cuentas por Cobrar (Neto) | <u>4 499 957</u>   | <u>5 153 885</u> |

|     |           |           |
|-----|-----------|-----------|
| ESF | 4,499,957 | 5,153,885 |
|-----|-----------|-----------|

*Cuadro N°16 Fuente: Empresa Metrocomunicaciones SAC*

**Tabla 17 Composición del pasivo y patrimonio de la empresa Metrocomunicaciones****S.A.C**

| <u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>                        | <u>31.12.2018</u> | <u>PORCENTAJE</u> | <u>31.12.2017</u> | <u>PORCENTAJE</u> |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>PASIVO CORRIENTE</b>                           |                   |                   |                   |                   |
| Tributos por Pagar                                | 552 124           | 3.52%             | 618 478           | 4.00%             |
| Remuneraciones y participaciones por pagar        | 713 630           | 4.55%             | 794 094           | 5.13%             |
| Ctas. Por Pagar Comerciales (Neto)                | 970 358           | 6.19%             | 650 894           | 4.21%             |
| Ctas. Por Pagar Acc. Directores y Gerentes (Neto) | 300 000           | 1.91%             | 320 000           | 2.07%             |
| Ctas. Por Pagar Diversas (Neto)                   | 96 236            | 0.61%             | 113 589           | 0.73%             |
| <b>Total Pasivo Corriente</b>                     | <b>2 632 348</b>  |                   | <b>2 497 055</b>  |                   |
| <b>PASIVO NO CORRIENTE</b>                        |                   |                   |                   |                   |
| Obligaciones Financieras                          | 84 709            | 0.54%             | 110 702           | 0.72%             |
| <b>Total Pasivo No Corriente</b>                  | <b>84 709</b>     |                   | <b>110 702</b>    |                   |
| <b>Total Pasivo</b>                               | <b>2 717 057</b>  |                   | <b>2 607 757</b>  |                   |
| <b>PATRIMONIO</b>                                 |                   |                   |                   |                   |
| Capital Social                                    | 1 210 000         | 7.72%             | 1 210 000         | 7.82%             |
| Reservas  | 242 000           | 1.54%             | 242 000           | 1.56%             |
| Resultados Acumulados                             | 9 543 360         | 60.90%            | 9 074 264         | 58.63%            |
| Resultado del Ejercicio                           | 1 959 216         | 12.52%            | 2 342 791         | 15.13%            |
| <b>Total Patrimonio</b>                           | <b>12 954 576</b> |                   | <b>12 869 055</b> |                   |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>                  | <b>15 671 633</b> | <b>100%</b>       | <b>15 476 812</b> | <b>100%</b>       |

**Tabla 18 Ingresos ordinarios y utilidad de la empresa Metrocomunicaciones S.A.C**

| METROCOMUNICACIONES S.A.C.<br>ESTADO DE RESULTADO<br>Al 31 de diciembre del año 2018<br>(Expresado en Soles) |                    |                    |
|--|--------------------|--------------------|
|  | <u>31.12.2018</u>  | <u>31.12.2017</u>  |
| Ventas   | 14 212 073         | 16 348 714         |
| Descuentos, Rebajas y Bonificaciones   | (7 885)            | (3 783)            |
| Costo de Ventas  | <u>(7 907 036)</u> | <u>(8 568 666)</u> |
| Utilidad Bruta   | 6 297 152          | 7 776 265          |
| <br>   |                    |                    |
| Gastos Administrativos   | (1 410 383)        | (1 805 143)        |
| Gastos Ventas  | <u>(1 407 198)</u> | <u>(1 700 470)</u> |
| Utilidad (Perdida) Operativa   | 3 479 571          | 4 270 652          |
| <br>   |                    |                    |
| Ingresos (Gastos) Financieros Netos  | (215 308)          | (302 569)          |
| Ingresos (Gastos) Varios Neto  | <u>53 537</u>      | <u>217 047</u>     |
| Resultado antes de Impuestos   | 3 317 800          | 4 185 130          |
| <br>   |                    |                    |
| Participación de Utilidades  | (374 003)          | (566 574)          |
| Impuesto a la Renta  | <u>(984 581)</u>   | <u>(1 275 765)</u> |
| <br>   |                    |                    |
| Resultado del Ejercicio  | <u>1 959 216</u>   | <u>2 342 791</u>   |

*Cuadro N°18 Fuente: Empresa Metrocomunicaciones SAC*

**Tabla 19 Ratios de la empresa Metrocomunicaciones S.A.C**

|                              |   |   |   |                                    |   |        |
|------------------------------|---|---|---|------------------------------------|---|--------|
| Ratio de<br>Liquidez<br>2018 | = | $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$                             | = | $\frac{14\,742\,083}{2\,632\,348}$ | = | 5.6004 |
| Ratio de<br>Liquidez<br>2017 | = | $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$                             | = | $\frac{14\,481\,704}{2\,497\,055}$ | = | 5.7995 |
| Prueba<br>Acida 2018         | = | $\frac{\text{Activo Corriente -Existencias - Gtos Anticip}}{\text{Pasivo Corriente}}$ | = | $\frac{12\,702\,052}{2\,632\,348}$ | = | 4.8254 |
| Prueba<br>Acida 2017         | = | $\frac{\text{Activo Corriente -Existencias - Gtos Anticip}}{\text{Pasivo Corriente}}$ | = | $\frac{11\,911\,439}{2\,497\,055}$ | = | 4.7702 |

*Cuadro N°19 Fuente: Empresa Metrocomunicaciones SAC*

A continuación, interpretamos los resultados obtenidos de las ratios de liquidez de los años 2018 y 2017 formulados en base a los estados financieros presentados.

El ratio de liquidez de Metrocomunicaciones es de 5.6 frente a un 5.7 de manera que nos está diciendo que por cada sol que debe la empresa en el corto plazo, dispone de 5.6 soles para pagar.

Respecto al ratio de prueba acida donde eliminamos los inventarios, ya que no es rápidamente convertible en efectivo. Se logra obtener un resultado favorable respecto a la capacidad de pago. Se observa que el resultado es de 4.82 y 4.77 por los años 2018 y 2017 por cada S/1.00 que debe la empresa tiene S/4.82 para pagarlo. Es decir, la empresa puede pagar sus deudas a corto plazo.

$$\text{Rotación de CXC 2018} = \frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Saldo de CxC}} = \frac{14\,212\,073}{4\,499\,957} = 3.1583 \quad 114 \text{ días}$$

$$\text{Rotación de CXC 2017} = \frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Saldo de CxC}} = \frac{16\,348\,714}{5\,153\,885} = 3.1721 \quad 113 \text{ días}$$

Las cuentas por cobrar de la empresa Metrocomunicaciones SAC ha aumentado las veces de rotación al año, mientras más alta sea la rotación, menor será el tiempo entre la fecha en que se produce la venta y la fecha en que se realiza la cobranza del efectivo.

Si realizamos una comparación del año 2018 y 2017 el índice nos indica que el tiempo promedio que tarda en convertirse en efectivo ha aumentado.

Por lo tanto, se determina que la empresa Metrocomunicaciones no cuenta con una buena gestión de cobranza debido a que realiza el cobro del efectivo luego de 114 días una vez realizada la emisión de la factura.

A pesar de que Metrocomunicaciones tiene una buena solvencia de efectivo la gestión de cuentas por cobrar se puede mejorar para realizar inversiones en adquisición de nuevos activos, compras de acciones, publicidad, etc.