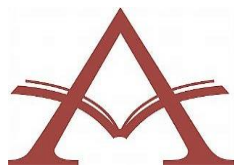


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS
POR COBRAR DE LA EMPRESA GENERAL SERVICES
JOMADIS SAC, LA VICTORIA EN EL AÑO 2020**

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

AUTORA:

ELVIA CHAVELY BERNARDO LAZARO

ID ORCID: 0000-0002-8719-4623

ASESOR:

Mg. MILLÁN BAZÁN CÉSAR AUGUSTO

ID ORCID: 0000-0002-6641-0980

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

LIMA, PERÚ

JUNIO-2021

Resumen

El presente trabajo de investigación lleva por título “Auditoría interna y su incidencia en las cuentas por cobrar de la empresa General Services Jomadis SAC, la victoria en el año 2020”. Con el objetivo de Determinar como la Auditoria Interna incide en las cuentas por cobrar de la empresa General Services Jomadis SAC, La Victoria en el Año 2020. El estudio fue efectuado a través de un enfoque cualitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental correlacional.

La investigación concluyó que la auditoría interna tiene incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa General Services Jomadis SAC, la victoria en el año 2020. La auditoría interna son actividades independientes, consultivas y objetivas diseñadas para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, y de esta manera incrementar la confianza de los socios. Apoya a la empresa en la obtención de sus objetivos al brindar métodos sistemáticos y disciplinados para la evaluación y mejoramiento la eficacia de los procesos de gestión y control. Además de corregir los riesgos detectados mediante auditorías internas. No hay una buena gestión de las cuentas por cobrar y ello resulta en una liquidez insuficiente, lo que provoca contratiempos a los proveedores y genera otras obligaciones como, por ejemplo, atrasos en los pagos, lo cual genera intereses y moras. El correspondiente aumento de cuentas por cobrar tiene un efecto adverso en las finanzas de la empresa; dado por la aplicación incorrecta de las políticas de crédito y cobranza, el cobro es inoportuno, lo que aumenta el nivel de morosidad, y ello conlleva un alto riesgo de insolvencia y afecta la fluidez de la empresa.

Palabras Claves: Auditoría interna, informe, confiabilidad, cuentas por cobrar, crédito.

Abstract

This research work is entitled "Internal audit and its impact on accounts receivable from the company General Services Jomadis SAC, victory in 2020". In order to determine how the Internal Audit affects the accounts receivable of the company General Services Jomadis SAC, La Victoria in 2020. The study was carried out through a qualitative approach, of an applied type, non-experimental correlational design.

The investigation concluded that the internal audit has an impact on the accounts receivable in the company General Services Jomadis SAC, the victory in 2020. The internal audit are independent, consultative and objective activities designed to add value and improve the operations of the organization, and in this way increase the trust of the partners. Supports the company in achieving its objectives by providing systematic and disciplined methods for evaluating and improving the effectiveness of management and control processes. In addition to correcting the risks detected through internal audits. There is poor management of accounts receivable and this results in insufficient liquidity, which causes setbacks for suppliers and generates other obligations such as late payments, which generate interest and arrears. The corresponding increase in accounts receivable has an adverse effect on the company's finances; Due to the incorrect application of credit and collection policies, collection is untimely, which increases the level of delinquency, and this carries a high risk of insolvency and affects the fluidity of the company.

Keywords: Internal audit, report, reliability, accounts receivable, credit.

Tabla de Contenidos

Resumen	ii
Abstract	iii
Tabla de Contenidos	iv
Lista de Tablas	iv
Lista de Figuras.....	ivi
1. Problema de la investigación	v
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1. Formulación del Problema general.....	4
1.1.2. Problemas específicos.	4
1.2. Objetivos de la investigación.....	4
1.2.1. Objetivo general.	4
1.2.2. Objetivos específicos.....	4
1.3. Justificación e Importancia de la investigación	4
2. Marco Teórico.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Internacionales.....	7
2.1.2. Nacionales.	14
2.2. Bases teóricas	22
2.3. Definición de términos básicos.....	49
3. Cronograma de Actividades	53
4. Recursos y Presupuestos	54
5. Referencias Bibliográficas	53
6. Aporte Científico.....	64
7. Recomendaciones.....	67
8. Anexos.....	68

Lista de Tablas

Tabla 1: <i>Diferencia Entre Auditoría Interna y Externa.</i>	33
---	----

Lista de Figuras

<i>Figura 1:</i> Etapas de la Auditoría.....	29
<i>Figura 2:</i> Las normas de Auditoría.....	31
<i>Figura 3:</i> Principios del Auditor.....	33

1. Problema de la investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

La era actual se caracteriza por la globalización, aumentando el interés por el control del campo contable, para ser más consistente a nivel mundial, y cumplir con estándares, procedimientos y parámetros globales, con el fin de proporcionar información comprensible y veraz no solo a la organización sino también al exterior de ella. Esto contribuirá a controlar el trabajo diario para corregir cualquier inconsistencia o error. Por lo tanto, los gerentes e inversionistas deben implementar estándares y modelos internacionales. Debido a que las empresas se enfrentan a desarrollos tecnológicos acelerados y a nuevos desafíos. Por lo tanto, para enfrentar los cambios constantes y la competitividad actual, es indispensable implementar nuevos marcos de auditoría interna. Y deben basarse en información confiable y sensata para hacer una contribución positiva a la realización de los objetivos, metas, misiones de la organización. La auditoría interna son actividades independientes, consultivas y objetivas diseñadas para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, y de esta manera incrementar la confianza de los socios. Apoya a la empresa en la obtención de sus objetivos al brindar métodos sistemáticos y disciplinados para la evaluación y mejoramiento la eficacia de los procesos de gestión y control. Además de corregir los riesgos detectados mediante auditorías internas

Las cuentas por cobrar son los derechos exigibles que posee una empresa frente a las personas jurídicas o naturales, derechos que igualmente provienen de la venta o prestación de servicios a créditos. Estas cuentas por cobrar constituyen documentos como facturas, boletas, tickets, entre otros. Estos documentos forman parte de los activos y se dividen en dos categorías según el tiempo de vencimiento. El primero se denomina, a corto plazo, suelen vencer antes de los doce meses y se reflejan como activo circulante en los estados financieros. Además, tenemos a las cuentas por cobrar a largo plazo, en el cual la disponibilidad supera un año y se detallan

fuera del activo corriente en los estados financieros. Estas cuentas por cobrar implican el uso de recursos de la organización para la obtención de la liquidez requerida dentro de un período de tiempo específico para poder terminar el ciclo financiero. Cabe recalcar que las cuentas por cobrar necesitan de políticas de gestión, con los cuales posibiliten la categorización por partidas. Por ejemplo, las cuentas por cobrar son generados a través de la venta de bienes a crédito y las otras cuentas por cobrar se derivan de otros conceptos de ingresos, cuentas de personal, intereses, alquileres, que no incluyen la venta de mercadería. Para finalizar, las cuentas incobrables que son los créditos considerados como perdidas y las ventas irrecuperables.

General Services Jomadi´s S.A.C. con Ruc 20604074003 Domiciliado en Av. Manco Capac Nro. 790 Lima - Lima - La Victoria, se dedica a la venta al por menor de otros productos nuevos en comercios especializados. La misión es comercializar productos de alta calidad, buscar el liderazgo en el mercado y obtener la completa satisfacción de clientes, trabajadores y socios. La visión es tener reconocimiento mundial como una de las empresas de alto prestigio, brindando productos garantizados y satisfaciendo las diferentes necesidades de su cliente.

El principal problema al que se enfrenta Servicios Generales Jomadis S.A.C. es que no hay una auditoría interna para identificar las deficiencias que afectan la obtención de los objetivos de la empresa e identificar los riesgos que la empresa podría enfrentar en el futuro. Es decir que, no es posible contar con datos oportunos y confiables sin supervisión o control en el área contable. Nadie puede verificar si la información transmitida es transparente, oportuna y confiable para los gerentes. Esto afectará negativamente su plan, ya que perjudicará la toma de decisiones eficaz y oportuna de la entidad. A su vez, la empresa no utiliza un sistema de control interno; en otras palabras, no cumplen las normas en las distintas áreas de la organización, no existe segregación de funciones, lo que da como resultado que una sola persona realice diferentes funciones para las que muchas veces no están capacitadas. Además, los estados financieros anuales no tienen razonabilidad, debido a que aún tiene cuentas por

cobrar de períodos anteriores dentro del alcance de sus activos corrientes. Pero, hasta ahora no se han provisionado correctamente como debe ser.

La revisión más reciente que se realizó en Servicios Generales Jomadis S.A.C, tuvo como resultado que la mala gestión de las cuentas por cobrar conlleva a contar con una insuficiente liquidez, lo que provocó contratiempos a los proveedores y generó otras obligaciones como, por ejemplo, atrasos en los pagos, lo cual genera intereses y moras. El correspondiente aumento de cuentas por cobrar tiene un efecto adverso en las finanzas de la empresa; dado por la aplicación incorrecta de las políticas de créditos y cobranzas, el cobro no es oportuno, lo que aumenta el nivel de morosidad, y ello conlleva un alto riesgo de insolvencia y afecta la fluidez de la empresa. Es muy relevante mencionar que esta empresa no tiene un área de cobranza, no tiene una clasificación estructurada de cuentas por cobrar y a su vez no tiene control mensual sobre las cuentas vencidas, causado por el elevado porcentaje de cuentas incobrables, todas ellas generan problemas de liquidez, que pueden derivar en problemas de solvencia, obligando a la entidad a acudir a otras fuentes de financiación, lo que puede tener un impacto negativo en la situación financiera de la empresa.

Por lo tanto, con el fin de solucionar estas problemáticas en la empresa, este estudio está basado en aplicación de la auditoría interna y su incidencia en las cuentas por cobrar. Al emplear la auditoría interna en la entidad, esta podrá usar todos sus componentes. Para una adecuada aplicación es requerido tener en consideración el plan, proceso, supervisión y control para validar el adecuado desarrollo de las actividades para conseguir resultados favorables. Todo ello apoyará en mejorar la toma de dediciones y por tanto la rentabilidad de la empresa. A su vez, tiene como finalidad el análisis de la estructura de las cuentas por cobrar y cómo la correcta implementación de las políticas de crédito y cobranza afecta la liquidez de la organización. Teniendo en cuenta que, la carencia de una adecuada implementación de las políticas de gestión acordes con las metas marcadas por la empresa, se muestra en un elevado porcentaje de ventas

a crédito y riesgos considerables en la restitución de crédito. Por lo tanto, las políticas de crédito deben aplicarse correctamente para evitar deudas incobrables y disminuir problemas complejos relacionados con la liquidez de la empresa.

1.1.1. Formulación del Problema general.

¿De qué manera la Auditoria Interna incide en las cuentas por cobrar de la empresa General Services Jomadis SAC, La Victoria en el Año 2020?

1.1.2. Problemas específicos.

¿De qué manera el logro de objetivos incide en los créditos que otorga la empresa General Services Jomadis SAC, La Victoria en el Año 2020?

¿De qué manera la gestión de riesgos incide en las políticas de cobranza de la empresa General Services Jomadis SAC, La Victoria en el Año 2020?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general.

Determinar como la Auditoria Interna incide en las cuentas por cobrar de la empresa General Services Jomadis SAC, La Victoria en el Año 2020.

1.2.2. Objetivos específicos.

Identificar cómo el logro de objetivos incide los créditos que otorga la empresa General Services Jomadis SAC, La Victoria en el Año 2020.

Identificar cómo la gestión de riesgos incide en las políticas de cobranza de la empresa General Services Jomadis SAC, La Victoria en el Año 2020.

1.3. Justificación e Importancia de la investigación

Justificación teórica

La investigación de la auditoría interna y su incidencia en las cuentas por cobrar se tiene su justificación teórica gracias al respaldo de diversos auditores del campo científico, entonces, se nombra los siguientes: Cárdenas y Veramendi con su tesis intitulada “*La auditoría interna*

como instrumento gerencial en la toma de decisiones de una empresa Comercial Del Departamento De Ucayali”, justifica que los beneficios de la implementación de la auditoría interna en las empresas de comercio son una parte básica de la toma de decisiones de gestión al obtener datos que llegan al nivel de variables. Entonces, el 72,55% de las personas encuestadas respondió estar “muy de acuerdo”, mientras que el 1,96% de las personas encuestadas están “en desacuerdo” y solo el 11,77% no respondió. Así mismo el autor Flores con su tesis denominada “*Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de las instituciones educativas, distrito de La Molina, año 2017*” concluye que las cobranzas tienen una amplia relación con la liquidez de la entidad, debido a que, si no se cuenta con una gestión de cobranza adecuada, estos afectarán su liquidez y pueden generar desconfianza por no lograr sus objetivos.

Justificación Práctica

Esta investigación proporcionará la base necesaria para los futuros investigadores de la auditoría interna, y su incidencia en las cuentas por cobrar de la empresa General Services Jomadis SAC, la victoria en el año 2020, reafirmando que la auditoría interna contribuye a mejorar la gestión de la empresa y ello es reflejado en una mayor confiabilidad y credibilidad. Tiene como propósito determinar si la adecuada gestión de las cuentas por cobrar de la empresa puede producir un grado adecuado de liquidez, de manera que se pueda conseguir un flujo de caja apropiado, conseguir una mayor convicción de los inversores, propietarios y todos los trabajadores relacionados en las finanzas de la empresa.

Justificación metodológica

En esta investigación se empleó la metodología de tipo aplicada, enfoque cualitativo, diseño no experimental correlacional, ya que no habrá manipulación de las variables, se hará una revisión de los antecedentes y las bases teóricas incluidas su interpretación.

Importancia

La importancia de este trabajo es que brindará apoyo a los futuros investigadores para las variables estudiadas, y luego brindará soluciones para resolver el problema de la auditoría interna insuficiente o inadecuada y su incidencia en las cuentas por cobrar de la empresa.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales.

Jaime (2015) con su trabajo denominado *Realización de una Auditoria Interna en el área administrativa y contable en la empresa distribuciones KANY S.A.S, con el propósito de mejorar su Desarrollo Organizacional*, tesis de pregrado, Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña, Ocaña, Colombia, donde el autor estableció el objetivo de Realizar una Auditoría Interna en el área administrativa y contable en la empresa Distribuciones KANY S.A.S, con el propósito de mejorar su desarrollo organizacional. En el marco metodológico del estudio fue descriptiva, tipo sistemático, 18 trabajadores conformaron la población, 15 de ventas y 3 de administración, los cuestionarios y revisión documental se empleó como técnica e instrumentos, con el fin de recolectar datos. Los resultados arrojaron que Distribuciones KANY SAS opera en la ciudad desde hace unos 15 años, y después de solo un año después de su registro legal, no asume sus obligaciones tributarias con frecuencia, a su vez no tiene una adecuada infraestructura para efectuar sus operaciones. Se concluyó que la empresa no tiene clara su misión y visión, por el cual no tiene control sobre su futuro y sus objetivos a lograr, además los trabajadores no tienen comprensión sobre la estructura organizacional de la organización.

Comentario: Es importante desarrollar manuales de procedimientos y políticas, así como manuales organizacionales generales para facilitar y orientar las operaciones. Diseñar e informan la misión, visión, valores y metas de la entidad, enfocándose en la distribución de este manual, comprenderá también las responsabilidades de cada puesto, ello servirá de apoyo en la empresa.

Solórzano (2016) con su tesis denominado *Diseño de una guía para la elaboración del plan anual de auditoría interna de una Institución Financiera Del Sector Privado Del Ecuador*, tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil, Ecuador, tuvo como objetivo. Diseñar una guía que recopile los lineamientos fundamentales para que las actividades planteadas en el Plan Anual de Auditoría Interna, agreguen valor a la institución en la que prestan sus servicios los auditores internos. Empleando en el marco metodológico un tipo exploratorio, documental y de campo, enfoque mixto, método analítico, deductivo e inductivo, 15 auditores de bancos particulares conforman la población y la muestra. Los resultados de la investigación reflejan que la implementación de métodos tecnológicos podría aportar a los trabajadores, al posibilitar que estos resultados estén basados en alertas predefinidas y centrarse en lo relevante. Tiene que haber una capacitación constante para los auditores internos, es particular en el ámbito financiero. Se concluye que las empresas financieras deben ser controladas cuidadosamente, esta parte la proporcionan los auditores internos que garantizan que los principales riesgos de la entidad se gestionan correctamente, entonces esta investigación tiene como propósito aportar a los auditores internos de la organización. Se tiene que tener en consideración que el mínimo antes de hacer un plan anual; de esta forma, se pueden revisar documentos relevantes para la comprensión de los temas de estudio, especialmente la auditoría.

Comentario: Este estudio puede mostrar que las instituciones financieras tienen que contar con trabajadores debidamente capacitados. Con la aplicación de un plan anual de auditoría interna aportará a obtener los objetivos de la empresa.

Gallegos (2016) con su tesis denominado *Creación de un Manual Interno de Procedimientos para la Planificación de Auditoría Interna para la Compañía QBE Seguros Colonial S.A*, tesis de pregrado, Universidad internacional del ecuador, Quito, Ecuador, tuvo como objetivo es realizar un estudio para estructurar un manual de procedimientos para la

planificación de auditoría interna para el área de auditoría interna de la compañía QBE Seguros Colonial S.A., entidad dedicada a la prestación de servicios de seguros y reaseguros. En la metodología se contempló un enfoque mixto, corte exploratorio descriptivo, método deductivo e inductivo, la población y muestra se conformó por el auditor de la empresa, la entrevista se empleó como técnica. Los resultados arrojaron que se diseñó un manual de procedimientos para el plan de auditoría para la empresa. ya que se ha desarrollado un método de planificación que se basas en riesgos, es posible la obtención de los objetivos establecidos en este estudio. Se concluye que, los objetivos del manual incluyen: determinar los riesgos de las empresas auditables, en otras palabras, establecer los riesgos relacionados con los procedimientos, áreas o campos de la entidad, y que los objetivos han sido alcanzados; evaluando los factores de riesgos de la compañía de seguros.

Comentario: El manual de procesos internos tiene como objetivo implementar el plan de auditoría interna en la compañía de seguros. Esta investigación puede detectar, medir y determinar riesgos considerando la línea de negocio, al igual que los riesgos de toda empresa auditada, y la evaluación de riesgos, o eventual omisión de los estándares emitidos por la Autoridad Reguladora de Banca y Seguros de Ecuador.

Pérez (2017) con su tesis denominada *Propuesta de mejora en el proceso de auditoría interna como base de un fortalecimiento continuo en los estándares de calidad en Entidades Públicas en Colombia* tesis de posgrado, Universidad Militar Nueva Granada, Quito, Ecuador, tuvo como objetivo Proponer una mejora en el proceso de auditoría interna como base de un fortalecimiento continuo en los estándares de calidad en entidades públicas en Colombia. Con una metodología tipo cuantitativa, la técnica empleada fue la entrevista, los trabajadores de las empresas conformaron la población y la muestra. Los resultados reflejan que, las recomendaciones para mejorar los procesos de auditoría interna se utilizan como base para la

mejoría continua, y este objetivo se conseguirá mediante programas y planes de capacitación. Así como contemplar quién es el encargado de la planificación, implementación y administración de las actividades realizadas. Se llega a la conclusión que luego de determinar las metas marcadas por el proyecto, se debe considerar la aplicación de mejoras de auditoría interna en los organismos públicos colombianos.

Comentario: Se debe considerar que la auditoría interna de las organizaciones públicas es un componente muy relevante, ya que la utilización de esta herramienta podría mostrar diferentes riesgos y deficiencias, por lo que puede brindar control y seguridad adicional en la recolección de muestras y datos. Por lo tanto, el propósito debe ser dirigir la auditoría mediante normas legales en los procesos trazados, las cuales deben brindar evidencia suficiente con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de la auditoría.

Plaza (2018) con su tesis denominada *La Auditoría Interna como herramienta de gestión en las Empresas Públicas De La Ciudad De Esmeraldas*, tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Colombia, el autor estableció como objetivo analizar la Auditoría Interna como herramienta de gestión en las empresas públicas de la ciudad de Esmeralda. La metodología es de tipo cualitativo, descriptivo, diseño no experimental transaccional, en donde se realizaron cinco entrevistas con 11 interrogantes a los auditores internos de las entidades públicas. Los resultados reflejan que los auditores internos se consideran la autoridad de la administración porque sus informes hacen una gran contribución a la toma de decisiones. La conclusión del estudio es que la auditoría interna es un campo muy requerido e importante en cualquier organización.

Comentario: Toda entidad pública tiene que tener un área de auditoría interna, ya que contar con un auditor interno en la entidad apoya en la evaluación constante de los métodos para corregir y prevenir fallas, mejorando así el desempeño de la empresa.

Lozada (2018) con su tesis denominada *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso Hércules Infantil*, presenta un trabajo de pregrado de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador de la ciudad de Ambato, Ecuador, con el objetivo de optimizar la contabilidad y manejo de las cobranzas. En el marco metodológico de la investigación se contempló un tipo descriptivo, diseño no experimental, las empresas de calzado de Ambato conformaron la población, 4 empleados de ventas se consideraron para la muestra, el cuestionado se empleó como técnica y las encuestas de 6 preguntas como instrumento. Como resultado, se anunció que la empresa había establecido una política de crédito, la cual dependía de su volumen de compras y tiempo de pago, y el 25% de ellos tenía problemas de liquidez por la concesión del crédito. A su vez, el 50% de las ventas de las empresas encuestadas son crédito y el 25% de las empresas no otorgan crédito. Se concluyó que, de la examinación realizada durante tres años consecutivos refrena que hay un alto monto de cuentas por cobrar vencidas, lo que ha generado una insuficiencia en la liquidez de la organización. Las encuestas muestran que es relevante formular políticas y reglas para cobrar a los clientes.

Comentario: Esta compañía tiene que optimizar su política de cobranza y realizar un seguimiento regular de su estado crediticio para no tener un historial de cuentas por cobrar vencidas, además de formar a sus trabajadores para el buen uso de sus actividades.

Carrera (2017), con su tesis intitulada *Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015*, trabajo de pregrado de la Universidad Politécnica Salesiana, en la ciudad de Guayaquil, país de Ecuador, centró su análisis en las cobranzas durante el año 2015 usando el Coso I para dar a conocer los errores de la sociedad. En el marco metodológico de tipo descriptiva, explicativa, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, 7 trabajadores constituyeron la población y la muestra, se usó la técnica de la entrevista, la encuesta y la observación, se usó los cuestionarios como instrumento. El resultado es que la

empresa carece de procesos y tareas en el área de crédito y cobranza, porque los trabajadores desconocen su existencia. La empresa no ha segregado las funciones, ni lo ha controlado ni supervisado. Se concluye que, la entidad tiene un 30% de confianza y el 70% de la diferencia es riesgo, no tiene manual de procedimientos y la empresa no controla las metas que se han logrado o se van a lograr.

Comentario: Se debe crear un manual de procedimientos, que describa sus funciones y reglas de cobranza, y lo más importante, capacite a los trabajadores para que comprendan lo que están haciendo.

Muñiz y Mora (2017) con su tesis denominada *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*, tesis de pregrado de la Universidad de Guayaquil de la ciudad de Guayaquil- Ecuador. La investigación se basó en proponer un método para la gestión de las cobranzas. Se empleó en la investigación una metodología tipo descriptivo, explicativo, enfoque cuantitativo-cualitativo, diseño descriptivo, 30 trabajadores conforman la población y 2 de ellos la muestra (gerente de ventas y contador), se usarán los cuestionarios con 12 interrogantes como instrumentos. Como resultado, debido a que la facturación no se da en una adecuada fecha, ello implica que el cobro no se realiza en la fecha acordada. El crédito lo otorga el gerente y ello lo debería realizar otra persona debidamente capacitada. Cuando otorgan créditos, no establecen un historial crediticio, sino que brindaron su historial crediticio a empresas cuyas cuentas por cobrar estaban vencidas. A su vez, no hay una base de datos de clientes probables. Finalmente, no gestionan adecuadamente las cobranzas, en particular los más antiguos, lo que afectará la liquidez. Se concluye que, las ventas de la empresa son presentados una parte en efectivo y la otra parte en crédito en las actividades que efectúan, a los clientes fijos se le otorga ese tipo de beneficio.

Comentario: La empresa requiere mantener un cronograma de facturación con una fecha pactada para que el deudor pueda cancelarla en la fecha determinada. A su vez, tienen que optimizar el control de la recaudación

Avelino (2017) en su tesis *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda*, presenta un trabajo de pregrado, de la Universidad Laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil”, en Guayaquil, Ecuador. Entrándose en la evaluación del impacto del manejo de las cuentas por cobrar de la empresa sobre su liquidez. En esta investigación se usó una metodología de tipo descriptivo, enfoque cualitativo, la población lo conformaron 20 trabajadores y 4 de ellos se consideró para la muestra, las entrevistas se usaron como técnica, con el cual se recolectaron los datos. Los resultados muestran que la gestión de cobranza no es la adecuada, debido a que cuentan con carteras vencidas, lo que podría conllevar a problemas de liquidez en el futuro por la falta de procesos y políticas al momento de la cobranza. Se concluyó que, a través de distintos indicadores financieros que la mala gestión de las cuentas por cobrar, tiene un efecto en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.

Comentario: Esta investigación revela la importancia de administrar adecuadamente los cobros para evitar deudas incobrables o morosos. Por lo tanto, se deben adoptar políticas y procedimientos de cobranza claros para que los empleados puedan aplicarlos al otorgar crédito.

Reyes (2016), con su tesis titulada *Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la Empresa Importadora Industrial Agrícola S.A. Iiasa*, con su tesis de pregrado de la universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Con el objetivo de analizar las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa agrícola, Se empleó en la metodología de tipo descriptivo, enfoque cualitativo. El departamento de créditos y cobranzas conformaron la población y la muestra, la entrevista y el análisis

documental se utilizaron como técnica. Por tanto, el resultado de la investigación fue que han aplicado adecuadamente las políticas de créditos y cobranzas en 2004. Además, se anunció que no tenían auditorías internas en el área. A su vez, manifiestan que anualmente se realiza una reunión entre el área de crédito y cobranza y el área financiera para establecer el efecto económico. La encuesta mostró que los procedimientos y políticas crediticias están bien administrados por las áreas de crédito y cobranza. Se concluyó que, la empresa agrícola hace un buen uso de sus controles internos en los departamentos de crédito y cobranza, pero aún tienen algunas áreas de mejora, como la realización de reuniones periódicas para evaluar cobros atrasados y la realización de auditorías internas.

Comentario: El uso adecuado del control interno en la empresa agrícola es notable, debido a que los trabajadores cuentan con la información de las políticas y procesos en el momento de la asignación de créditos o castigar cuentas incobrables.

2.1.2. Nacionales.

Cárdenas y Veramendi (2018) con su tesis intitulada *La auditoría interna como instrumento gerencial en la toma de decisiones de una empresa Comercial Del Departamento De Ucayali*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú, el autor estableció el objetivo de determinar de qué manera una empresa comercial toma a la auditoría interna como instrumento gerencial en la toma de decisiones. En su metodología del estudio fue de tipo aplicado y correlacional, diseño no experimental descriptivo, la población y muestra estuvo conformada por 51 empleados, la encuesta se utilizó como técnica, el instrumento usado fueron los cuestionarios, para procesar datos se utilizó Excel, en donde los resultados se mostraron en tablas y figuras. En conformidad con los resultados que se obtuvieron, se puede establecer que el nivel de auditoría interna como mecanismo de gestión es de gran relevancia en la toma de decisiones de las empresas de Ucayali. Una porción de 68.63% de las personas encuestadas están “muy de acuerdo“, la evaluación indica que el análisis tiene que efectuarse

de forma periódica, el 1,96% de los encuestados no estuvo de acuerdo y un 3,92% de los encuestados no pudo contestar. Se llegó a la conclusión de que, los beneficios de la implementación de la auditoría interna en las empresas de comercio son una parte básica de la toma de decisiones de gestión al obtener datos que llegan al nivel de variables. Entonces, el 72,55% de las personas encuestadas respondió estar “muy de acuerdo”, mientras que el 1,96% de las personas encuestadas están “en desacuerdo” y solo el 11,77% no respondió.

Comentario: Esta empresa deben considerar la implementación de auditorías internas de acuerdo con las regulaciones o normas de auditoría interna, pues es un instrumento poderoso de gestión en la toma de decisiones de la empresa.

Carranza (2020) con su tesis denominada *Implementación Del Área De Auditoría Interna, Para Optimizar La Rentabilidad De La Empresa Camobu SAC. Chiclayo-2018*. Tesis de pregrado, universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, con el objetivo de *Implementar la Auditoría Interna a los procesos operativos en la Distribuidora Camobu S.A.C., para mejorar su rentabilidad, Chiclayo 2018*. En la metodología fue de enfoque no experimental, tipo descriptivo, todos los trabajadores de la empresa Camobu SAC se consideraron como población y 2 de ellos como la muestra, el contador y gerente general. Los resultados reflejan que, de acuerdo con el análisis, la auditoría interna posee un impacto positivo en la rentabilidad de la compañía. Se llega a la conclusión que el área de auditoría de la empresa, primeramente, debería poseer una mejor gestión sobre los procesos operativos.

Comentario: Para mejorar los indicadores de rentabilidad es necesario tomar en consideración la auditoría interna en Camobu SAC, así mismo para tener actualizada la información financiera de manera confiable, oportuna y verás.

Gavilán y Meléndez (2016) con su tesis denominada *Aplicación de Auditoría Interna y su repercusión en la gestión de calidad de la empresa Grupo Silvestre S.A.C Lima, año 2016*, Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú, el autor determino el objetivo de establecer la forma en que la auditoría interna apoya en la gestión de calidad de la empresa Grupo silvestre S.A.C. En la metodología se consideró un tipo no experimental y de corte transversal, diseño aplicado, descriptivo correlacional, la población se conformó por cada uno de los empleados de la empresa Grupo Silvestre S.AC, y empleados de logística, almacén y producción conformaron la muestra, la encuesta se usó como técnica, los cuestionarios como el instrumento, Para procesar los datos se empleó los programas Excel y SPSS, representados en gráficos y tablas para su evaluación. En los resultados se puede observar que en la auditoría interna se verificó el informe y ello da un mayor respaldo a la información para las decisiones de la entidad. Se concluye que, la empresa Grupo Silvestre SAC al carecer de auditoría interna tiene debilidades de gestión de calidad y riesgos de las áreas de ventas, logística, almacén y producción.

Comentario: Para la optimización de los resultados de la gestión calidad y riesgos, así como mejorar las áreas de cada empresa es necesario la implementación de la auditoría interna en Grupo Silvestre SAC.

Castillejo (2018) con su tesis denominada *Auditoría interna y su relación con la rentabilidad en las empresas Avícolas del distrito de Puente Piedra, año 2017*, Tesis de pregrado, universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tuvo como objetivo determinar de qué manera la auditoría interna se relaciona con la rentabilidad de las empresas avícolas del distrito de Puente Piedra, año 2017. Con una metodología tipo correccional, 54 personas se consideró para la población, y para la muestra 47 personas, la encuesta se usó como técnica, con el cual se recolectó datos, el cuestionario como instrumento, se validó los instrumentos con el criterio

de expertos, a su vez fue respaldado con el Alfa de Cronbach, la prueba de Chi cuadrado fue empleada para comprobar las hipótesis de la investigación. En conformidad con los resultados obtenidos mediante la investigación estadística, la auditoría interna se relaciona con la rentabilidad de estas entidades encuestadas, ya que en los resultados obtenidos de la hipótesis se aplica la prueba de chi-cuadrado, donde $X^2c = 54.219$ y el valor de X^2t es 9.49, lo que significa que X^2c es mayor que X^2t ($54.219 > 9.49$), en el cual se considera que el nivel de confiabilidad es del 95%, un 5% en el rango de error y el grado de libertad es 4, entonces, la hipótesis nula se rechaza y es aceptado la hipótesis alternativa. Se concluye que, la auditoría interna se relaciona con la rentabilidad de las empresas avícolas de Puente Piedra en 2017. Ello se pudo establecer debido a que la auditoría interna es un mecanismo elaborado para asegurar que la empresa implante mejores prácticas, diseñar su estructura con la finalidad de lograr los objetivos establecidos por los accionistas, supervisar y monitorear la aplicación de planes financieros y comerciales, así como la relación de las distintas secciones de la empresa.

Comentario: Estas granjas avícolas de Puente Piedra deben realizar auditorías internas con la finalidad de conseguir datos financieros más exactos, con el cual los gerentes tomen decisiones con información respaldada e implementar todas las posibles recomendaciones por las entidades internas.

Ramírez et al. (2017) con su tesis denominada *El impacto de la implementación de un departamento de Auditoría Interna y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Disposed Courier SAC, Callao, 2017*, Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Pimentel, Perú, con el objetivo de determinar el impacto de la implementación de un departamento de auditoría interna y su efecto en la rentabilidad económica en la empresa Disposed Courier S.A.C. En la investigación se consideró una metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, diseño no experimental, nivel explicativo causal, se consideró a 45 trabajadores para la población y a 43 de ellos como la muestra, la encuesta fue usada como

técnica, con el cual se recolectó datos, el instrumento fueron los cuestionarios, se validaron los instrumentos con el juicio de expertos, el Alfa de Cronbach respaldó la confiabilidad de los instrumentos. Los resultados reflejan la relación que existe de la auditoría con la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, se concluye que la auditoría interna puede tener efectos significativos en la rentabilidad de la entidad y es necesario un área específica dedicada.

Comentario: Esta empresa deberá tener un departamento de control interno, en donde se planteen métodos de mejoras constantes del equipo de trabajo, y cada función posea procesos gestionados por los supervisores.

Domínguez (2019) con su tesis denominada *Caracterización del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018*, tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú, Tuvo como objetivo determinar y describir las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018. En la metodología de la investigación consideraron un diseño no experimental, bibliográfico y documental, las fichas bibliográficas se emplearon para recolectar información, el instrumento del cuestionario se aplicó al gerente y demás empleados administrativos. Los resultados muestran se identificó que en Textiles Torres FL Perú S.A.C. Carece de la implementación de controles internos, no capacita a los empleados para que asuman la responsabilidad de manera efectiva y, por lo tanto, no cuenta con controles preventivos para verificar los objetivos. Para finalizar, la conclusión a la que se llega es que ni a nivel nacional ni en los casos de investigación, no se tiene constancia del impacto positivo del control interno en el ámbito de las cuentas por cobrar; pero, luego de revisar la literatura relevante, se evidencia que al emplear

los componentes del informe COSO tendrá un efecto positivo en la cobranza, de manera que se puedan obtener resultados efectivos.

Comentario: La empresa deberá implementar un sistema de control interno para asegurar la recuperación y supervisión de los créditos emitidos. Al mismo tiempo, se deben formular manuales de políticas y procedimientos para evaluar mejor a futuros clientes al otorgarles crédito y dar seguimiento a las cuentas por cobrar. Diseñado para asegurar una cobranza efectiva.

Jaramillo (2017) con su tesis denominada *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017*, tesis de pregrado de la Universidad Privada Norbert Wiener Lima, Perú. Con su investigación busca proponer la implementación del control interno mediante un plan dirigido a optimizar la gestión de las cobranzas y las cuentas por pagar de GCF Holdings SAC. Se consideró una metodología de tipo descriptivo, analítica y proyectiva, enfoque cualitativo y cuantitativo, diseño no experimental, 20 personas se consideró para la población y 3 de ellos para la muestra, la técnica fue la encuesta, y los cuestionarios con 33 interrogantes como el instrumento. Los resultados muestran que existen controles internos en las áreas de cobranza y pagos, sin embargo, los empleados no han recibido una capacitación efectiva a pesar de que esto puede agilizar el trabajo, a su vez se efectúa el monitoreo continuo para prevenir morosidad. Se llegó a la conclusión de que, la entidad no tiene un sistema de control efectivo en el proceso de su cobranza que les ayude a asegurar la confianza de la información, de contar con ello, sus estados financieros serán veraces, porque también controlarán el comportamiento en la morosidad, y duplicar gastos.

Comentario: Se debe capacitar a los empleados para que cumplan con los procedimientos relevantes para que puedan hacer el mejor trabajo; a su vez, se los debe monitorear para ver si están realizando sus actividades de manera efectiva.

Ccana y Ruiz (2019) Con su trabajo de investigación titulada *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Asociación Cultural Radiodifusora Nuevo Tiempo, Lima, periodos 2013 -2017*, con su tesis de pregrado de la universidad Peruana Unión de la ciudad de Lima, Perú. Se enfocó en cómo incide las cuentas por cobrar en la liquidez de la asociación. Con una metodología del estudio de un tipo explicativo, enfoque Cuantitativo, diseño no experimental, a su vez los estados financieros de los años 2013 al 2017 se consideró para la población y muestra, para recolectar información se utilizó la técnica de los cuestionarios y análisis documental. Como resultado, durante 2017, el porcentaje de ventas a crédito fue del 97%, mientras que en 2013 fue de al menos el 82%. Demostrando que sus cobranzas no son de lo mejor, pues la probabilidad de cobrar durante 2014 fue del 44%, mientras que en 2016 fue del 11%. Además, que pueden transcurrir 545 días para cobrar a sus clientes. Aunque los clientes no cumplen con sus obligaciones, la asociación aún tiene liquidez para afrontar su deuda a corto plazo sin tener que exigir su inventario o flujo de ventas. Se concluye que, la asociación tiene problema de cobranza porque puede tardar más de un año en que lo haga efectivo. Pero, no tienen problemas de liquidez, por lo que pueden enfrentar deuda a corto plazo.

Comentario: Aunque la Asociación tiene morosidad en sus clientes pose una liquidez que le puede servir para responder con sus obligaciones a corto plazo, sin embargo, esto se tiene que mejorar para evitar riesgos que afecten la estabilidad de la asociación.

Chávez y Contreras (2018), con su tesis denominada *Gestión de las cuentas por cobrar y la situación económica y financiera de la Asociación Educativa Adventista Peruana del*

Norte, periodo 2013-2017, tesis de pregrado de la universidad Peruana Unión de la ciudad de Lima, Perú. Centrándose en explicar cómo la gestión de las cuentas por cobrar tiene relación con la parte económica y financiera de la asociación. En la metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, diseño no experimental. El resultado mostró que el nivel de ventas a crédito de algunos colegios de la asociación es muy alto, llegando al 75% de sus ventas a crédito, pero la efectividad del cobro es del 85%, resultando en una tasa de morosidad del 15%. A su vez se anunció que el margen de beneficio era alto, pero esto se reflejó lentamente en las ventas a crédito. Se llegó a la conclusión de que, la gestión de las cuentas por cobrar es efectiva en la situación financiera y económica de la asociación, pues a mayor crédito otorgado por ellas, será posible el cobro del 85%, y solo el 15% será enviado al castigo por morosidad, de modo que no se cuenta con problemas de rentabilidad.

Comentario: Se puede observar en este trabajo de investigación, que, a pesar de vender a crédito, la empresa aún puede ser rentable. La gestión de las cuentas por cobrar es relevante porque está directamente relacionada con la situación económica y financiera de cualquier empresa.

Flores (2017) con su tesis denominada *Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de las instituciones educativas, distrito de La Molina, año 2017*, el trabajo de pregrado de la Universidad César Vallejo en la ciudad de Lima, Perú. El autor estableció el objetivo de esta investigación en analizar las cobranzas y el flujo de efectivo, Empleando en la investigación una metodología de tipo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal-correlacional, a su vez se consideró para la población a 52 empleados del departamento de contabilidad, y la muestra fueron 45 de ellos, la encuesta se usó como técnica, el instrumento fueron los cuestionarios de 10 interrogantes. Resultando, en las pruebas efectuadas, el nivel de confiabilidad fue del 95% y el margen de error fue del 5%, lo que nos

posibilita afirmar que las cobranzas están directamente relacionadas con la liquidez de las instituciones educativas de La Molina en 2017. Se concluyó que las cobranzas están relacionadas con la liquidez de la entidad, debido a que, si no se cuenta con una gestión de cobranza adecuada, estos afectarán su liquidez y pueden generar desconfianza por no lograr sus objetivos.

Comentario: Las óptimas cobranzas ayudarán a prevenir problemas de flujo de caja para la empresa, porque ayudará a evitar la morosidad de los clientes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Auditoría Interna

2.2.1.1. Definiciones de Auditoría Interna.

Según Nuño (2017) lo define como “un sistema de control interno de la empresa y consiste en el conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en una organización para proteger su activo, minimizar riesgos, incrementar la eficacia de los procesos operativos, optimizar y rentabilizar el negocio”. (párr. 3)

Por su parte el Instituto de Auditores internos del Perú (2020) menciona que la auditoría interna es una actividad independiente, consultiva y de aseguramiento objetivo que tiene el propósito de mejorar las actividades y agregar a la empresa. Apoya a la organización en el logro de sus objetivos proporcionando métodos sistemáticos y estandarizados para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno. (párr. 2)

Apaza (2015) señala que la auditoría interna es efectuada por empleados capacitados y que tienen vinculación directa con la empresa. Una auditoría interna es una inspección o evaluación que sirve para validar la precisión de las operaciones en distintas áreas, de manera que se asegure el funcionamiento normal del control determinado. Debido a que la empresa requiere mantener el control para optimizar su eficiencia operativa, se

necesita de la auditoría interna. Mediante auditorías, se verifican los sistemas de control interno y las políticas y procedimientos establecidos para resguardar los activos de la empresa, se evitan las actividades de sabotaje y fraude, mejorando así la eficiencia y efectividad (p. 15).

2.2.1.2. Objetivos de Auditoría Interna.

Según CTMACConsultores (2019) indica que el objetivo de la implementación de auditorías internas radica en la optimización de las operaciones internas de las empresas, garantizar los procesos con mayor seguridad y productividad a través del seguimiento y determinación de acuerdos específicos. Todos estos pueden disminuir la frecuencia de errores y así mismo mejorar la gestión de recursos. Generalmente, se puede lograr un mejor resultado en la rentabilidad para cualquier negocio. (párr. 8)

Por su parte Pacheco (2020) manifiesta que el objetivo de la auditoría interna es la recolección de datos del sistema de control de cada entidad para su evaluación y garantizar que las operaciones se efectúen en conformidad con las instrucciones del manual interno. Estos datos permiten a la dirección de la organización realizar los ajustes necesarios en diferentes áreas. (párr. 2)

2.2.1.3.Importancia de Auditoría Interna.

Según Enríquez (2018) indica que la importancia de la auditoría interna consiste en la verificación del buen funcionamiento de una organización, ya que es necesario una gestión eficaz y así lograr los objetivos trazados en un plazo determinado. Es muy conveniente que un profesional capacitado supervise las áreas, porque con la auditoría interna se intenta encontrar errores que corregir dentro de las actividades de la empresa. (p.16)

Por otro lado Nuño (2017) menciona que la auditoría interna permite el seguimiento actual de los métodos de control de la gestión financiera y la dirección corporativa. Gran parte de

las empresas que implementan la auditoría interna dentro de su organización incrementan la posibilidad del logro de metas, debido a que esta herramienta es utilizada para la detección de estafas, fraudes, errores, así como toda transferencia de dinero no autorizado, entre otros. (párr.6)

Instituto de Auditores internos del Perú (2020) menciona que la auditoría interna efectiva es un recurso muy importante para la gestión de la entidad y su comité directivo o su equivalente, ya que tiene efectos en la empresa, su cultura, operación y estado de riesgo. Los auditores deben ser objetivos, poseer las habilidades y los conocimientos necesarios sobre la auditoría interna, para mejorar los procesos de control interno y gestión de riesgo de la entidad. De manera similar, las operaciones de auditoría interna otorgan la seguridad a otras partes interesadas, como autoridades de supervisión, empleados, proveedores y accionistas (párr.7)

2.2.1.4. Ventajas de realizar una Auditoría Interna.

Según CTMAConsultores (2019) menciona las siguientes ventajas de aplicar auditoria interna:

Calidad: Al evaluar los procesos internos permite a la empresa tomar decisiones adecuadas que garanticen la calidad de cada área.

Seguridad: Monitorear el funcionamiento de una empresa significa establecer las medidas de seguridad laboral necesarias para prevenir accidentes y perdidas por enfermedades.

Confianza: La implementación de auditorías internas otorga confianza a la entidad desde una óptica interna, a los trabajadores, a la entidad desde una óptica externa, a los posibles clientes en general a toda la sociedad.

Eficiencia: Establecer un acuerdo de desempeño con base a estándares de seguridad y calidad significa que se puede mejorar la eficiencia de toda organización y se pueden reducir los costos y mejorar la rentabilidad. (párr.10)

Por su parte Estupiñan (2015), nos menciona las principales ventajas de la auditoría interna:

1. Apoya en el conocimiento de la implementación de las normativas: Se refiere al uso responsable de normas de auditoría en la organización, ya que está directamente relacionada con la gestión efectuada en un plazo determinado y las políticas sugeridas para la entidad.
2. Actualización del sistema de gestión: El sistema de gestión busca una actualización constante del sistema de trabajo, es necesario para la calidad adecuada de la organización y deber ser controlado para la eficacia.
3. Comunicación con los empleados: Se refiere a tener en consideración la opinión de los trabajadores, ya que pueden aportar ideas para solucionar un problema, sin embargo, lo más importante es que ellos se sentirán que forman parte de la empresa, ya que su opinión será escuchada.
4. Sugerencias de mejora: Son los planes para optimizar la gestión de la entidad en relación con los problemas encontrados, para ello es requerido tener amplio conocimiento de la situación de la empresa, para su posterior análisis de la propuesta de mejora.
5. Fácil obtención del certificado final: Se refiere a la continuidad de la auditoría interna, porque se puede obtener un certificado que garantice que se pueda efectuar un trabajo adecuado durante el proceso de auditoría de la organización. (p.35)

2.2.1.5. Características de una Auditoría Interna.

De acuerdo con la Enciclopedia Económica (2018) indica las principales características de la auditoría interna, y son los siguientes:

- La auditoría interna y la gestión empresarial se realizan en fechas programadas determinadas en distintos tiempos del año.

- El profesional de auditoría tiene que tener las habilidades de justicia, competencia y objetividad.
- No se implementa temporalmente, sino después de un proceso de investigación detallado.
- Está basado en reglas, leyes y normas éticas.
- Cuando se finaliza la auditoría, se realiza la reunión indicar los objetivos logrados y prever futuros problemas.

Según Pacheco (2020) estas características definen la auditoría interna para garantizar los resultados estimados:

- Es importante que los trabajadores que operan la empresa o institución financiera deben llegar a un acuerdo en un plazo de tiempo oportuno en donde puedan terminar el proceso. Estas fechas pueden cambiar durante el año.
- La auditoría debe realizarse de acuerdo con los rigurosos requisitos del proceso establecido, y el entorno debe ser un espíritu profesional. En ese aspecto, el rol de nombramiento de auditores es fundamental.
- La Dado que las fechas son otra función de este proceso, planificar, enumerar y hacer una lista de los distintos conflictos hará que la auditoría interna sea exitosa.
- Para Finalmente, se deben comunicar claramente las medidas correctivas y se deben realizar reuniones para señalar las deficiencias y áreas de mejora.

2.2.1.6. Funciones de la Auditoría Interna.

RSM Perú (2018) indica las funciones de la Auditoría interna;

- Guiar e implementar las operaciones establecidas por el área de auditoría interna para garantizar la inspección y evaluación oportuna y profesional de las actividades contables, financieras y de gestión. (párr.5)

- Coordinar la adecuación del control preventivo y control de concurrencia para asegurar que las operaciones de la organización estén integradas con el procedimiento de gestión establecido por la alta dirección de la entidad, y que sea transparente con la ley. (párr.6)
- Coordinar la revisión del sistema de control interno determinado por la organización para brindar sugerencias oportunas para optimizar el procedimiento integral. (párr.7)
- Asegurar Garantizar que todas las áreas de la organización den cumplimiento a los reglamentos, leyes y normas aplicables a la organización, así como asistir a las reuniones del directorio. (párr.8)
- Apoyo a la gerencia cuando hay una revisión independiente de las herramientas de la empresa y su sistema de gestión, a su vez aporta a efectuar una examinación objetiva y holística de los diversos problemas de la entidad, que son explicados parcialmente por las áreas perjudicadas. (párr.9)
- Proporcionar a los gerentes una comprensión de las actividades de la empresa, proporcionada a través de la revisión de datos contables y financieros. Por último, ayuda a proteger los activos e intereses de la entidad frente a terceros. (párr.10)

2.2.1.7. Etapas de una Auditoría Interna.

Según Pérez (2020) en general, para realizar cualquier auditoría, debemos analizar y preparar ciertas etapas de una auditoría intencionada exitosa: (párr.13)

a) Planificación

Pérez (2020) señala que para que la auditoría sea exitosa se tiene que desarrollar un plan de aplicación, el cual plantea estos puntos:

- Propósitos de la auditoría
- El alcance
- Actividades a realizarse
- Determinación del equipo auditor

- Cronograma y tiempos de ejecución determinados
- Detalles de los procesos
- Detalles del departamento, proceso o empresa a revisar.
- Las personas a entrevistar y sus agendas correspondientes (párr.14)

Auditool (2017) En esta primera etapa, se establece un sistema común y se lleva a cabo un plan de trabajo para efectuar con la auditoria y el profesional pueda calificar su trabajo. (p.1)

b) Preparación

Pérez (2020) En esta segunda etapa, el auditor líder atribuye las funciones y diseña una lista de cada uno de los procedimientos que tendrán que ver validados. Mediante esta lista, los auditores podrán desarrollar una hoja de ruta para la examinación y anotación de todo lo que requieran para obtener información verídica y confiable. (párr.15)

Pirani (2021) El líder de los auditores deberá determinar al funcionario encargado de efectuar las actividades de auditoría interna. Para asegurar la objetividad del proceso, los miembros del equipo no deben tener un conflicto de intereses ni estar asociados con la operación bajo revisión.

- Auditor líder: Tiene que tener la seguridad de que el plan de auditoría se implemente para garantizar la eficacia y el mantenimiento del alcance establecido de la empresa.
- Auditores: Profesionales con la responsabilidad de la planificación y formulación de tareas distribuidas, recopilan y evalúan las evidencias y sacan conclusiones, así mismo anotan los resultados y redactan los informes. (Párr. 31)

c) Ejecución

Pérez (2020) realizará la revisión completa en conformidad con los procesos, políticas y estándares establecidos durante la etapa de planificación. Recolectar todos los datos, evidencia, testimonio e informe sobre cada descubrimiento encontrado para determinar la conclusión y el resultado final. (párr.16)

Pirani (2021) Esta etapa comienza con la reunión inicial, donde los miembros del grupo se presentan y examinan el plan. A su vez, se propusieron las técnicas y metodología a utilizar, se caracterizaron los activos necesarios y se investigaron la crisis y las medidas de seguridad. De esta manera, los datos recopilados por el grupo de revisión se resumen, desglosan y analizan en caso de que sigan completamente las pautas del plan de revisión. Posterior de recolectar todas las pruebas, el revisor deberá reunirse con la administración y la persona responsable del trabajo de revisión. En este encuentro se presentan los resultados, en los que se abordarán las distinciones y serán formuladas las conclusiones. (párr.32)

d) Finalización y seguimiento

Pérez (2020) Una vez concluido el proceso, el auditor examinará los problemas encontrados y generará recomendaciones para abordarlos. A la vista de los resultados de la auditoría, se resolverá un plan de seguimiento, en el que será factible comprobar si las recomendaciones de mejora se han cumplido después de algún tiempo. (párr.17)

Pirani (2021) En esta etapa, es preparado el informe de auditoría, pudiendo ser opinión favorable, con salvedades, denegada y desfavorable, además debe tener los datos predeterminados en el plan de auditoría subyacente, como información del cliente, metas y alcances, lineamientos concurrencios, tiempo de revisión, prueba diferenciadora de grupo, evaluadores, declaración de confidencialidad e informar la lista de distribución, resumen del procedimiento, resultados de la investigación, Cuando se haya preparado el último informe y después de la aprobación, se debe enviar un duplicado al encargado del área establecido. El informe se enviará al gerente de la empresa y a la administración para su utilización. (párr.35)

Figura 1: Etapas de la Auditoría



Fuente: <https://www.piranirisk.com/>

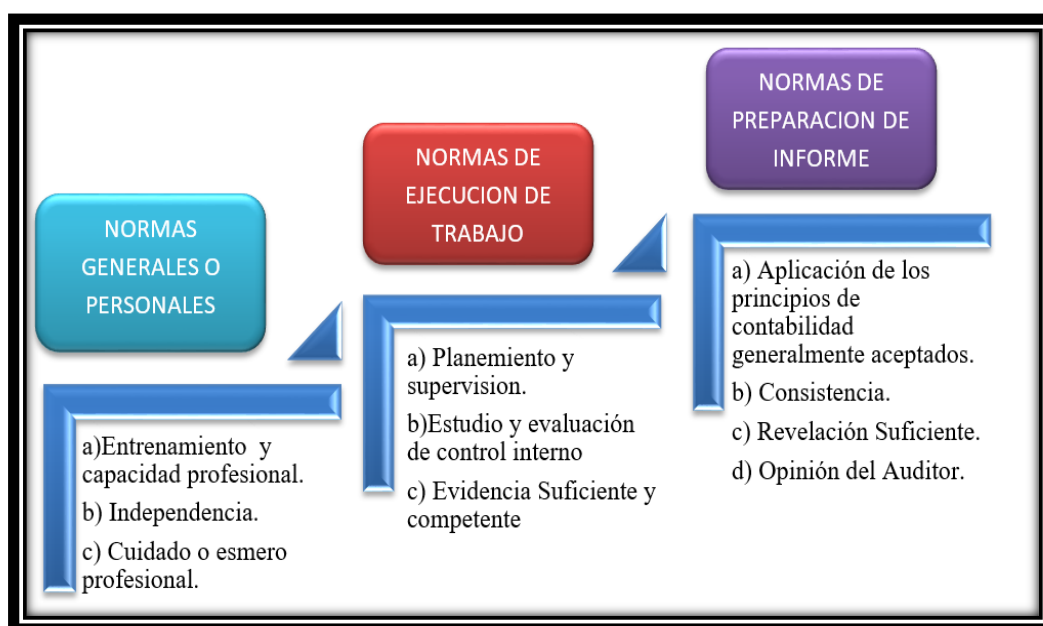
2.2.1.8. Normas internacionales de Auditoría Interna.

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (IPPF) Auditool (2019) Los auditores internos deben estar de acuerdo con las “Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional en Auditoría Interna” (IPPF), que es una referencia esencial para todos los expertos que realizan ejercicios de auditoría interna a nivel mundial, y es igualmente un componente relevante en el trabajo diario. La IPPF establece las pautas obligatorias que los profesionales de auditoría deben cumplir, como son: (párr.3)

- Principios Fundamentales: Son la premisa de la estructura de práctica profesional en todo el mundo y ofrecen soporte para la eficiencia de la auditoría interna.
- Código de Ética del IIA Global: Este es un conjunto de estándares relevantes sobre la auditoría interna y la práctica profesional, como un conjunto de reglas aceptadas que describe la conducta normal de los auditores internos.
- Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna emitidas por el IIA Global: Es una serie de declaraciones dadas por expertos en beneficio del Comité de Normas de Auditoría Interna, que establece los requisitos previos para desarrollar un extenso alcance de operaciones de auditoría interna, sin perjuicio de la valoración de la presentación de auditoría interna. (párr. 5)

Bardales (2018) Las “Normas de auditoría generalmente aceptadas” (NAGAS) son las reglas esenciales que los auditores tienen que desarrollar a través del procedimiento de auditoría. La ejecución de estas pautas puede asegurar la calidad profesional del trabajo de los auditores. En la actualidad, los NAGAS vigentes están divididas en 10 clases, separados en 3 grupos: (p.8)

Figura 2: Las normas de Auditoría



Fuente: Elaboración Propia

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

Bardales (2018) La presencia de las “Normas Internacionales de Auditoría (NIA)” asignadas por la "Federación Mundial de Contadores" (IFAC) y la actualización anual de su “Comité de Prácticas de Auditoría Internacional” reflejan que existe un alto nivel de ayuda profesional en todo el mundo que se centra en una escala mundial, le permite tener un relevante factor profesional unificado para proporcionar un adecuado tipo de soporte al interés público. (p.14)

2.2.1.9. Principios de un Auditor Interno.

Pirani (2021) Considera el “Marco Internacional de Práctica Profesional de Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos”, para contar con un correcto sistema de verificación es

relevante formular y operar cada principio al mismo tiempo en la empresa. Entonces, un buen auditor interno para poder realizar una adecuada auditoría debe tener las siguientes características:

1. **Integridad:** Un auditor íntegro y honesto genera confianza, y ello permite confiar en su criterio.
2. **Competencia y cuidado profesional:** El profesional tiene que tener las capacidades para efectuar su trabajo de la forma más óptima y rigurosas.
3. **Objetividad e independencia:** Los auditores no deben tener restricciones que afecten sus funciones, deben ser objetivos y estar centrados en cada una de las etapas de la revisión.
4. **Ser capaz de alinearse con la estrategia, los objetivos y los riesgos de la empresa:** Los profesionales de auditoría deben adecuarse a las exigencias y políticas de la organización.
5. **Tener los recursos correctos:** Un profesional capacitado deberá tener todos los recursos requeridos para realizar sus funciones.
6. **Calidad y mejora continua:** Siempre buscarán su aprendizaje constante y buscarán mejoras en la empresa.
7. **Comunicación eficaz:** Para realizar la auditoría eficaz deben comunicarse de manera fluida y trabajar en equipo.
8. **Proporcionar garantía basada en riesgos:** Enfocar las funciones de auditoría con base a riesgos, ya que comprende la importancia de auditar procesos enfocados en riesgos para conseguir exámenes más exactas.
9. **Realizar análisis en profundidad, proactivo y enfocado al futuro:** Un buen profesional de la auditoría se actualiza siempre, es precavido y es capaz de producir cambios, reflejando su aptitud de adecuación al futuro, por su observación y análisis.

10. Promover la mejora de la organización: El profesional de auditoría tiene que efectuar cambios y apoyar en la mejora constante de la empresa a través de su trabajo. (p.7)

Figura 3: Principios del Auditor



Fuente: <https://www.piranirisk.com/>

2.2.1.10. Diferencias entre auditoría interna y externa.

RSM Perú (2018) La diferencia principal radica que la auditoría interna no es de carácter obligatorio, caso contrario es la auditoría externa que, si lo es, además que la auditoría externa es para empresas de mayor nivel de ingresos y que coticen en la bolsa. La auditoría interna se efectúa principalmente por las exigencias requeridas dentro de la empresa, en el caso de las externas, al encontrar situaciones anormales pueden tener consecuencias legales. (párr. 4)

Tabla 1: Diferencia Entre Auditoría Interna y Externa.

ELEMENTOS	AUDITORÍA INTERNA	AUDITORÍA EXTERNA
Origen del Nombramiento	Es de forma voluntaria por encargo de la administración de la organización	Se efectuará de forma voluntaria por parte de la Junta Directiva o por lo la junta de accionistas.
Objetivos	Los objetivos están establecidos por las normativas profesionales, por la gerencia de la empresa para efectuar el control y realizar las actividades de asesoría.	Los objetivos se efectúan basado en la ley y su cliente principal, allí se revisan los estados financieros, acorde los principios de contabilidad generalmente aceptados.
Funciones	Evaluar el sistema de control interno y localizar los hechos generados de riesgo.	Otorgar un dictamen conforme a la razonabilidad de los estados financieros.
Independencia	Es limitado por su relación laboral y su fe pública.	Independencia Absoluta
Responsabilidad	Con la administración de la organización	Civil
Alcance de Trabajo	Depende de la magnitud de la entidad y del órgano de dependencia.	Depende de lo estipulado en el contrato
Destino del Informe	Dirigido a empresas	Dirigido a Terceras Personas.
Profesional que lo ejecuta	Toda persona que trabaje dentro de la empresa con conocimientos sobre contabilidad y control.	Contador Público, Auditor con acompañamientos de profesionales afines.
Forma de contratación	Contrato Laboral.	Por prestación de servicios.

Fuente: Elaboración Propia

2.2.1.11. Tipos de Auditoría Interna.

Según CTMAConsultores (2019) Al respecto de la empresa en revisión, se encuentra varios tipos de auditorías interna, por lo tanto, se mencionarán algunos y su norma correspondiente para su adecuado desarrollo:

1. Auditoría interna de calidad (Norma ISO 9001): Es utilizado en los sistemas de gestión de calidad, constituye las bases donde se tiene que planificar los procesos de auditoria de calidad interna para la examinación de la aplicación de los requerimientos operativos correctos.
2. Auditoría interna medioambiental (Norma ISO 14001): Se detalla de manera específica los requerimientos que las entidades deben cumplir en el ámbito de seguridad ambiental para efectuar sus operaciones de forma responsable y segura.
3. Auditoría interna de seguridad laboral (Norma ISO 45001): Esta norma es utilizada para regular los sistemas de seguridad y salud ocupacional. Indica los procedimientos a seguir para garantizar la seguridad y el entorno profesional de los miembros de la organización, contribuyendo así al cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. (párr.17)

2.2.1.12. Control Interno.

Según Soriano (2016) señala que el control interno además conforma el arreglo de coordinación, donde consiste en una serie de medidas y métodos que la entidad acepta para proteger su patrimonio, tener verificación, veracidad y autenticidad en sus datos. Con base en sus datos financieros y regulatorios, puede mejorar la calidad y la efectividad de sus actividades e inspirar a los gerentes a aceptar las políticas prescritas para lograr sus metas establecidas. (p.23)

Por su parte Apaza (2015) indica que el control incluye planes, estrategias y métodos importantes que la organización ha adoptado de manera predeterminada para proteger los recursos,

mejorar la precisión y confiabilidad de la información financiera, mejorar la eficiencia operativa y lograr los objetivos trazados (p.418)

2.2.2. Cuentas por cobrar

2.2.2.1 Definición cuentas por cobrar.

Talavera (2017) En el momento que una empresa vende productos que son fabricados, modificados o comprados con el fin de efectuar alguna actividad comercial, o brindar servicios como actividad empresarial, el pago se puede realizar de forma inmediata, o caso contrario mediante una línea de crédito, donde el cliente tendrá un cierto período de tiempo para pagar. A esas cuentas que requieren el pago de los clientes se denominan cuentas por cobrar. Las empresas para una adecuada gestión deben controlar sus políticas de cobranza. (párr.2)

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

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

Suele utilizarse para hacer mención o referirse al proceso que comienza con la venta o prestación de los servicios que normalmente realiza la empresa, cuando el proceso no se paga en el tiempo de la entrega, se concede un plazo. Entonces, los clientes o consumidores de productos o servicios pueden pagar sus deudas en un futuro. (Navarro, 2018, p.1)

Emanuel (2019) “Son documentos representativos de un derecho exigible por parte de tu empresa a raíz de los productos que vendiste a crédito, pueden ser también servicios que prestaste, comisiones de préstamos y todo concepto de este tipo.” (Párr.3)

Ferrari (2018) menciona que “las cuentas por cobrar no es más que el dinero que deben pagar nuestros clientes por mercancías o servicios entregados a crédito. Cifra que se muestra en el balance general de la compañía como un activo corriente” (p.1).

2.2.2.2 Objetivos de cuentas por cobrar.

En conformidad con Sarmiento (2018) indica los objetivos de las cuentas por cobrar “consiste en proveer la data de manera cuantificada con relación a un total referido a la recuperación de cuentas que deben cobrarse a terceras personas naturales y/o jurídicas por operaciones normalmente del giro específico de una empresa” (p.1).

Por su parte Corvo (2018) menciona que “es el manejo de todas las facturas pendientes que tiene una empresa por recibir su pago después de haber entregado un producto o servicio” (p.1). Es decir, es la gestión de cobranza que los clientes tienen que cancelar a una empresa.

2.2.2.3 Importancia de cuentas por cobrar.

Valeriano (2015) menciona que “las cuentas por cobrar y documentos por cobrar son importantes porque representan activos exigibles en la empresa, se origina por la venta de bienes o servicios, sustentados con documentos, siendo la factura de una de las importantes” (p.1)

Pérez (2018) indica que la “importancia está asociada claramente con la actividad comercial y el mercado. Estos dos se relacionan con el otorgamiento del crédito a los clientes. Es por esto que, las ventas sin pago inmediato se convierten en obligaciones que representan a la empresa un elemento fundamental de los bienes que posee” (p. 59).

Emmanuel (2019) indica que es relevante en cualquier empresa, por lo que, sin importar el tamaño de su negocio, debe comprender quiénes son sus clientes deudores, es indispensable controlar las políticas de cobranza, estas pertenecen al departamento de contabilidad y se refleja en los registros contables (Párr.1)

Las cuentas por cobrar son consideradas como activos a corto plazo en el estado de situación financiera de la empresa. Constituye un componente importante que genera

ventas, por lo que deben gestionarse para garantizar que finalmente se conviertan en flujo de efectivo. Si una empresa no consigue transformar con eficacia sus cuentas por cobrar en efectivo, su liquidez puede ser escasa, dañando así su capital de trabajo y afrontando desagradables adversidades operativas.

2.2.2.4 Clasificación de las cuentas por cobrar.

Según Vallado (2018) indica que se pueden identificar en el activo corriente, como se muestra a continuación, y se reflejan en los estados financieros; a) Comercial: Se refiere a los generados por la venta de un producto o servicio a clientes regulares. b) Diversos: Son productos de otras actividades que nada tienen que ver con el objeto social de la organización. Como por ejemplo préstamos brindados a socios o trabajadores. (p.3)

El cumplimiento del plazo establecido para liquidación de los derechos de cobro se puede dividir en las siguientes categorías: cuentas por cobrar a corto plazo “menores de 1 año” o cuentas por cobrar a largo plazo “superiores de 1 año”. Si el crédito vence en menos de un año, se deben revisar las cuentas por cobrar a largo plazo cuando se finaliza todo ciclo económico y convertirse en cuentas por cobrar a corto plazo. (Sevilla, 2019, p. 1)

Quintero (2018) indica que “es importante realizar una buena gestión de estas cuentas, ya que es el activo con mayor disponibilidad, tras el efectivo en caja porque no ha de pasar por los procesos de manufactura, almacenaje, traslado y colocación en los clientes” (p.1).

2.2.2.4.1 Corto Plazo.

De acuerdo con Stevens (2019) manifiesta que “están representadas por las cuentas que demandan una disponibilidad de manera inmediata, en un período de tiempo establecido y que no sobrepase los doce meses. Las mismas deberían estar presentadas en el Estado de Situación Financiera como activo corriente” (p.1).

Por su parte Quintero (2018) indica que “las cuentas a cobrar pueden clasificarse según el origen en cuentas a cobrar a cargo de clientes, de compañías afiliadas, empleados y otros

deudores, separando aquellos cobros que provengan de ventas y servicios del resto de orígenes” (p.1).

A su vez, están divididas en conformidad con su disponibilidad, en corto y largo plazo.

2.2.2.4.1 Largo Plazo.

Según Stevens (2019) “son las cuentas que están disponibles luego de un período de doce meses. Las mismas se deben presentar fuera del activo no corriente, considerando que serán cobrados en un plazo mayor a un año” (p.1)

Por otro lado, Porto y Merino (2014) menciona que “Las de largo plazo son aquellas que se identifican por el hecho de que la disponibilidad que tienen es a más de un año” (p.1). Sin embargo, al introducir estos activos, deben clasificarse fuera del activo corriente.

2.2.2.5 Rotación de cuentas por cobrar.

“En este caso es cuando se hace referencia a un elemento o factor que representa el desempeño en la administración o manejo de las cobranzas” (Iasesoria, 2019, Párr.1).

Esta definición es de uso común en los campos financiero y bancario, y representa la cantidad de dinero que refleja una razón, lo que implica que la relación entre las ventas totales de la entidad, el crédito y el monto promedio de la cuenta que se debe cobrar dentro de un determinado período de doce meses. A su vez, es relevante mencionar que, según el concepto de plazo de rotación de cuentas por cobrar, esta rotación es una representación gráfica que refleja indicadores que muestran la gestión de cobranza, y, por lo tanto, se refiere al tiempo que le toma a la empresa realizar sus cobranzas, en otras palabras, plasma la facultad de la entidad para convertir sus cuentas por cobrar en dinero. (Olivares, 2020, p. 1)

Cuando se trata de la rotación de las cuentas por cobrar, se menciona un instrumento considerable para gestionar el monto que representa la deuda por cobrar en las ventas a crédito. Este factor mide el número de cobros de cuentas por cobrar a lo largo del período de análisis. Y se determina de la división del importe total de ventas a crédito con la media de cuentas por cobrar. (Rodríguez T. , 2015, p. 1)

2.2.2.6 Políticas de Ventas.

Según Ríos (2019) Se trata de un intercambio que nace por una venta de bienes o servicios entre un cliente y un proveedor a cambio de una compensación monetaria. Para ello, la empresa organiza las ventas estableciendo objetivos, lugares de venta y productos o servicios que se ofrecerán al público. (Párr. 4)

Por su parte Thompson (2016) indica que es fundamental para que toda empresa o persona natural brinde productos o servicios, porque el éxito depende de sus ventas, rentabilidad y eficiencia comercial en una ubicación determinada. (Párr.1)

Por otro lado, Giraldo (2015) indica que “las políticas sirven como guía para tomar decisiones programadas. Estas proveen guías para encauzar el pensamiento del gerente en una dirección específica” (p.1). Entonces, no estamos hablando de reglas, sino de establecer un conjunto de pautas para orientar la toma de decisiones, pero no indicamos claramente la forma de actuar o no actuar.

Rodríguez (2014) señala que “es utilizar las variables de mercado y estrategias para lograr excelentes ventas, para relacionarse con sus clientes y así facilitar la venta un producto o servicio de calidad es el que satisface las necesidades del cliente” (p.2).

2.2.1.7 Ventas al contado.

Las ventas al contado se refieren a las transacciones en las que los bienes o servicios obtenidos se cancelan en ese instante. A diferencia de las ventas a crédito, en donde el pago del monto de la transacción se efectúa después de un cierto período de tiempo, generalmente incluyendo intereses sobre el pago del importe de la venta (Gil, 2019, p. 1)

Teniendo en cuenta la perspectiva de quien vende o presta servicios, es ideal vender o prestar servicios en efectivo. Pero, con respecto a la ubicación del comprador, la conveniencia y conveniencia del pago son muy convenientes, y los pagos a plazos pueden permitirles administrar mejor y pagar fácilmente los bienes comprados. En el comercio minorista, generalmente se refiere a ventas al contado. Mayormente, los mayoristas y fabricantes obtienen

materias primas e insumos a crédito, del mismo modo que distribuyen productos a los clientes. (Hernandez, 2015, p. 1)

2.2.1.8 Ventas al crédito.

Según Cansino (2019) menciona que “es algo necesario si la empresa desea establecer relaciones de largo plazo con sus clientes y ganar cuota o participación de mercado” (p.1). Entonces, las ventas a crédito constituyen un instrumento de comercio para establecer una conexión entre vendedores y clientes.

Por su parte López (2014) señala que una actividad empresarial que incluye la venta de un determinado producto o servicio diferirá el pago mediante crédito, a ello se le conoce como venta a crédito. Este proceso es una manera de financiación muy utilizada en el sector empresarial porque permite el pago del dinero de forma paulatina (p.1).

2.2.2.9 Políticas de créditos y cobranza.

Al hablar de actividades dentro de una entidad u organización para evaluar si es oportuno o factible otorgar crédito a clientes específicos, se debe realizar una investigación completa y en profundidad para analizar los diferentes factores y elementos que inciden en estas decisiones. (Loor, 2015, p. 38)

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

Basados en los objetivos de la entidad relacionados con el cobro de créditos emitidos, se generará el ámbito para el desarrollo de políticas de cobranza. Principalmente, además del entorno en el que se efectúan las operaciones económicas, la política de cobranzas también debe analizar continuamente su contenido de acuerdo con la situación y requerimientos de la empresa. (creditoycobranza, 2014, p. 1)

Al formular estas regulaciones o estándares, el procedimiento de toma de decisiones se facilita, ya que las pautas establecidas se pueden utilizar como guía. En este caso, el receptor también sentirá un trato más equilibrado. A través de estas políticas, esta guía se basa en las expectativas para la gestión de cobranza de las entidades con base en el trabajo en equipo (Bañuelos, 2015, p. 1)

La estrategia crediticia de una entidad proporciona reglamentos para decidir otorgar créditos a los clientes. Las organizaciones no solo deben lidiar con los criterios de crédito que han establecido, sino que también deben utilizarlos correctamente al momento de decidir sobre las opciones de crédito. Del mismo modo, las organizaciones deben establecer suficientes fuentes de información y estrategias de prueba de crédito. Cada parte de la estrategia crediticia es relevante para administrar con éxito las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas más adelante. Se tiene que considerar que la ejecución inadecuada de una estrategia crediticia adecuada o la implementación exitosa de una estrategia crediticia indefensa no generará los resultados deseados.

2.2.2.10 Tipos de políticas de crédito.

En conformidad con Brachfield (2018) Menciona 3 tipos de políticas de crédito importantes, y son las siguientes:

Las políticas de crédito normales: Son intermedias, ello quiere decir, que no son restrictivas ni gratuitas. Las políticas de crédito convencionales son más tradicionales, en algunos casos soportarán ciertos riesgos y permitirán el uso generalizado de las condiciones de pago en las entidades, con el fin de buscar una equidad entre los riesgos de los clientes. Las entidades que adecuen ciertas políticas tienen que brindar a los clientes un financiamiento suficiente, incurriendo así en ciertos costos financieros.

Las políticas de crédito y cobro restrictivas: Entre estas políticas, el aspecto financiero es superior a la política comercial, debiendo priorizarse el costo del crédito en función del impacto comercial que pueda implicar la decisión de otorgar o denegar crédito. Las entidades que implementan estas políticas cuentan a corto plazo con planes adecuados de crecimiento, entonces, tienen su satisfacción en preservar su participación de mercado y cifras de ventas.

Las políticas flexibles: Estas políticas están basadas en que la parte más relevante es el componente empresarial y el crédito es una herramienta para ganar clientes, entonces, los incentivos crediticios son inversiones para fidelizar clientes y ganar cuota de mercado. Este tipo de políticas flexibles posibilitan a los clientes pagar facturas a largo plazo y brindar créditos de manera más sencilla a una gran cantidad de compradores para incrementar las actividades comerciales. (p.1)

2.2.2.11 Gestión de Créditos y Cobranza.

De acuerdo con Duemint (2020) la base de la gestión de cobranza es ponerse en contacto a la morosa vía telefónica, correo electrónico, carta, SMS y otros métodos parecidos para informar al moroso del estado de sus obligaciones, solicitar el pago y brindarle opciones de normalización. En este sentido, hay algunas estrategias eficientes para reducir el tiempo y esfuerzo invertido en el proceso:

Segmentación de clientes: Cada cliente tiene su particularidad, y las condiciones para otorgar crédito o los motivos del incumplimiento de los clientes también son diferentes. Por lo tanto, es aconsejable subdividirlos según la intención de pago, el motivo de la demora, la capacidad de pago, la solvencia y la ubicación. De esta forma, se podrá establecer con mayor precisión el canal de comunicación y la solución de pago que mejor se adapte a sus exigencias.

Acciones motivadoras: Implican medidas e información para animar a los clientes a pagar sus deudas. Estos actos pueden ser persuasivos, como que una compañía de telefonía celular corte la línea telefónica, o medidas de mejora activas, como el compromiso de no informar al centro de riesgo crediticio o la ampliación de su línea de crédito.

Ofrecer diferentes alternativas de pago: Las alternativas de pago son buenos instrumentos de negociación. Lo idóneo es diseñarlos de acuerdo a las exigencias y circunstancias de cada grupo de clientes, y dárselos a medida que avanza la gestión de cobranza. Esto significa más que solo refinanciamiento y reestructuración de la deuda. Soluciones como otorgar cuotas mínimas por un período limitado, otorgar períodos de gracia y reducir las tasas de interés suelen dar óptimos resultados. (p.1)

De acuerdo con Trenza (2020) menciona que existe 5 estrategias:

Proactividad: La anticipación es el mejor sistema, tenemos que recordar que la proactividad reducirá el costo de clasificación. Esto es para guiar el ciclo de cuotas del cliente.

Optimización de la información: Es de gran relevancia contar con todos los datos de los clientes, en ese aspecto es relevante tener informes claros que apoyen en la evaluación a los clientes. Los controles de los datos pueden crear clasificaciones efectivas.

Segmentar: Para optar por agrupar, es importante comprobar adecuadamente los datos en cada caso. Además, quizás por región, perspectivas de pago, bienes adquiridos o administraciones comprados, retrasos a largo plazo, entre otros.

Estrategias de recuperación: método de recuperación, los directores limitarán claramente la mejor manera de contactar a los clientes, cómo y cuándo contactar a los clientes, si es posible recuperar los atrasos, etc.

Opciones de pago: La diversidad siempre será efectiva, y en varias categorías, la junta directiva discutirá la posibilidad de ordenar y brindar más de un método de pago para cada cliente según la situación. (p.1)

2.2.2.12 Las 5 C del Crédito.

Al referirse a las 5 C del crédito, ciertos factores se mencionan en el análisis detallado de los riesgos que involucrar el otorgamiento de crédito para transacciones específicas o el otorgamiento de líneas de crédito en entidades específicas. (Morales & Morales, 2014, p. 27)

Según la Fargo Works (2019) menciona lo siguiente:

Crédito: todas las organizaciones que enumeran el crédito comercial en detalle evaluarán el puntaje de una forma inesperada, pero su historial de consumidor brinda a los expertos en préstamos indicadores de su comportamiento monetario y prosperidad.

Capacidad: Otro factor relevante que consideran los bancos es la capacidad de las empresas de reembolsar los créditos.

Capital: El efectivo que invierte en la empresa también perjudica a sus opciones de crédito. Al invertir su propio efectivo en su empresa, muestra que presta mucha atención a su empresa y que puede hacer un esfuerzo decidido para garantizar la seguridad de su efectivo.

Condiciones: Algunas condiciones al margen de su historial dinerario podrían incrementar su capacidad para el acceso de créditos.

Colateral: Legados reales, el inventario y el hardware se pueden combinar para asegurar la entrega. Tener la confianza puede ayudarte a ganar créditos. (p.1)

2.2.2.13 Riesgo en el otorgamiento del Crédito.

Según Ealde (2018) Menciona que luego de la actual crisis financiera (cuyos efectos negativos aún son evidentes), el sistema financiero encontró necesario distinguir entre cuatro tipos de riesgo crediticio:

Riesgo de impago: riesgo de incumplimiento. Si la contraparte del intercambio no está completamente de acuerdo con el compromiso presupuestario acordado en el contrato, puede causar una desgracia.

Riesgo de migración: En el momento que se reduce la calificación crediticia.

Riesgo de exposición: percibido como la vulnerabilidad de las entregas futuras previstas. Este riesgo puede estar vinculado con la voluntad del deudor o el desarrollo de elementos de mercado.

Riesgo de colateral: Riesgo incidental: El riesgo llamado tasa de recuperación, que oscila en función de si existen valores o garantías en la operación. (p.1)

Por su parte Claver (2018) menciona que existen tres tipos de riesgos:

Riesgo de default: Este riesgo de crédito se presenta en el momento que algunos deudores no están conformes con las obligaciones estipuladas en el contrato. Dichos riesgos pueden deberse a pagos a plazos incompletos, es decir, se ha recuperado parte del efectivo o incumplimiento total, en otras palabras, no se ha recuperado un euro.

Riesgo de crédito por rebaja crediticia: las agencias de calificación utilizan esta clase de riesgo crediticio para reducir la naturaleza crediticia de un emisor o activo

Riesgo de spread de crédito: este riesgo de crédito se emplea para la medición de la expansión de las ganancias de dinero o los recursos relacionados con el dinero que requiere cuantificar en función de la productividad de los recursos libres de riesgo. (p.1).

2.2.1.14 Descuento por pronto pago.

Para los comerciantes, esta es una herramienta de valor importante, que puede alentar a los clientes a pagar una cierta cantidad de facturas antes de la fecha de vencimiento pactada. Para los clientes, esta es una situación favorable, porque reduce el costo final de compra de los bienes requeridos, y para los vendedores o empresas que brindan productos o servicios, es un estímulo valioso para promover sus actividades económicas, y así obtener mayores ventas. Un

cierto grado de liquidez del negocio reduce en gran medida la cantidad de facturas pendientes y, lo que es más relevante, las facturas impagadas pasado el periodo de cobro. Entonces, el descuento por pronto pago es un instrumento positivo para todos. (Plaza S. , 2018, p. 1)

Otra definición se refiere a un acuerdo comercial entre comerciantes que interactúan en una transacción que inicia un pago de documentos predeterminado, que define la fecha de pago y el descuento prometido por el cumplimiento oportuno dentro de un período establecido (Centeno, 2018, p. 1)

2.2.1.15 Provisiones.

Este concepto engloba un conjunto de circunstancias establecidas cuando se otorgan créditos y ciertos clientes no dan cumplimiento con lo estipulado en sus contratos de sus cuentas. Teniendo en cuenta que la entidad vende en un entorno donde es posible recibir sus facturas de venta, además debe tenerse en consideración la opción de que algunas de las facturas no se paguen. Por lo tanto, si existen cuentas que definitivamente no son recuperables y están listas para compensar pérdidas, se pueden prever eventos contingentes. (Marquez, 2015, p. 1)

Es difícil saber de antemano si se cobrarán ciertas cuentas y si otras no. Por tanto, es imposible efectuar el proceso de aprobación de cobranza de clientes para calcular el número de cuentas que pueden no ser cobradas. Entonces, se puede indicar que, siguiendo estos estándares, la opción más factible propuesta es aprobar una cuenta separada denominada “Previsión para cuentas incobrables”, que representa un monto estimado que no se puede recuperar. (Sarmiento, Cuentas por cobrar, 2018, p. 1)

2.2.1.16 Cobranza dudosa.

La cobranza dudosa implicar situaciones en las que es imposible determinar si la línea de crédito relacionada con la venta se puede recuperar porque el cliente no canceló sus obligaciones o fue causada por una falla financiera, que no le posibilita efectuar algún pago de sus deudas, perjudicando al acreedor. (Alva, 2015, p. 1)

Otra definición involucra sanciones a entidades catalogadas como cobranza dudosa. Se refiere a la declaración que confirma la oportunidad de riesgos de insolvencia, y tiene un cierto grado de certeza, es decir, es imposible recuperar el dinero que debe el cliente en relación a su obligación pendiente (Alva, 2015, p. 1)

De la rosa (2016) Aquí es cuando se agotan todos los recursos requeridos y no se pueden recaudar. Entonces, esto significa que, si bien se han agotado los recursos y se ha recurrido a diferentes formas de cobranza, algunas o todas no se pueden obtener para saldar la deuda a cargo del cliente (p.1).

2.2.1.17 Cuentas incobrables.

Cuando un deudor se declara en banca rota o no posee ingresos como cumplir con sus deudas presentes, la cuenta es parte del tiempo en mora. Cuando esto sucede, los acreedores tienen varias alternativas para representar esta cuota financieramente retrasada. Obviamente, cuando no se hace ningún esfuerzo para pagar por el registro, la obligación podría deducirse y después convertirse en una asignación por derecho. El Servicio de Rentas Internas posibilita a las entidades cumplir con estas obligaciones de forma específica. El acreedor además puede registrar las deudas como una concesión, lo que le posibilita representar temporalmente la deuda mientras el deudor está pendiente. (Lewis, 2018, p. 1)

Como todo experto en contabilidad sabe, al final del año fiscal de cada entidad, tenemos que calibrar y hacer las transferencias de deuda; estas transferencias son esenciales para legitimar las reservas y castigar las cuentas en los estados financieros. Encontramos cuentas incobrables al fin de año, por lo que es importante hacer arreglos en consideración al tratamiento contable y tributario. (Panta, 2020, p. 1)

2.2.1.18 Control de las cuentas por cobrar.

Al discutir la implementación de medidas para gestionar el ciclo de ingresos, es necesario establecer los riesgos en los que se podría enfrentar la entidad, lo que limita el grado

de sus objetivos. Estos riesgos están relacionados con la totalidad, existencia / ocurrencia, valoración / transferencia, derechos / obligaciones y presentación (Panta, 2020, p. 1)

Ávila (2016) menciona que es un “seguimiento de los ingresos que la empresa tiene para recibir de sus clientes que hicieron compras con pago parcelado o vencimiento futuro” (p.1).

2.3. Definición de términos básicos

Activos: Pueden ser bienes o dinero y son los recursos con los que cuenta una entidad. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2014, p.42)

Accionista: Poseen una parte una entidad, por lo tanto, tiene derechos y obligaciones sobre la misma, pueden ser personas jurídicas o naturales. (Reviso, 2019, p.1)

Auditor: Es un experto debidamente preparado para verificar los registros contables de una organización. Su capacidad es verificar que estos registros se identifiquen con los desarrollos de la organización. El auditor debe aprobar que los datos de la organización sean transparentes, confiables y reales. Cada una de las operaciones tiene que estar registrados. (Westreicher, 2019, p. 1)

Boletas: Se refiere a los documentos tributarios que se les entrega a los consumidores finales, se le incluye el IGV (Impuesto general a las ventas), en este documento no hay la necesidad de colocar los datos del consumidor, pero si el detalle del bien vendido. (Haulmer , 2018, p. 1)

Costo: Se caracteriza como un importe de dinero, por el pago de la compra de un recurso específico para la actividad. (Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia., 2018, p.1)

Capital: Es el activo, mercancía u otro, que tiene por fin obtener un beneficio mediante el comercio de algun bien o servicio. (Nundea, 2019, p.1)

Contingencias: Son situaciones inestables que pueden suceder más adelante o no, en el ámbito contable, se refiere a circunstancias en la empresa, en el cual hay incertidumbre. (Caurin J. , 2016, p. 1)

Crédito: Se refiere a una transacción de dinero a un deudor en un tiempo establecido, en cual se deberá pagar en una fecha estipulada con los intereses correspondientes. Con normalidad los créditos se usan en la financiación de compras o para la inversión de proyectos con el fin de que brinde beneficios. (Caurin J. , 2016, p. 1)

Cliente: Son los consumidores de algún producto o servicio, los cuales los requieren para cumplir sus necesidades y poseen recursos necesarios para adquirirlos. (Robles; 2015; p 68)

Controles: Implica evaluar y determinar la forma de tomar una determinada acción, y adoptar ciertos estándares o parámetros para asegurar su efectividad en conformidad con ciertos procesos internos de producción de la empresa. (Anzil, 2020, p. 1)

Dictamen: Es la opinión que emite una profesión al respecto de una revisión efectuada. (significados, 2019, p. 1)

Eficacia: Referente a la capacidad que tiene una entidad para el logro de sus objetivos específicos en circunstancias establecidas y con el cumplimiento de ciertos estándares de calidad. (Sánchez, Eficacia, 2018, p. 1)

Eficiencia: En general es referido la manera que se ha efectuado una actividad y su relación con los objetivos logrados como resultado del desempeño realizado. (Chavez R. , 2016, p. 1)

Empresa: Son entidades constituidas por personas naturales o jurídicas, su fin es conseguir ganancias económicas a través de sus actividades empresariales. (Banda J. , 2016, p. 1)

Estructura Organizacional: Es la forma de organización de una entidad privada o pública. Hay diversas estructuras y corresponden a diferentes objetivos y fines de las organizadoras. (Alvarado, 2014, p. 1)

Factura: Es un comprobante de pago que tiene como función detallar información de la transacción comercial de un bien o servicio prestado. En este documento se desglosa información como importe, bienes o servicios, información de clientes, entre otros. (Banda J. , 2016, p. 1)

Fraude: Se refiere a la acción ilícita utilizada por un interés en particular. (Valencia, 2019, p. 1).

Información confiable y oportuna: Se conforma por información disponible, se consigue de forma eficaz y con un nivel de garantía y veracidad, donde brinda la confianza para tomar las decisiones adecuadas. (Barbosa, 2016, p. 1)

Intereses: Son generados por un préstamo y representan un cierto monto de dinero que deben pagar las personas o empresas que lo solicitaron. (Chalupowicz; 2017; p.19)

Informe de auditoría: Es emitido por profesión de auditoría, en donde otorga su opinión o criterio en relación a las revisiones realizadas en una entidad. (Donoso, 2019, p. 1)

Ingreso: Son incrementos de recursos económicos, se entiende en el ámbito de activos y pasivos, ya que es la recuperación de activos (Economiasimple., 2016, p.1)

Imparcialidad: Consiste en la capacidad brindar juicio de forma equitativa y justa, sin conveniencias o intereses particulares sobre alguien o algo. (Hernández, 2016, p. 1)

Inversión: Es el beneficio a futuro que se recibirá por una inversión de activo del presente. (BBVA, 2018, p.1)

Impuesto a la Renta: En el Perú, se grava cada año y se efectúa por distintos tipos de ingresos que obtuvieron personas o empresas. (Gestión, 2019, p.1)

Gastos: Es el egreso de una suma de dinero relacionado con una contraprestación. (Baque, 2018, p.39)

Gestión Empresarial: Enfocado en la búsqueda de la implementación en el ámbito cooperativo de recursos e individuos que constituyen una entidad. (Argudo, 2017, p. 1)

Margen Bruto: Con ello se puede saber la ganancia que obtuvo una organización y permite la toma de decisiones en relación sobre el uso de recursos de la organización. (Webyempresas, 2018, p.4)

Métodos: Constituye diversas acciones empleadas de forma ordenada y sistemáticas, en donde están enfocada a la obtención de un meta u objetivo. (quesignificado, 2016, p. 1)

Organización: Generalmente es una asociación formada para la obtención de metas específicas. (Roldán P. , 2020, p. 1)

Pasivo: Son obligación que tiene una entidad, se originan de acciones posteriores, para su eliminación se tendrá que cancelar con recursos propios. (Somoza, 2016, p.2)

Patrimonio: Son la serie de bienes, derechos y obligaciones pertenecientes a una entidad o persona, se utiliza para conseguir objetivos específicos. (Sánchez, 2019, p.1)

Plan de Acción: Son guías en donde se detalla la estructura de una entidad que controla y monitorea las funciones para la obtención de metas del mismo, es empleado para describir objetivos, determinar plazos, calcular recursos, optimizar la gestión e incrementar la presencia de una entidad. (Pareja, 2020, p. 1)

Procedimientos: En general es referido a los actos de forma sistemática que se efectúan en conformidad con los estándares definidos y que tiene por fin la obtención de objetivos, regularmente es repetitivo. (Riquelme, 2017, p. 1)

Razonabilidad: Caracterizado por la razón, se tiene que mostrar una idea lógica y argumentada. (Pérez & Gardey, 2015, p. 1)

Supervisión: Son acciones de corroboración y gestión dentro de alguna actividad, en particular es efectuada por profesionales debidamente capacitados para ese fin. (Estrada, 2016, p. 1)

Toma de decisiones: Es un procedimiento donde los gerentes toman las acciones necesarias en beneficio de una entidad. (Rus E. , 2020, p. 1)

Utilidad Neta: Beneficio económico obtenido por una empresa, donde se consideran todos los ingresos y se deducen los gastos, y obligaciones con terceros. (Roldán, 2017, p.1)

3. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	NOVIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2020	ENERO 2021	FEBRERO 2021	MARZO 2021	ABRIL 2021	PRODUCTO / RESULTADO
1. Problema de la investigación							
1.1 Descripción de la realidad problemática	X						
1.1.1 Formulación del problema general	X						
1.1.2 Problemas específicos		X					
1.2 Objetivo de la investigación		X					
1.2.1 Objetivo general			X				
1.2.2 Objetivo específico			X				
1.3 Justificación e importancia de la investigación			X				
2. Marco Teórico							
2.1 Antecedentes				X			
2.1.1 Internacionales				X			
2.1.2 Nacionales				X			
2.2 Bases Teóricas					X		
2.3 Definición de Términos					X		
3. Aporte científico						X	
4. Recomendaciones						X	

4. Recursos y Presupuestos

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos		1		S/150.00
Bienes y servicios	Fotocopias	120	0.1	12
	Impresiones	300	0.1	30
	Anillado	3	10	30
Útiles de escritorio	Papel Bond	450	0.1	45
	Lapicero	5	1	5
	Cuaderno	2	12	24
	Folder Manila	6	1	6
	Mochila	1	50	50
Mobiliario y equipos	Laptop	1	1650	1650
	USB	2	18	36
Pasajes y viáticos	Refrigerio	12	10	120
	Pasajes	12	5	60
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	Compra de libros	8	21	S/168.00
Servicios a terceros	Personal para encuesta	1	35	S/35.00
Otros	Luz	140 Horas	0.6	S/84.00
	Internet	140 Horas	1	S/140.00
Total				S/2,645.00

5. Referencias Bibliográficas

- Alva, M. (15 de Mayo de 2015). *¿CUÁNDO PROCEDE LA PROVISIÓN DE COBRANZA DUDOSA?: A propósito de la dificultad de pagos en las zonas declaradas en emergencia.* Recuperado de Blog de Mario Alva Matteucci: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2017/05/15/cuando-procede-la-provision-de-cobranza-dudosa-a-proposito-de-la-dificultad-de-pagos-en-las-zonas-declaradas-en-emergencia/>
- Alvarado, C. (10 de Abril de 2014). *La estructura organizacional según Chiavenato es el patrón.* Recuperado de <https://prezi.com/w3s1pklyhoe/la-estructura-organizacional-segun-chiavenato-es-el-patron-p/>
- Anzil, F. (04 de Octubre de 2020). *Concepto de Control.* Recuperado de zonaeconomica: <https://www.zonaeconomica.com/control>
- Apaza, M. (2015). *Auditoría Financiera basada en las Normas Internacionales de Contabilidad.* Lima, Perú.: Pacífico Editores SAC. 2015.
- Argudo, C. (12 de Setiembre de 2017). *¿Qué es la gestión empresarial?* Recuperado de emprendepyme: <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-gestion-empresarial.html>
- Auditool. (11 de Agosto de 2017). *Planificación.* Recuperado de <https://www.auditool.org/auditoria-interna/planificacion-auditoria>
- Auditool. (12 de Junio de 2019). *¿Son las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's) obligatorias para los auditores internos?* Recuperado de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/5763-son-las-normas-internacionales-de-auditoria-nia-s-obligatorias-para-los-auditores-internos>
- Avelino, M. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecarcía. Ltda.* (Tesis de Pregrado), Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Ávila, R. (4 de Marzo de 2016). *Cómo hacer su control de cuentas por cobrar.* Recuperado de blog.luz.: <https://blog.luz.vc/es/como-hacer/control-de-cuentas-a-recibir/>
- Banda, J. (9 de Setiembre de 2016). *Definición de Empresa.* Recuperado de economiasimple: <https://www.economiasimple.net/glosario/empresa>

- Banda, J. (19 de Septiembre de 2016). *Definición de Factura*. Recuperado de economiasimple: <https://www.economiasimple.net/glosario/factura>
- Bañuelos, S. (15 de Marzo de 2015). *Ejemplo de una política de crédito y cobranza*. Recuperado de <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2014/07/10/ejemplo-politica-credito-cobranza>
- Baque, E. (2018). *Los costos como instrumento de control de la gestión para la toma de decisiones*. 3Ciencias. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=f_5FDwAAQBAJ&dq=define:+gastos&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Barbosa, H. (26 de Septiembre de 2016). *Información oportuna y confiable*. Recuperado de https://prezi.com/jl_z5yxypcjo/informacion-oportuna-y-confiable/
- Bardales, M. (2018). *Auditoría Financiera*. (Tesis de Pregrado), Universidad Nacional de Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- BBVA. (14 de Marzo de 2018). *¿Qué es la inversión?* Recuperado de <https://www.bbva.com/es/que-es-la-inversion/>
- Brachfield, P. (4 de Enero de 2018). *Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles*. Recuperado de <http://www.pcm.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>
- Cansino, M. (5 de Mayo de 2019). *Cómo calculo las cuentas por cobrar en el análisis DSO*. Recuperado de <https://www.cuidatudinero.com/13075586/como-calculo-las-cuentas-por-cobrar-en-el-analisis-dso>
- Cárdenas, F., & Veramendi, L. (2018). *La auditoría interna como instrumento gerencial en la toma de decisiones de una empresa Comercial Del Departamento De Ucayali*. (Tesis de Pregrado), Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú.
- Carranza, E. (2020). *Implementación Del Área De Auditoría Interna, Para Optimizar La Rentabilidad De La Empresa Camobu Sac, Chiclayo-2018*. (Tesis de Pregrado), Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015*. (Tesis de Pregrado), Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

- Castillejo, J. (2018). *Auditoría interna y su relación con la rentabilidad en las empresas Avícolas del distrito de Puente Piedra, año 2017*. (Tesis de Pregrado), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Caurin, J. (29 de septiembre de 2016). *Definición de Contingencia*. Recuperado de economiasimple: <https://www.economiasimple.net/glosario/contingencia>
- Caurin, J. (27 de septiembre de 2016). *Definición de Crédito*. Recuperado de economiasimple: <https://www.economiasimple.net/glosario/credito>
- Ccana, c., & Ruiz, C. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Asociación Cultural Radiodifusora Nuevo Tiempo, Lima, periodos 2013 -2017*. (Tesis de Pregrado), Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Centeno, K. (9 de Noviembre de 2018). *Descuentos por Pronto Pago*. Recuperado de perucontable: <https://www.perucontable.com/contabilidad/descuentos-por-pronto-pago/>
- Chalupowicz, D. G. (2017). *definición de política de crédito*. Ponts Et Chaussees – Francia.
- Chavez, J., & Contreras, M. (2018). *Gestión de las cuentas por cobrar y la situación económica y financiera de la Asociación Educativa Adventista Peruana del Norte, periodo 2013-2017*. (Tesis de Pregrado), Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Chavez, R. (07 de Marzo de 2016). *Definicion de Eficiencia*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/302938238/Definicion-de-Eficiencia-Segun-Autores>
- Claver, E. (11 de Junio de 2018). *Gestión del Riesgo y la Morosidad en la Empresa*. Recuperado de <http://www.riesgoymorosidad.com/que-es-el-riesgo-de-credito/>
- Corvo, H. (05 de Enero de 2018). *Administración de Cuentas Por Cobrar: Características*. Recuperado de lifeder: <https://www.lifeder.com/administracion-cuentas-cobrar/>
- creditocobranza. (7 de Febrero de 2014). *¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa*. Recuperado de <https://creditocobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/>
- CTMAConsultores. (28 de Noviembre de 2019). *¿Qué es una auditoría interna?* Recuperado de https://ctmaconsultores.com/auditoria-interna/#Cual_es_el_objetivo_de_una_auditoria_interna

- De la Rosa, K. (07 de Octubre de 2016). *Origen de las cuentas por cobrar*. Recuperado de <https://prezi.com/qsihmfohrsy6/origen-de-las-cuentas-por-cobrar/>
- Domínguez, M. (2019). *Caracterización del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018*. (Tesis de pregrado), Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Peru.
- Donoso, A. (9 de Julio de 2019). *Informe de auditoría*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/informe-de-auditoria.html>
- Duemint. (25 de Noviembre de 2020). *Estrategias de gestión de cobranza*. Recuperado de <https://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20hace,en%20el%20fujo%20de%20caja.>
- EALDE. (20 de Marzo de 2018). *Finanzas: Los cuatro tipos de riesgo de crédito*. Recuperado de <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>
- economiasimple. (3 de Octubre de 2016). *Definición de Ingreso*. Recuperado de <https://www.economiasimple.net/glosario/ingreso>
- Emmanuel, J. (19 de Febrero de 2019). *Importancia de las cuentas por cobrar en la administración financiera y la contabilidad empresarial*. Recuperado de <https://www.masideasdenegocio.com/cuentas-por-cobrar/>
- Enciclopedia Económica. (14 de Agosto de 2018). *Auditoria interna*. Recuperado de <https://enciclopediaeconomica.com/auditoria-interna/>
- enciclopediaeconomica. (1 de Junio de 2018). *Economía*. Recuperado de <https://enciclopediaeconomica.com/economia/>
- Enriquez, S. (2018). *Gobierno corporativo: Su importancia en la objetividad e independiencia de la función de auditoria interna*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C.
- Estrada, V. (24 de Abril de 2016). *Supervisión y supervisores: definiciones, enfoques, propuestas*. Recuperado de <https://profesorestrada.pro/supervisi%C3%B3n-y-supervisores-definiciones-enfoques-propuestas-cb69ba5d31df>

- Estupiñan, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Segunda Edición*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Fargo Works. (2019). *Financiamiento de empresas: Conozca las 5 C de crédito*. Recuperado de <https://wellsfargoworks.com/es/financiamiento-de-empresas/articulo/conozca-las-5-c-del-credito>
- Ferrari, A. (26 de Agosto de 2018). *¿Qué es la cuenta Cuentas por Cobrar y por qué se utiliza?* Recuperado de cuidatudinerio: <https://www.cuidatudinerio.com/13095551/que-es-la-cuenta-cuentas-por-cobrar-y-por-que-se-utiliza>
- Flores, A. (2017). *Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de las instituciones educativas, distrito de La Molina, año 2017*. (Tesis de Pregrado), Universidad César Vallejo , Lima, Perú.
- Gallegos, J. (2016). *Creación de un Manual Interno de Procedimientos para la Planificación de Auditoría Interna para la Compañía QBE Seguros Colonial S.A.* (Tesis de Pregrado), Universidad Internacional del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Gavilán, K., & Meléndez, J. (2016). *Aplicación de Auditoría Interna y su repercusión en la gestión de calidad de la empresa Grupo Silvestre S.A.C Lima, año 2016*. (Tesis de Pregrado), Universidad Nacional del Callao, Callao, Peru.
- Gil, S. (05 de Febrero de 2019). *Al contado*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/al-contado.html>
- Giraldo, R. (15 de Enero de 2015). *Políticas de Ventas compras y stop de inventarios*. Recuperado de https://www.academia.edu/16717155/POLITICAS_DE_VENTAS_COMPRAS_Y_STOP_DE_INVENTARIOS
- González, P. (15 de Marzo de 2020). *¿Qué es ser Accionista?* Recuperado de billin.net: <https://www.billin.net/glosario/definicion-accionista/>
- Haulmer . (04 de Octubre de 2018). *¿Qué es una Boleta?* Recuperado de OpenFactura: <https://www.openfactura.cl/articulos/que-es-una-boleta/>
- Hernández, J. (21 de Junio de 2016). *Diccionario Jurídico .- Imparcialidad*. Recuperado de lavozdelderecho: <https://www.lavozdelderecho.com/index.php/actualidad-2/corrupt-5/item/4223-diccionario-juridico-imparcialidad>

- Hernandez, V. (2015). *Ventas de Contado y Credito* . Recuperado de https://www.academia.edu/15433198/9_VENTAS_DE_CONTADO_Y_CREDITO
- Iasesoria. (21 de Julio de 2019). *Calcular las rotaciones de cuentas por cobrar*. Recuperado de <https://www.iaesoria.com/sabes-calcular-las-rotaciones-de-cuentas-por-cobrar/>
- Instituto de Auditores Internos del Peru. (23 de Setiembre de 2020). *¿Qué es Auditoría Interna?* Recuperado de <https://iaiperu.org/preguntas-frecuentes/ique-es-auditoria-interna/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2014). *Sistema de Cuentas Nacionales de México* (Primera ed.). INEGI.
- Jaime, L. (2015). *Realización de una Auditoria Interna en el área administrativa y contable en la empresa distribuciones KANY S.A.S, con el propósito de mejorar su Desarrollo Organizacional*. (Tesis de Pregrado), Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ocaña, Colombia.
- Jaramillo, L. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017*. (Tesis de Pregrado), Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Lewis, J. (1 de Enero de 2018). *Tipos de contabilidad para las cuentas por cobrar*. Recuperado de <https://pyme.lavoztx.com/tipos-de-contabilidad-para-las-cuentas-por-cobrar-8591.html>
- Loor, M. (2015). *GESTION DE CARTERA PARA RL CONTROL FINANCIERO EN "ECUAACESORIOS S.A" DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS*. SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS , ECUADOR.
- Lopez, J. (2014). *Definición de Venta a Crédito*. Recuperado de <https://definicion.mx/venta-a-credito/#:~:text=Se%20denomina%20venta%20a%20cr%C3%A9dito,a%20trav%C3%A9s%20de%20un%20cr%C3%A9dito.&text=Una%20de%20las%20formas%20m%C3%A1s,de%20una%20tarjeta%20de%20cr%C3%A9dito>
- Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso Hércules Infantil*. (Tesis de Pregrado), Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Ambato, Ecuador.

- Marquez, M. (25 de Febrero de 2015). *Cómo registrar una cuenta incobrable*. Recuperado de Contadorcontado: <https://contadorcontado.com/2015/02/25/como-registrar-una-cuenta-incobrable/>
- Morales, A., Morales, J., & Alcocer, F. (24 de Octubre de 2014). *Administración Financiera*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_Financiera.html?id=jMS3BgAAQBAJ&redir_esc=y
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Grupo editorial Patria. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=cuentas+por+cobrar+contabilidad++definicion+2018&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiUkuPqLM7iAhUyxVvKHZ81BtAQ6AEISDAG#v=onepage&q&f=false>
- Muñiz, W., & Mora, W. (2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*. (Tesis de Pregrado), Universidad de Guayaquil de la ciudad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Navarro , A. (19 de Enero de 2018). *Cómo llevar el control de tus cuentas por cobrar*. Recuperado de <https://blog.nerdcom.host/como-llevar-el-control-de-tus-cuentas-por-cobrar/>
- Nundea. (11 de Octubre de 2019). *Capital*. Recuperado de <https://numdea.com/capital.html>
- Nuño , P. (20 de Abril de 2017). *La auditoría interna*. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/auditoria-interna.html>
- Olivares, D. (1 de Diciembre de 2020). *Cómo calcular las rotaciones de cuentas por cobrar*. Recuperado de <https://www.muypymes.com/2019/02/13/como-calcular-las-rotaciones-de-cuentas-por-cobrar>
- Pacheco, J. (4 de Junio de 2020). *Auditoría Interna (Qué es, Características y Objetivos)*. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/auditoria-interna/#:~:text=La%20auditor%C3%ADa%20interna%20es%20un,lo%20describen%20los%20manuales%20internos.>

- Panta, O. (4 de Octubre de 2020). *Provisión y Catigo de Cuentas incobrables*. Recuperado de El Bolg del Contador: <https://elblogdelcontador.com/tributario/provision-castigo-cuentas-incobrables/>
- Pareja, D. (13 de Octubre de 2020). *¿Qué es un plan de acción?* Recuperado de piranirisk.: <https://www.piranirisk.com/es/blog/que-es-un-plan-de-accion>
- Perez, A. (2018). *LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ*. (Tesis de Pregrado), TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA, Medellin, Colombia.
- Pérez, C. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de auditoría interna como base de un fortalecimiento continuo en los estándares de calidad en Entidades Públicas en Colombia*. (Tesis de Posgrado), Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Pérez, J., & Gardey, A. (1 de Enero de 2015). *Definicion de Razonabilida*. Recuperado de <https://definicion.de/razonabilidad/>
- Pérez, M. (7 de Noviembre de 2020). *Recordemos los tipos y fases generales de una auditoría*. Recuperado de https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/tipos-y-fases-de-una-auditoria
- Pirani. (19 de Enero de 2021). *Todo lo que debes saber sobre la auditoría interna* . Recuperado de <https://www.piranirisk.com/es/academia/especiales/todo-lo-que-debe-saber-sobre-la-auditoria-interna>
- Plaza, S. (22 de Noviembre de 2018). *Cómo beneficiarse del pronto pago en las facturas*. Recuperado de <https://dirigentesdigital.com/economia/como-beneficiarse-del-pronto-pago-en-las-facturas-LA288863#:~:text=El%20descuento%20por%20pronto%20pago,de%20vencimiento%20que%20se%20pact%C3%B3.&text=Por%20lo%20tanto%2C%20el%20descuento,herramienta%20positiva%20por>
- Plaza, S. (2018). *La Auditoría Interna como herramienta de gestión en las Empresas Públicas De La Ciudad De Esmeraldas*. (Tesis de Pregrado), Pontifica Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Colombia.

- Porto, J., & Merino, M. (15 de Diciembre de 2014). *Definición de Cuentas por cobrar*. Recuperado de <https://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>
- quesignificado. (01 de Junio de 2016). Recuperado de <https://quesignificado.com/metodo/>
- Quintero, A. (23 de Mayo de 2018). *Definición de Cuentas a cobrar*. Recuperado de economiasimple: <https://www.economiasimple.net/glosario/cuentas-a-cobrar>
- Ramirez, J., Retamozo, R., & Zevallos, K. (2017). *El impacto de la implementación de un departamento de Auditoría Interna y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Disposed Courier SAC, Callao, 2017*. (Tesis de Pregrado), Universidad César Vallejo, Callao, Perú.
- Reviso. (15 de Octubre de 2019). *Que es un accionista. (Términos Contables)*. Recuperado de <https://www.reviso.com/es/blog/>
- Reyes, D. (2016). *Cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la Empresa Importadora Industrial Agrícola S.A.* (Tesis de Pregrado), Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Rios, P. (2019). *¿Qué son las ventas? Guía Práctica*. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/sales/que-son-las-ventas>
- Riquelme, M. (08 de Marzo de 2017). *¿Que es un procedimiento en una empresa?* Recuperado de <https://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>
- Rodriguez, L. (30 de Setiembre de 2014). *Políticas de venta*. Recuperado de <https://prezi.com/lja3l2ev966z/politicas-de-ventas/>
- Rodriguez, T. (01 de Enero de 2015). *Diez Tips Sobre Índices Financieros – Índices De Actividad*. Recuperado de <https://www.rodriquezc.com/diez-tips-indices-financieros-indices-actividad/>
- Roldán, P. (4 de Febrero de 2017). *Utilidad neta*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/utilidad-neta.html>
- Roldán, P. (25 de Enero de 2020). *Organización*. Recuperado de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

- RSM Perú. (18 de Octubre de 2018). *Diferencias entre la auditoría interna y auditoría externa*. Recuperado de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/diferencias-entre-la-auditoria-interna-y-auditoria-externa>
- RSM Perú. (3 de Mayo de 2018). *El rol de la auditoria interna en una organización*. Recuperado de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/el-rol-de-la-auditoria-interna-en-una-organizacion-0>
- Rus, E. (2017 de Noviembre de 2020). *Toma de decisiones*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/toma-de-decisiones.html>
- Sánchez, J. (15 de Agosto de 2018). *Eficacia*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/eficacia.html>
- Sánchez, J. (30 de Enero de 2019). *Patrimonio*. Recuperado de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/patrimonio.html>
- Sarmiento, J. (23 de Junio de 2018). *Cuentas por cobrar*. Recuperado de <https://www.solocontabilidad.com/tema/cuentas-por-cobrar#:~:text=El%20objetivo%20de%20las%20cuentas,giro%20espec%C3%ADfico%20de%20una%20empresa.>
- Sarmiento, J. (2018). *Cuentas por cobrar*. Recuperado de <https://www.solocontabilidad.com/tema/cuentas-por-cobrar#:~:text=El%20objetivo%20de%20las%20cuentas,giro%20espec%C3%ADfico%20de%20una%20empresa.>
- Sevilla, A. (18 de Setiembre de 2019). *Cuentas a pagar*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-pagar.html>
- significados. (1 de Febrero de 2019). *Qué es Dictamen*. Recuperado de <https://www.significados.com/dictamen/>
- Solórzano, K. (2016). *Diseño de una guía para la elaboración del plan anual de auditoría interna de una Institución Financiera Del Sector Privado Del Ecuador*. (Tesis de Pregrado), Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Somoza, A. (2016). *Estados Contables*. Barcelona. España: Editorial UOC. Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/visorepub/43924>

- Soriano, D. (2016). *Valor agregado del informe de auditoría de gestión y su*. (Tesis de Postgrado), Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Estelí – Nicaragua.
- Stevens, R. (11 de Diciembre de 2019). *¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?* Recuperado de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Tavalera, H. (22 de Junio de 2017). *Importancia de las cuentas por cobrar - 4 consejos para reducirlas*. Recuperado de <https://www.asesorapyme.org/2017/06/22/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar/>
- Thompson, I. (2016). *Conozca a profundidad cuál es la definición de venta*. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm>
- Trenza, A. (15 de Diciembre de 2020). *Plan estratégico para una empresa ¿Que es y en qué consiste?* Recuperado de <https://anatreza.com/plan-estrategico-empresa/#7-estrategias>
- Valencia, J. (11 de Septiembre de 2019). *Fraude contable*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/fraude-contable.html>
- Valeriano, J. (29 de Junio de 2015). *Cuentas por cobrar: Importancia, cargo y creditos*. Recuperado de <https://prezi.com/kmtv8s7slot6/cuentas-por-cobrar-importancia-cargo-y-creditos/>
- Vallado, R. (2018). *Administración financiera de las cuentas por cobrar*. Recuperado de http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raulvallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf
- webyempresas. (24 de Julio de 2018). *¿Qué es el margen bruto y margen neto de una empresa?* Recuperado de <https://www.webyempresas.com/margen-bruto-y-margen-neto-de-una-empresa/>
- Westreicher, G. (3 de octubre de 2019). *Auditor*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/auditor.html>

6. Aporte Científico

Esta investigación posee el propósito de proporcionar soluciones a los problemas que se enfrentan las empresas dado a la carencia de un área de auditoría interna, y que sirven para identificar defectos que perjudicaran el logro de las metas organizacionales y detectar los riesgos que la empresa pueda enfrentar en el futuro. Esto infiere que no se pueden adquirir datos oportunos y confiables, sin supervisión o gestión en el campo contable, nadie puede confirmar que los datos comunicados son transparentes, oportunos y fiables, para que sean presentados a los gerentes. Esto afectará adversamente su plan, ya que repercutirá en la toma de decisiones eficaz u oportuna de la empresa.

A su vez, se tiene que indicar que las cuentas por cobrar necesitan de políticas de gestión, en el cual posibiliten su calificación según el rubro, como las cuentas por cobrar comerciales. Estas cuentas por cobrar se generan mediante la venta de productos a crédito, y otras cuentas por cobrar son generadas por otros conceptos de generación de ingresos, tales como alquiler, prestamos al personal e intereses por cobrar, que no incluyen la venta de bienes. Finalmente, las cuentas incobrables se refieren a los créditos que no se recuperaran.

7. Recomendaciones

1. Se recomienda a la empresa que contrate auditores de forma regular para lograr los objetivos trazados. Ya que además de brindar la confiabilidad de la información para una adecuada toma de decisiones, también se deben considerar los planes organizacionales para mejorar los procedimientos, reducir los riesgos habituales y optimizar la rentabilidad de la entidad. Además de la normalización de las cuentas por cobrar, por lo tanto, es posible mantener el control de los activos corrientes de importancia correspondiente. Se deben formular políticas claras de crédito y cobranza para los campos de contabilidad y tesorería, así como para los empleados y socios, estas deben aplicarse por igual a todos.
2. Se recomienda organizar la contabilidad de manera razonable, porque proporciona la situación real de la empresa, se puede comprender la inversión de sus recursos y la situación financiera, conocer si se generan ingresos y si la utilidad es suficiente para pagar el costo fijo, y de manera lograr resultados sostenibles. A su vez, las cuentas por cobrar deben ser monitoreadas para que las cobranzas dudosas puedan ser castigadas de manera oportuna y, al mismo tiempo, se pueda controlar la realización de los objetivos de la empresa.
3. Se recomienda en análisis del grado de liquidez, ya que afectará directamente el riesgo de la empresa y la crisis financiera. Entonces, es muy relevante administrar una política de ventas adecuada. Esta política debe incluir en cobrar lo más antes posible. De esta forma, se pueda mejorar el historial crediticio con las entidades financieras, y poder obtener respaldo en términos de liquidez.

8. Anexos

Matriz de consistencia de la investigación

Título: Auditoría interna y su incidencia en las cuentas por cobrar de la empresa general Services Jomadis SAC, la victoria en el año 2020

Problema	Objetivos	Justificación
<p>Problema general.</p> <p>¿De qué manera la Auditoría Interna incide en las cuentas por cobrar de la empresa General Services Jomadis SAC, La Victoria en el Año 2020?</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>¿De qué manera el logro de objetivos incide en los créditos que otorga la empresa General Services Jomadis SAC, La Victoria en el Año 2020?</p> <p>¿De qué manera la gestión de riesgos incide en las políticas de cobranza de la empresa General Services Jomadis SAC, La Victoria en el Año 2020?</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar como la Auditoría Interna incide en las cuentas por cobrar de la empresa General Services Jomadis SAC, La Victoria en el Año 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar cómo el logro de objetivos incide los créditos que otorga la empresa General Services Jomadis SAC, La Victoria en el Año 2020.</p> <p>Identificar cómo la gestión de riesgos incide en las políticas de cobranza de la empresa General Services Jomadis SAC, La Victoria en el Año 2020.</p>	<p>Justificación Teórica. La investigación de la auditoría interna y su incidencia en las cuentas por cobrar se tiene su justificación teórica gracias al respaldo de diversos auditores del campo científico</p> <p>Justificación Práctica. Esta investigación proporcionará la base necesaria para los futuros investigadores de la auditoría interna, y su incidencia en las cuentas por cobrar de la empresa General Services Jomadis SAC, la victoria en el año 2020, reafirmando que la auditoría interna ayuda a optimizar la gestión de la empresa y ello es reflejado en una mayor confiabilidad y credibilidad. Tiene como propósito determinar si la adecuada gestión de las cuentas por cobrar de la empresa puede generar un nivel adecuado de liquidez, de manera que se pueda obtener un flujo de caja suficiente, conseguir una mayor confianza de los inversores, propietarios y todo el personal relacionado en las finanzas de la empresa.</p> <p>Justificación Metodológica. En esta investigación se empleó la metodología de tipo aplicada, enfoque cualitativo, diseño no experimental correlacional, debido a que no habrá manipulación de las variables, se hará una revisión de los antecedentes y las bases teóricas incluidas su interpretación.</p>

GENERAL SERVICES JOMADIS S.A.C.

RUC: 20604074003

✉ jomadisac@gmail.com

📍 Av. Manco Capac 790 - La Victoria

☎ 975807136 - 987704318

Carta Nro. 001-2021/General Services Jomadis S.A.C

Señores:

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS

Av. Garcilaso de la Vega Nro 188 – Lima – Perú

Atencion: Doctora Doris Farfán Valdivia

Jefa de Grados y Titulos

Ref. Autorizacion de Trabajo de Investigacion

De mi consideracion:

Me dirijo a usted con el fin de informar que se autoriza el trabajo de Investigacion "**Auditoría Interna y su Incidencia en las Cuentas por Cobrar de la Empresa General Services Jomadis S.A.C., La Victoria en el año 2020**" de la colaboradora Elvia Chavely Bernardo Lazaro con DNI 45749633, la cual se desempeña como Jefe del Area de Creditos y Cobranzas desde 02 de febrero del 2019 hasta la actualidad y que su trabajo de Investigacion es para obtener el grado de Bachiller en Ciencias Empresariales

Sin Otro Particular, es todo lo que tenemos que informar.

GENERAL SERVICES JOMADI'S SAC.
RUC: 20604074003


ELVIA CHAVELY BERNARDO LAZARO
DNI: 45749633
REPRESENTANTE LEGAL

La Victoria, 26 de Mayo de 2021