



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
“EFECTO DEL CONTROL INTERNO EN CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA DE SERV. AUTOMOTRICES MUNDIAL MOTORS EIRL,
DISTRITO DE MIRAFLORES – AREQUIPA 2021”**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

**PRESENTADO POR:
“BACH. MASSYEL ELENA AYQUI MAMANI”**

**ASESOR
DR. ENOC LOPEZ NAVARRO**

AREQUIPA, MARZO 2022

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres y a mi hija, que estuvieron brindándome su apoyo para poder dar un gran paso en mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas y a los docentes que participaron de este proceso para poder culminar mi carrera universitaria.

INTRODUCCION

El control interno en las cuentas por cobrar nos permite determinar los saldos de las cuentas de los clientes, mediante el cual se puede obtener el análisis de los créditos otorgados, los mismos que han sido registrados en la contabilidad de la empresa. Es importante que las empresas cuenten con el área de control interno, porque les permite conocer la situación real de las cuentas por cobrar y con esta información les permita realizar la toma de decisiones y mejorar la situación de la empresa.

La Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL es una empresa dedicada al rubro automotriz desarrollando las actividades económicas como: venta de accesorios, partes y piezas, así como el mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

El objetivo general es: determinar el efecto del control interno en cuentas por cobrar de la Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL.

Y como objetivo específico tenemos: a) Identificar el efecto del control interno en cuentas por cobrar de la Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL.
b) Determinar los procedimientos del control interno en cuentas por cobrar de la Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL.

La metodología utilizada en la investigación se basó en el método: descriptivo, y con el propósito de desarrollar la investigación hemos dividido nuestro trabajo en los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: En este capítulo se desarrollará los objetivos generales, específicos, antecedentes, justificación del estudio, antecedentes, como los aspectos generales de la Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL como es: datos generales de la empresa, misión, visión, organigrama.

En el Capítulo II: Marco Teórico, respecto al control interno, cuentas por cobrar y el concepto de empresa.

En el Capítulo III: En el presente capítulo vamos a desarrollar el caso práctico. Para así llegar a las conclusiones y recomendaciones finales.

RESUMEN

El presente trabajo “Efecto del control interno en cuentas por cobrar de la Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL, distrito de Miraflores – Arequipa 2021” tiene como propósito determinar los efectos del control interno en las cuentas por cobrar, y así poder disminuir las deficiencias que se encontraron en el área de Crédito y Cobranza, usando como referencia los resultados obtenidos de la auditoria de control Interno; y la encuesta aplicada al personal encargado y la revisión de los estados financieros.

La investigación que se realizó es de tipo descriptivo y su diseño es no experimental, el mismo que es aplicado en el área de crédito y cobranza del departamento de contabilidad.

El presente trabajo me permitió conocer la situación real de la empresa y su debido control de las cuentas por cobrar.

Finalmente, de los resultados obtenidos me permitió conocer deficiencias en el control interno, se debe asignar el personal apto para esta área y así se cumpla con las funciones encargadas, para el cumplimiento de los objetivos.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCION.....	iv
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE	vii
CAPÍTULO I.....	10
ASPECTOS GENERALES	10
1.1. OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	10
1.1.1. OBJETIVO GENERAL	10
1.1.2. OBJETIVO ESPECIFICO	10
1.2. JUSTIFICACIÓN	11
1.2.1. POR SU RELEVANCIA SOCIAL.....	11
1.2.2. POR SU IMPLICANCIA PRÁCTICA.....	11
1.2.3. POR SU VALOR TEÓRICO	11
1.2.4. POR SU UTILIDAD METODOLÓGICA	12
1.3. ANTECEDENTE	12
1.3.1. NIVEL INTERNACIONAL.....	12
1.3.2. NIVEL NACIONAL.....	17
1.3.3. NIVEL LOCAL	22

1.4. MARCO HISTÓRICO DE LA EMPRESA.....	25
1.4.1. RESEÑA DE LA EMPRESA.....	25
1.4.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	27
CAPÍTULO II.....	30
MARCO TEORICO	30
2.1. CONTROL INTERNO.....	30
2.1.1. DEFINICIONES.....	30
2.1.2. OBJETIVO DE CONTROL INTERNO	31
2.1.3. IMPORTANCIA DE CONTROL INTERNO	32
2.1.4. RESPONSABILIDAD DE CONTROL INTERNO	33
2.1.5. TIPO DE CONTROL INTERNO.....	34
2.1.6. CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO.....	35
2.2. CUENTAS POR COBRAR	36
2.2.1. DEFINICIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	36
2.2.2. CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	36
2.2.3. OBJETIVOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	37
2.2.4. PROCEDIMIENTOS AUDITORIA CUENTAS POR COBRAR.....	38
2.2.5. OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	40
2.2.6. POLÍTICAS DE COBRANZA	40
2.2.7. PLANES ESTRATÉGICOS DE COBRANZA.....	41

2.2.8. MOROSIDAD	41
2.3. EMPRESA.....	42
2.3.1. DEFINICIÓN DE EMPRESA	42
2.3.2. LA EMPRESA EN EL PERÚ	43
2.3.3. FORMAS DE ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	45
2.3.4. SEGÚN TAMAÑO DE LA EMPRESA.....	47
2.3.5. SEGÚN LA PROPIEDAD U ORIGEN DEL CAPITAL	47
CAPÍTULO III.....	49
CASO PRACTICO.....	49
3.1. METODOLOGÍA	49
3.1.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.2. DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO.....	51
3.2.1. PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN	51
3.2.2. HOJA DE HALLAZGOS	52
3.2.3. INFORME FINAL.....	59
RECOMENDACIONES.....	61
BIBLIOGRAFIA.....	62
ANEXOS	65

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. OBJETIVO DEL ESTUDIO

1.1.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el efecto del control interno en cuentas por cobrar de la Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL, distrito de Miraflores – Arequipa 2021.

1.1.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

- a) Identificar el efecto del control interno en cuentas por cobrar de la Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL, distrito de Miraflores – Arequipa 2021.
- b) Determinar los procedimientos de control interno en cuentas por cobrar de la Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL, distrito de Miraflores – Arequipa 2021.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Ñaupas y Mejía (2014), “expresan que justificar implica fundamentar las razones por las cuales se realiza la investigación, por ello un estudio se puede justificar principalmente en los aspectos: práctico, teórico, social y metodológico” (p. 126).

1.2.1. POR SU RELEVANCIA SOCIAL

El presente estudio responderá a solucionar una problemática que se ha identificado en las cuentas por cobrar y el otorgamiento de créditos, lo cual es la clave en las empresas por cuanto tiene un impacto en la liquidez.

1.2.2. POR SU IMPLICANCIA PRÁCTICA

Busca determinar el efecto del control interno en las cuentas por cobrar, establecer continuamente la supervisión; y en caso de ser necesario deberá ser modificado para adaptarse a las circunstancias, minimizar pérdidas y obtener mayor utilidad.

1.2.3. POR SU VALOR TEÓRICO

Su realización es de utilidad para posteriores investigaciones de una adecuada propuesta de control interno para optimizar el área de cuentas por cobrar en el sector automotriz.

1.2.4. POR SU UTILIDAD METODOLÓGICA

Es importante como utilidad metodológica que pueda servir de guía para futuras investigaciones relacionadas al tema y sea de mucho aporte a los estudiantes de las siguientes generaciones.

1.3. ANTECEDENTE

1.3.1. NIVEL INTERNACIONAL

a) Rivera (2020). En su trabajo para optar el título de contador público, denominado: *“Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS”*, realizado en la Universidad de la Salle. Tuvo como objetivo la formulación de propuestas que respondan a los riesgos del sistema de control de PHARMACID, diseñando estrategias de mitigación de riesgos en el área de contabilidad. La investigación es de tipo descriptiva, descripción exhaustiva y detallada. Las conclusiones obtenidas:

- Al realizar un mal manejo del sistema de control interno en sus cuentas por cobrar, la empresa se vio afectada en la solidez y estabilidad. Como no cumplir al día las facturas vencidas con sus proveedores, los créditos con los bancos, el pago puntual a los empleados, esto generó despido de sus colaboradores y clientes; lo que le origino el incremento de las facturas incobrables y la ausencia de liquidez.

- La ausencia de supervisión al empleado encargado ha permitido que no se detecten a tiempo los errores, lo cual no se realizaron las correcciones cuando se presentaron las falla y este ha ocasionado daños irreversibles en la economía de la empresa.
- Los incrementos de las facturas morosas han disminuido la fluidez de la empresa y la rentabilidad, ya que no lograron recuperar en el tiempo convenido la inversión, no permitiendo que la empresa cumpla con las obligaciones y logre restituir su stock, de no conseguir el equilibrio de estas funciones, tuvo que cerrar sus instalaciones a mediano plazo.

b) Barzola y Zambrano (2021). En su trabajo de investigación para obtener el título de ingeniero en contabilidad, denominado: *“Control Interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa BARZAM S.A.”*, realizado en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Tuvo como objetivo: evaluar la efectividad en los procesos implementados en las cobranzas de la empresa BARZAM S.A., verificó el cumplimiento en el tiempo establecido para los pagos antes del vencimiento. La investigación es de tipo descriptivo y la investigación documental. Las conclusiones obtenidas:

- Realizaron cuestionarios de control y evidenciaron que la empresa no posee manuales actualizados de políticas y procedimientos en relación al área financiera, de importación y exportación, así como también la inexistencia de un manual de procesos para la cobranza.
 - En el proceso de revisión del otorgamiento de crédito a los clientes, se procedió a solicitar la información pertinente para conocer si estos parámetros eran acordes a las necesidades de la empresa y además si estos salvaguardaban sus activos, pero, se evidenció la inexistencia de calificación a los clientes en base a créditos ya otorgados.
 - En el desarrollo de la investigación se pudo evidenciar que existe un control mínimo en todo el proceso de las cuentas por cobrar, es decir, no existen revisiones mensuales de aquellos clientes que adeudan o que estén próximos a vencer, además, de que no se realizan proyecciones de valores a recuperar.
- c) Orrala (2021). En su trabajo de investigación para optar el título de tecnóloga en contabilidad, denominado: *“Propuesta de procedimiento para el control interno en las cuentas por cobrar de*

la empresa GRUCONSULT T&T S.A.”, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Tuvo como objetivo proponer procedimientos para el área de la cuenta por cobrar de la empresa GRUCONSULT T&T SA, verificaron que tiene problemas en la administración. Aplicaron diversas técnicas en la investigación como: la guía de observación y la entrevista, las mismas que mostraron la problemática y propusieron procedimientos, para evitar falencias. Las conclusiones obtenidas:

- Determinó que por medio de la encuesta la empresa Gruconsult T&T S.A. no cuenta con manuales de procedimientos, lo que está afectando al departamento de cobranzas y a su recuperación de cartera.
- Se evaluó mediante el balance general y el estado de resultado de la empresa Gruconsult T&T, los índices financieros correspondientes, donde se encontró con un índice de liquidez muy bajo, y un conflicto de los controles internos en sus procesos; demostraron como resultado que la empresa se sustenta con préstamos y las ventas que realiza a diario.
- Se propuso los procedimientos para mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Gruconsult T&T, con ello

podrá mantener un mejor control de las gestiones de crédito y cobranza, implementando nuevas estrategias como medias de cobros, y tomar acciones contables ante las cuentas incobrables.

d) Pula y Torres (2020). En su proyecto de investigación para optar el título de licenciatura en contabilidad y auditoría, denominado: *“Control interno para el área de crédito y cobranzas de la empresa TOKELAN S.A. del cantón valencia provincia de los ríos año 2020”*, realizado en la Universidad Técnica de Cotopaxi. Su objetivo es solucionar la falta de control para el área de crédito de la empresa TOKELAN. El tipo de investigación es formativa, ya que se desarrolló un aprendizaje continuo, se estableció entrevista con el gerente, aplicaron diversos instrumentos como el uso de cuestionarios, la población de la empresa Tokelan está conformado por el personal administrativo y la gerencia. Las conclusiones obtenidas:

- En el área de crédito y cobranza encontraron deficiencias que permitió que la empresa tenga un control adecuado de sus procedimientos y las actividades con relación a la otorgación de créditos; debido a la falta de procedimientos y estrategias se establecería si la empresa contaba con un manual de crédito y cobranza.

- Establecieron estrategias en sus procesos de cobranza para la recuperación de su cartera vencida y de los saldos por vencer para poder disminuir el riesgo de su liquidez.

1.3.2. NIVEL NACIONAL

a) Mamani, Pariapaza y Torres (2020). En su trabajo para optar el título profesional de contador, denominado: *“Control Interno y cuentas por cobrar en la empresa Metrocomunicaciones S.A.C”*, realizado en la Universidad Peruana de las Américas. Su objetivo es la implementación de un control interno en el área de cobranza. La investigación es de tipo descriptiva, realizó una investigación utilizando el instrumento de la encuesta y la población es el personal del área involucrada. Las conclusiones obtenidas:

- Ante la ausencia de control interno en las cuentas por cobrar y en los procesos de cobranzas, se consideraron la necesidad de implementar un sistema estructurado de control interno que les permita mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar.
- La implementación de un sistema de control interno es una fuente importante y esencial para proporcionar información y apoyo en la toma de decisiones del Gerente General, ayudándolo a dirigir la empresa para la ejecución de sus objetivos.

- Determinaron que no contaban con una adecuada distribución de funciones dentro del área de cuentas por cobrar, viéndose reflejado en la incrementación de cobranzas dudosas.

b) Rodríguez (2019). En su trabajo para optar el título profesional de contador, denominado: *“El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G FORCE ELECTRONIC S.A.C en el periodo 2017”*, realizado en la Universidad Tecnológica del Perú. Su objetivo fue determinar el efecto del control interno en las cuentas por cobrar de G FORCE ELECTRONIC en el periodo 2017, la finalidad ha sido disminuir el riesgo y la mejora de la gestión administrativa. Aplico el método descriptivo, además, utilizó la técnica de recolección de datos en la encuesta y como instrumento los cuestionarios, relacionadas al área de cuentas por cobrar. Las conclusiones obtenidas:

- Demostró la no existencia de un adecuado control interno y la carencia de un código de ética. El área encargada no promovió los controles, no habiendo manuales de organización, procedimientos, funciones; generando incumplimiento y/o pérdidas, lo cual genero limitaciones en el funcionamiento del sistema del control interno.

- No realizaron actividades que les permita identificar los riesgos operativos, como los debidos mecanismos para poder mitigar. Dicha situación genero riesgos que fueron considerables atentando en la rentabilidad de la empresa.
 - Control interno no tuvo un efecto positivo en las cuentas por cobrar; no existieron políticas de crédito y cobranza, ni procedimientos para el tratamiento por antigüedad, ni reportes periódicos, ocasiono que el personal del área no tenga claro cómo actuar en términos generales, provocando todo ello serias deficiencias en la gestión de recuperación de las cuentas por cobrar.
- c) Domínguez (2018). En su tesis para obtener el título profesional de contador, denominado: “*Caracterización del control interno en el área de cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú: caso EMPRESA TEXTILES TORRES FL PERÚ S.A.C. – LIMA, 2018*”, realizado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Su objetivo: era describir y determinar las características del control interno de las empresas del sector comercio caso empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. La investigación es el diseño no experimental, documental y bibliográfica, para el recojo de información utilizó los cuestionarios

y las fichas bibliográficas al área administrativa. Las conclusiones obtenidas:

- Les permitió realizar mejoras en los procesos de trabajo, contribuyendo a la mejora organizacional, y así reducir las deficiencias administrativas.
- La empresa no implemento el control interno en el área específica, observando deficiencias en los procedimientos de cobranza; el personal encargado se encontraba capacitado para el desarrollo de las funciones encargadas.
- Propusieron la implementación del sistema de control que les garantice la recuperación y supervisión de los créditos otorgados en la manera oportuna, lo cual desarrollaron manuales de procedimientos y políticas que evalúen mejor a sus clientes en el momento oportuno de la otorgación de créditos y debiendo realizar el seguimiento de las cuentas.

d) Salinas (2019). En su trabajo para optar el título profesional de contador, denominado: *“El control interno y la gestión de cuentas por cobrar de la empresa TOMOGRAFÍA MÉDICA S.A.C. – SANTIAGO DE SURCO, PERIODO 2015-2017”*, realizado en la Universidad Nacional del Callao. Su objetivo: es determinar la influencia del control en las cuentas por cobrar de Tomografía

Medica S.A.C. La investigación aplicada es de corte transversal y longitudinal, su diseño es no experimental y el método aplicado es descriptivo correlacional, la población ha sido conformada por sus trabajadores del área. Las conclusiones obtenidas:

- Evidenció que el control interno influye en las cuentas por cobrar debido ya que no estaban aplicando de manera eficiente el control interno; puesto que no se han estado dando a conocer en su totalidad los procedimientos implantados, ni la adecuada capacitación al personal encargado, como controlando y administrando la cartera de sus clientes. Las cartas de cobranzas emitidas a los clientes no han sido remitidas dentro de los plazos establecidos, no realizado frecuentemente las visitas a sus clientes para poder realizar el cobro de las deudas, acciones que llevaron a la incobrabilidad de las cuentas en los plazos establecidos debido al deficiente empleo de los procedimientos.
- El seguimiento y supervisión influye de manera significativa en las políticas de cobranzas ya que no realizaron una adecuada supervisión ni el debido seguimiento, no han estado supervisando las cuentas por cobrar con los encargados de las empresas deudoras y

esto los llevó a que las cobranzas se efectuaran fuera del plazo establecido.

- La evaluación crediticia influyó de manera significativa en sus ventas otorgadas al crédito, debido a que no realizaron una adecuada estimación de riesgos en relación a los clientes antes de otorgarles un crédito; no se logró recuperar la cobranza. Existiendo el incumplimiento de pago por parte de sus clientes, éstos han continuado con una línea de crédito autorizada.

1.3.3. NIVEL LOCAL

- a) Carrillo (2019). En su tesis para obtener el título profesional de contador, denominado: *“Sistema de control interno de cuentas por pagar y su incidencia en la rentabilidad de la planta de beneficio de minerales MINERA PARAISO SAC - AREQUIPA 2017”* realizado en la Universidad de San Agustín de la ciudad de Arequipa. Tiene como objetivo: analizar la situación de la empresa el control interno de los procesos de sus cuentas por pagar en la MINERA PARAISO S.A.C. La investigación es de tipo explicativo descriptivo, el diseño metodológico es no experimental. Las conclusiones obtenidas:

- No contaba con un sistema de control interno de la cuenta por pagar que le permita conocer la realidad de las

operaciones con sus proveedores y las necesidades de optimización y control de los debidos procesos, de forma que afecta tanto a las operaciones de la empresa como a las áreas administrativas; igualmente como en la confiabilidad y validez de la información financiera y económica obtenida de sus procesos.

- Indico que es necesario la implementación del sistema de control interno de cuentas por pagar como instrumento para optimizar y fortalecer los procesos críticos de las cuentas por pagar, diseñado acorde a la actividad comercial y la realidad de sus procedimientos.
- Implementaron el sistema de control interno de cuentas por pagar, para lo cual evaluaron el desempeño del mismo y su incidencia en la rentabilidad, procedieron al análisis de Información Financiera, tras el análisis, demostraron la incidencia positiva de tener un sistema de control en las cuentas por pagar.

b) Gutiérrez (2020). En la tesis para optar el título profesional de contador público, denominado: *“Control Interno en las áreas de almacén, ventas y su efecto en la rentabilidad de las empresas Avícolas, Cerro Colorado – Arequipa, 2019”* realizado en la

Universidad Tecnológica del Perú. Tiene como objetivo: conocer el contexto de las empresas avícolas, las problemáticas respecto al control interno de las áreas de ventas y el área de almacén, obteniendo información que les pueda orientar en la mejora de los procesos de control. La investigación es de tipo descriptivo, utilizo como técnica la encuesta, instrumento de recolección de datos es el cuestionario, la población han sido las avícolas que se encuentran en el distrito de Cerro Colorado. Las conclusiones obtenidas:

- Encontró que el personal encargado del área de almacén desconoce de los productos que se encuentran con mayor y menor rotación, siendo este una deficiencia ocasionando el desorden de la mercadería, como las devoluciones, realizando un desempeño deficiente que no es apropiado.
- Las carencias en área de ventas que se ha podido identificar es la necesidad de contar con manuales que les permita conocer los procesos adecuados para poder realizar las ventas al contado o al crédito.
- Al no realizar un adecuado control de mercadería, no permite que no cuenten con la información oportuna al momento de realizar hacer un corte de inventarios; esto es ocasionado por el personal encargado ya que llevo un

control de forma empírica, y por parte del área administrativa al no llevar constantemente un conteo de la mercadería.

1.4. MARCO HISTÓRICO DE LA EMPRESA

1.4.1. RESEÑA HISTÓRICA

La Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL, inicia actividades comerciales el 01 de abril del 2015; siendo su dueño el Sr. José Luis Ccori Laura, con número de RUC 20600268024, ubicado en la Av. Pro-hogar N° 113 del distrito de Miraflores de la ciudad de Arequipa, teniendo como actividad comercial: venta de accesorios, partes y piezas, así como el mantenimiento y reparación de vehículos automotores, desafío que asumió en una actividad comercial tan competitivo como es el sector automotriz. El respaldo otorgado por parte sus clientes le han permitido posicionarse en el mercado automotor, teniendo una gran ventaja antes sus competidores; y este a su vez le ha permitido ampliar su cartera de clientes en los departamentos de Cusco, Moquegua y Puno.

Ha tenido un crecimiento económico interesante, en el año 2020 apertura la sucursal ubicada en la Av. Arequipa 207 Urb. Apima del distrito de Paucarpata en la misma ciudad de Arequipa.

Debemos destacar también las relaciones establecidas con los proveedores y clientes, obteniendo los mejores precios del mercado, y esto lo convierte en una ventaja competitiva.

a) PRINCIPALES PROVEEDORES

- ✓ Automotal S.A.C.
- ✓ Autorex Peruana S.A.
- ✓ Concesionarios Autorizados S.A.C.
- ✓ Importaciones Kyoto Motors E.I.R.L.
- ✓ D&T Heitner E.I.R.L.
- ✓ LCC Lubal S.A.C.
- ✓ Lubes AQP S.A.
- ✓ Refax Perú S.A.
- ✓ Repuestos Nueva Era E.I.R.L.
- ✓ Wurth Perú S.A.C.

b) PRINCIPALES CLIENTES

- ✓ A I D Ingenieros S.A.C.
- ✓ Autrinds S.A.C.
- ✓ D & J Remisse 212121 S.A.C.
- ✓ Embotelladora San Miguel del Sur S.A.C.
- ✓ Farmagro S.A.
- ✓ Frenos y Muelles Nueva Era E.I.R.L.
- ✓ Ingeniería Mantenimiento Construcción y Servicios S.A.C.

- ✓ Municipalidad de Miraflores – Arequipa
- ✓ Proyectos de Ingeniería y Servicios S.C.R.L.
- ✓ XI – Dirección Territorial de Policía - Arequipa

1.4.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

a) FICHA RUC

Número de ruc:	20600268024 - Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors E.I.R.L.
Tipo Contribuyente:	Empresa Individual de Responsabilidad Limitada
Nombre Comercial:	Mundial Motors
Fecha Inscripción:	01/04/2015
Estado de Contribuyente:	Activo
Condición del Contribuyente:	Habido
Domicilio Fiscal:	Cal. Pro-Hogar Nro. 113 (a 2 cuadras Municipalidad de Miraflores) Arequipa - Arequipa - Miraflores
Sistema Emisión:	Manual
Sistema de Contabilidad:	Computarizado

Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4520 – Reparación y mantenimiento De Vehículos Automotores Secundaria 1 - 4530 - Venta de accesorios, partes y piezas para Vehículos Automotores. Secundaria 2 - 4730 - Venta al por menos de combustibles para vehículos automotores en comercios especializados.
--------------------------------	--

b) MISIÓN

Dedicado a satisfacer las necesidades que el cliente solicita, de una manera rápida y cómoda, a través del diagnóstico y supervisión, de tal forma que nuestros clientes sean siempre nuestros mejores promotores de imagen.

c) VISIÓN

Expandirnos en la ciudad de Arequipa y ser reconocidos por las personas y empresas como su mejor opción para el reparación y mantenimiento de su vehículo, dada su excelente calidad organizacional y la satisfacción con nuestros servicios.

d) ORGANIGRAMA

Figura 1: Organigrama



Fuente: Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors E.I.R.L.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. CONTROL INTERNO

2.1.1. DEFINICIONES

“El control interno es el proceso integral dentro de la gestión y no es una actividad adicional a las que realiza la entidad lo cual el control interno. No existe una completa unificación del significado de la expresión y se utilizan con frecuencia denotando lo mismo, los vocablos Internal Control, mientras que en idioma castellano se usan expresiones tales como: control interno o comprobación interna” (Martínez, 2010).

El control interno es parte de un sistema que tiene por finalidad tomar las medidas adoptadas por una organización con el fin de resguardar sus recursos contra gastos, estafas e ineficiencias, para asegurar la confiabilidad de sus operaciones contables y/o operacionales, y así evaluar el rendimiento en los diferentes

departamentos y divisiones de la empresa, busca promover la eficiencia, la eficacia, la transparencia y la economía en las operaciones de la empresa, cuidando y resguardando los recursos y bienes contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales; contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectar.

La implementación del control interno en cualquier organización es obligatoria. Surge como una herramienta de coordinación de métodos y procedimientos para la consecución de los fines de las entidades al servicio de los intereses generales y no particulares de sus integrantes. “El control interno es una herramienta gerencial de primer orden cuyo propósito central es ayudar al gerente-líder a cumplir mejor sus obligaciones” (Granada Escobar, 2011).

2.1.2. OBJETIVO DE CONTROL INTERNO

- a) Cumplir los lineamientos, reglamentos y normas establecidas en la organización.
- b) Elaborar informes financieros válidos y confiables y presentadas de manera oportuna.
- c) Fomentar la eficiencia y eficacia de los procedimientos y la calidad de los servicios otorgados.

d) Resguardar los recursos contra cualquier pérdida, malversación, el uso indebido, irregularidad.

2.1.3. IMPORTANCIA DE CONTROL INTERNO

El control interno supervisa la gestión en los procesos de las distintas áreas establecidas, permite conocer la situación real de la empresa a través de actividades de los diversos métodos de planificación, medición, gestión y mejora, con el fin de conseguir el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

“El control interno, es importante, tanto en la conducción de la organización como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa. Así mismo se ejecutan cada uno de estos componentes en una organización, con el fin de obtener beneficios y ayudar a los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles con el fin de que sean utilizados en forma eficiente” (Rivera, 2005).

“Se debe a que afianza en todos los miembros de una organización los principios y valores de la misma y los compromete en un sentido armónico en la consecución de las metas y objetivos” (Salgado, 2001).

Para que el control interno se desarrolle de manera eficaz, debe ser: apto, claro, sencillo, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y real

a la situación. Todo esto tomando en cuenta permite prevenir o detectar las deficiencias encontradas.

“El control interno contable representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de control interno es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos” (Catácora, 1996, p. 240).

2.1.4. RESPONSABILIDAD DE CONTROL INTERNO

La responsabilidad del control interno sobre la administración de la empresa corresponde a la gerencia o al más alto nivel ejecutivo adoptar las acciones para proyectar, establecer y supervisar un control interno adecuado, que permita salvaguardar los activos, verificar la exactitud y veracidad de la información contable, promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a las políticas fijadas.

Al respecto cabe señalar que la responsabilidad de la gerencia no termina con la implantación de los controles internos, sino que deben establecer formas de mantener permanente vigilancia que la política prescrita es interpretada y seguida correctamente, ya que algunos cambios en los procesos operativos hacen obsoletos

e inadecuados los procedimientos originalmente diseñados y que por lo tanto, estos y otras desviaciones del sistema de control interno, requieren la adopción de medidas correctivas inmediatas.

Asimismo, debe entenderse que la gerencia al delegar funciones y autoridad en las diversas áreas funcionales, la responsabilidad por el control interno recae en cada uno de los jefes de dichas áreas, que conforman la organización.

De otro lado, al auditor evaluar permanentemente (auditoría interna) o periódicamente (auditoría independiente) los controles internos implantados por la administración de la empresa.

2.1.5. TIPO DE CONTROL INTERNO

El control interno contiene controles que se pueden considerar como control administrativo o control contable.

a) CONTROL ADMINISTRATIVO

Están relacionadas con normas y/o procedimientos relativos a la eficiencia operativa, las políticas prescritas para la administración.

b) CONTROL CONTABLE

Estos son comprendidos por el plan de organización, métodos y/o procedimientos cuya misión es resguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros.

2.1.6. CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO

- a) Están conformados por los sistemas financieros, contables, planeación, verificación, información y operacionales de la empresa.
- b) Corresponde al área encargada de la empresa establecer, salvaguardar y corregir el sistema de control interno, que se adecue a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la empresa.
- c) Es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, y la debida aplicación del Sistema de control interno de la empresa; proponer al área encargada las recomendaciones para efectuar las mejoras en los procesos.
- d) El control interno está relacionado al desarrollo de las actividades de la empresa.
- e) Debe plantear sugerencias para prevenir fraudes y evitar errores.
- f) Genera información para la toma de decisiones en el momento oportuno.
- g) Su ausencia es una de las causas de las desviaciones y ayuda a corregirlas.

2.2. CUENTAS POR COBRAR

2.2.1. DEFINICIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

Estos constituyen los derechos exigibles provenientes de las ventas y/o prestación de servicios de operaciones relacionadas al giro de la empresa.

Además, estas cuentas deben estar representada en el Estado de Situación Financiera como: Cuentas por Cobrar Comerciales – Terceros y las Cuentas por Cobrar Comerciales – Relacionadas; esta cuenta es la de mayor representación en los activos de la empresa, las mismas que son generadas por las ventas en el periodo de los servicios prestados.

Según Gómez (1994) “Las acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y proveniente de sus actividades específicas en que comercia” (p. 1), estas suelen estar amparadas por facturas y/o documentos similares.

2.2.2. CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Se clasifican según el origen:

a) CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES

Son los ingresos generados por las ventas y/o servicios prestados correspondientes a las actividades del giro de la empresa, normalmente se cobran en un plazo de 30 a 60 días.

b) CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES – RELACIONADAS

Representan los derechos de cobro a entidades relacionadas, que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la entidad en razón de su actividad económica.

2.2.3. OBJETIVOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Según (Mendivil, 2002) “Los objetivos son:

- a) Verificar su existencia física. Es decir, la materialidad del documento que ampare el derecho de cobro.
- b) Verificar la autenticidad del derecho de cobro. Es decir, verificar que el adeudo es a favor de la empresa.
- c) Verificar su valuación y probabilidad de cobro.
- d) Determinar que las cifras que se muestran como cuentas por cobrar, además de representar un derecho real, son recuperables en ese importe.
- e) Determinar limitaciones del derecho de cobro, definir la existencia de algún compromiso por el cual la empresa no pueda exigir ampliamente el cobro que representan.
- f) Cuidar su presentación adecuada en los estados financieros., se debe examinar las cuentas por cobrar están correctamente clasificadas en atención al origen y en atención al plazo establecido”.

2.2.4. PROCEDIMIENTOS AUDITORIA CUENTAS POR COBRAR

Según (Mendivil, 2002) “Los procedimientos son los siguientes:

a) CONFIRMACIÓN DE ADEUDO

Consiste en enviar una carta al deudor donde se le pide que conteste si está de acuerdo o no con el importe que aparece a su cargo; esta carta la envía la empresa y la respuesta debe recibirla directamente el auditor.

b) COBROS POSTERIORES

En este procedimiento se aprovecha la circunstancia de que el auditor permanece en las oficinas del cliente por algún tiempo posterior a la fecha de cierre de libros; consiste en verificar los pagos o las entregas parciales a las cuentas por cobrar efectuados por los clientes en esos días inmediatos siguientes, cuidando de que el ingreso sea real y entregado efectivamente por el deudor para liquidar el saldo que se revisa.

c) ARQUEO DE DOCUMENTACIÓN

Procedimiento semejante al descrito para las inversiones, sirve para verificar la autenticidad del derecho de cobro a favor de la empresa; los documentos motivo del arqueo son las letras de cambio o pagares que hayan suscrito los deudores y, en su caso, las facturas o recibos pendientes de cobro.

Al efectuar el arqueo, que es el recuento físico de los documentos, debe cuidarse que los documentos estén a nombre de la empresa, fecha de vencimiento, autenticidad de la firma del aceptante y otros requisitos legales de los títulos de crédito; también se deben observar las precauciones recomendables en todo arqueo y obtenerse la salvaguarda correspondiente.

d) ANÁLISIS DE SALDOS

Consiste en el estudio de los movimientos de las cuentas para determinar la corrección de las operaciones asentadas en ellas y consecuentemente del saldo que muestran, con el fin de precisar el concepto del saldo y determinar su presentación en el balance.

e) CONEXIÓN CONTRA OTRAS CUENTAS

En este procedimiento se aprovechan los efectos de la partida doble que rige la contabilidad de las operaciones y así poder verificar que todos los cargos a clientes en un periodo determinado correspondan con las ventas registradas en ese mismo periodo; o que todos los créditos correspondan a los ingresos registrados en la cuenta de bancos.

f) ESTUDIO DE LA RECUPERABILIDAD

Las cuentas por cobrar que presenten dudas respecto de su recuperabilidad deben ser castigadas por el importe que se considere incobrable.”

2.2.5. OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

Todo proceso de crédito se inicia con la ficha de solicitud de crédito por parte del cliente que desea hacer uso de esta forma de pago, la solicitud debe estar acompañada por la información de soporte que compruebe la veracidad de la empresa que solicita; minimizando cualquier riesgo de brindar un crédito a un cliente inexistente.

La documentación que se solicita para autorizar un crédito son:

- a) Copia RUC
- b) Copia Minuta de Constitución y Poderes de la Empresa.
- c) Copia del último Balance
- d) Fotocopia DNI de las personas autorizadas
- e) Fotocopia de Autoevaluó o contrato de Alquiler

2.2.6. POLÍTICAS DE COBRANZA

“Las empresas deben determinar una división que asuma la responsabilidad de la cobranza y procederá a establecer políticas generales que cubran el trabajo de cobro. Esta política debe estar sometida a análisis periódicos de acuerdo a las condiciones y objetivos de la organización. Estas políticas abarcan a todos los involucrados directa o indirectamente como: finanzas, contabilidad, ventas, personal y el personal encargado de las cobranzas” (Del Valle, 2005).

La cobranza es un proceso estratégico y clave para general el hábito y la cultura de pago en los clientes. También puede ser vista como un área de negocio donde el objetivo es generar rentabilidad convirtiendo perdidas en ganancias, es por ello que la cobranza es para integral del ciclo de crédito el cual inicia con la promoción y termina con la cobranza en sí.

2.2.7. PLANES ESTRATÉGICOS DE COBRANZA

Son el conjunto de acciones sistematizadas y aplicadas adecuadamente y de manera oportuna a los clientes para así poder recuperar los créditos otorgados, de manera que los activos exigibles se conviertan en activos líquidos, manteniendo la buena relación con los clientes para futuras relaciones comerciales y la organización pueda cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo.

2.2.8. MOROSIDAD

“Es la cartera de clientes con acreencias devengadas, es decir los créditos otorgados que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento, dichos créditos son originados como producto de la prestación de servicios o venta de productos de acuerdo al giro del negocio” (ASBANC, 2016).

La morosidad empieza cuando el cliente no cancela el pago de manera oportuna, generando así un problema de cobro. Es decir,

luego de la fecha de vencimiento, el cliente se encuentra en estado de morosidad.

2.3. EMPRESA

2.3.1. DEFINICIÓN DE EMPRESA

La empresa juega un rol importante en el desarrollo de la economía de un país. La empresa tiene una dimensión jurídica.

El propósito de una empresa es generar ganancias y utilidades a través de la creación de valor, satisfacer la demanda de la sociedad por bienes y servicios.

El entorno en la cual la empresa desarrolla sus actividades exige que la toma de decisiones de gestión y estratégicas tenga la mayor eficiencia, garantizando los costos, con el fin de asegurar su supervivencia y una mejor posición frente a la competencia.

La dimensión de los negocios exige altos niveles competitivos a la empresa, sin importar el espacio en que desarrolla sus actividades.

Los negocios exigen altos niveles a la empresa, sin importar el ámbito en que esta desarrolla sus operaciones, debemos considerar que aun cuando se trate de empresas que trabajen en su localidad se ven afectados como resultado de la crisis económica a nivel internacional y a causas internas de la empresa.

“Las empresas existen y operan en un entorno en el que las relaciones con varios actores son cada vez más importantes” (Strandberg, 2010, p.23).

La empresa debe adaptarse al entorno creando nuevas tendencias en los negocios y en medida que sean capaces de su adaptación.

El fenómeno de la concentración económica “surge como consecuencia de la expansión de las grandes empresas, impulsadas por el desarrollo tecnológico, los adelantos en el transporte de carga y de pasajeros, de las comunicaciones y el deseo de conquistar nuevos mercados ante la eliminación de los límites geográficos debido a la globalización de la economía” (Hundskopf, 1998, p. XIX).

Al crecer la industria, esta aumenta la producción y se produce la ampliación de nuevos horizontes en el sector empresarial.

2.3.2. LA EMPRESA EN EL PERÚ

Nuestra Carta Magna “regula constitucionalmente las relaciones generadas del desarrollo de la actividad empresarial en el denominado Régimen Económico. Dentro de las instituciones que conforman el Derecho Constitucional contemporáneo destaca la denominada Constitución Económica, concepto que tiene sus

orígenes en Alemania y que permite la introducción de variables económicas que requieren atención en el quehacer nacional, y que se preocupa por el rol de Estado y de los demás agentes económicos”.

En la doctrina nacional, Chanamé Orbe (2009), “analiza los distintos enfoques adoptados en nuestros textos constitucionales. Este autor advierte que a lo largo de nuestra historia constitucional se han ido adoptando y actualizando diversos principios que buscan armonizar el régimen económico y el político, tendiéndose a la protección del interés social, lo que se materializa en considerar el rol subsidiario del Estado” (p. 260).

Sobre nuestra actual Constitución Política, Chanamé Orbe (2015) sostiene que: “La vida del Estado en base al actual modelo de Economía Social de Mercado de la Constitución peruana se ha forjado de una combinación adecuada que proviene de la búsqueda de un modelo concreto que pueda ser aplicado directamente en la dinámica práctica y que otorgue garantías tanto a la empresa privada como a la sociedad en sí”. (p. 45).

El marco legal constitucional de la actividad empresarial reviste la mayor importancia, por cuanto permite y facilita el desarrollo económico del país, al establecer los principios fundamentales que sirven de plataforma para el funcionamiento de la economía.

Como en cualquier regulación, la norma no es estática, sino que se va aproximando a la dinámica propia de cada actividad.

2.3.3. FORMAS DE ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Para iniciar la actividad comercial, una persona o un grupo de personas ya sean naturales o jurídicas, con una idea de iniciar un negocio, pueden optar por desarrollarla en forma individual o en forma de sociedad.

a) LA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA (EIRL)

Esta modalidad de empresa se encuentra regulada por la Ley N° 21621, que, en su artículo 1° nos brinda su definición:

Artículo 1: “La empresa individual de responsabilidad limitada es una persona jurídica de derecho privado, constituida por voluntad unipersonal, con patrimonio propio distinto al de su titular, que se constituye para el desarrollo exclusivo de actividades económicas de pequeña empresa, al amparo del Decreto Ley N° 21345”.

Aquí presentamos algunas de sus principales características:

- Constituida por una sola persona.
- Patrimonio está conformado por los bienes aportados de la persona que la constituye.

- Responsabilidad de la empresa está limitada a su patrimonio.
- Titular de la empresa no responde personalmente por las obligaciones contraídas.
- Titular tiene a su cargo tanto la administración como la representación de la empresa.

b) SOCIEDAD ANÓNIMA

Para constituir esta empresa la cantidad mínima de personas que se requieren son dos personas y el número máximo es ilimitado.

Es la modalidad empresarial más utilizada en nuestro país, por ello su relevancia para la economía nacional.

De acuerdo al Artículo 50° de la Ley General de Sociedades, debe establecerse siempre la indicación de “sociedad anónima” o las siglas “S.A”.

c) SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Este tipo de sociedad cuenta con mínimo de dos y un máximo de veinte personas. El capital social está conformado por aportaciones de los socios, las mismas que no pueden ser incorporadas en título valores (acciones).

Todo esto con la finalidad de establecer una garantía mínima frente a acreedores y terceros. Además, los socios no responden personalmente por las deudas de la empresa.

En cuanto a la organización la Sociedad de Responsabilidad Limitada cuenta con la Junta General de Socios, un gerente y subgerente.

El gerente dirige y administra la sociedad, actuando como representante legal.

2.3.4. SEGÚN TAMAÑO DE LA EMPRESA

Cuando hablamos del tamaño de la empresa, nos referimos especialmente a dos criterios, la cantidad de trabajadores que participan en la empresa, y, que las empresas deben estar dentro de un régimen establecido de ingresos, el cual no debe superar un monto determinado. Encontrando así a la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME) creadas mediante Ley N° 30230 y, la gran empresa.

2.3.5. SEGÚN LA PROPIEDAD U ORIGEN DEL CAPITAL

a) EMPRESA PÚBLICA

La empresa pública viene a ser aquellas que son de propiedad del Estado y que están organizadas para funcionar como sociedad anónima, con sujeción al libro segundo de la Ley General de Sociedades.

b) EMPRESA PRIVADA

La empresa privada es aquella que es de propiedad de los particulares. Este tipo de empresa tiene como objetivo principal la producción de bienes y servicios dentro de un mercado determinado y, además, obtener un beneficio lo que conocemos como renta. Además, al conformar estas empresas una mayoría en el país, aportan de gran manera al desarrollo debido a que es a través de estas que se generan los impuestos, representan ingresos para el Estado, los cuales son usados para el bienestar social.

CAPÍTULO III

**CASO PRACTICO EFECTO DEL CONTROL INTERNO EN
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE SERV.
AUTOMOTRICES MUNDIAL MOTORS EIRL, DISTRITO DE
MIRAFLORES – AREQUIPA 2021**

3.1. METODOLOGÍA

3.1.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación descriptiva, consiste en describir situaciones, contextos y/o sucesos; detallar cómo son y se manifiestan.

El estudio descriptivo da a conocer las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos que se someta a un análisis.

“Permite medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”. (Hernández, 2014, p.92)

3.1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

“La Investigación no experimental, el estudio se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. El estudio no experimental no genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos”. (Hernández, 2014, p.152)

3.2. DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO EFECTO DEL CONTROL INTERNO EN CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE SERV. AUTOMOTRICES MUNDIAL MOTORS EIRL, DISTRITO DE MIRAFLORES – AREQUIPA 2021

3.2.1. PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS

El presente trabajo da inicio con la entrevista a la contadora de la Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL, quien será la persona encargada de brindarme la información necesaria para poder verificar los efectos del control interno de cuentas por cobrar.

3.2.2. HOJA DE HALLAZGOS

A) INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES MUNDIAL MOTORS E.I.R.L.



**EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES
MUNDIAL MOTORS E.I.R.L.**



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES MUNDIAL MOTORS EIRL

Como contador de la empresa a solicitud de Gerencia se realiza una auditoria al área de Crédito y Cobranzas, al 31 de diciembre del 2021, en el cual se demuestra que no se están respetando las políticas de la empresa en cuanto a línea de crédito a clientes, cobranzas a tiempo de acuerdo a fechas de vencimiento y falta de experiencia de acuerdo al área, esto implica una dificultad en la parte económica y para el cumplimiento de objetivos que tiene establecido la empresa.

a) **RESPONSABILIDAD DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZA SOBRE EL INFORME**

El Área de Crédito y Cobranzas es responsable en la elaboración y presentación de los informes a Gerencia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, elaborar, implantar y mantener el control interno de acuerdo a las políticas de la empresa.

b) **RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR**

Cabe precisar que la responsabilidad del auditor se basara en realizar el informe de los sucesos desarrollados durante el periodo del ejercicio del 2021 en el Área de Créditos y Cobranzas,

c) **OPINIÓN**

En nuestra Opinión, se puede observar un mal manejo de las cuentas por cobrar según información brindada por el Área de Créditos y Cobranzas, estas incorrectas aplicaciones generan riesgos que afectan a la economía de la empresa que van a ser reflejados en el Estado de Situación Financiera.

La empresa de Servicios Automotrices Mundial Motors E.I.R.L. al 31 de diciembre de 2021, presenta diferencias en aumentos en las cuentas por cobrar a un 70% lo cual es una alarma preocupante pues se cuenta con una cartera de clientes sin actualizar, deudas no cobradas a la fecha; puntos que afectan la liquidez de la empresa e incluso en la toma de decisiones de Gerencia General para poder realizar algunas proyecciones a largo o corto plazo.





**EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES
MUNDIAL MOTORS E.I.R.L.**



d) CONCLUSIÓN

Es importante respetar las normas y procedimientos del sistema control interno para así mediante el buen uso y manejo procesos la empresa pueda tener un mayor control en supervisión de cuentas por cobrar; y a su vez una adecuada actualización de la cartera de clientes obteniendo óptimos resultados y garantizando una mejor información financiera, dichos enfoques permitirán que los planeamientos a futuro de la empresa tengan mayor probabilidad de éxito.

e) RECOMENDACIÓN

La correcta aplicación del control interno brindará una mayor seguridad de las operaciones y manejo de los recursos de la empresa, lo que permitirá el cumplimiento de las metas y objetivos dispuestos por la empresa. La importancia de tener un plan de respaldo con el uso del control interno garantizará una mejor visión sobre la gestión de la empresa.

Por otro lado, se deberá capacitar a al personal adecuadamente y verificar que mantengan y respeten, las políticas y procesos de cobranzas ya establecidos.

Arequipa, enero del 2022

INTERPRETACIÓN:

Se encontró un sistema de control deficiente, determinando que en el Área de Créditos y Cobranzas que no posee una adecuada distribución de funciones, las cuales influyen en la deficiente supervisión de las cobranzas; el personal no tiene los conocimientos para el correcto otorgamiento de créditos y cobranza.

B) CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DIRIGIDO AL TRABAJADOR DEL AREA DE CUENTAS POR COBRAR



**EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES
MUNDIAL MOTORS E.I.R.L.**



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DIRIGIDO AL TRABAJADOR DEL AREA CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES MUNDIAL MOTORS E.I.R.L.

OBJETIVO: Conocer y evaluar el proceso de control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa de Servicios Automotrices Mundial Motors E.I.R.L.

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas relacionadas a los componentes del control interno que puede describir a la Empresa de Servicios Automotrices Mundial Motors E.I.R.L. Leer con atención y elige la respuesta que mejor se adapte a la empresa.

N°	ENCUESTA	CRITERIOS	
		SI	NO
1	¿Existe y se práctica un código de ética y valores en la empresa?		X
2	¿La selección del personal para el área de créditos y cobranzas está basada en capacidad, habilidades establecidas para ocupar el cargo?	X	
3	¿La alta gerencia entiende y promueve el control interno en la empresa?		X
4	¿Existen manuales que expliquen las funciones de cada cargo, funciones y responsabilidades?		X
5	¿Identifica los riesgos que la empresa puede atravesar periódicamente?		X
6	¿Existe mecanismos para evitar o disminuir los riesgos?		X
7	¿Se ha evaluado riesgos de fraude en el área como la alteración de las cuentas cobradas?		X
8	¿Se sabe cómo responder ante un riesgo potencial?		X
11	¿Se concilian periódicamente las cuentas por cobrar?	X	
12	¿Existe reportes periódicos de cuentas por cobrar clasificados por antigüedad de saldos para la Gerencia de Administración y Finanzas?		X
13	¿Existen procedimientos establecidos para el tratamiento de las cuentas por cobrar con antigüedad superior a 180 días?		X
14	¿Existe una comunicación efectiva entre los empleados que participan en el área de cuentas por cobrar para facilitar la coordinación y la realización eficiente de las tareas?		X
15	¿Informa el área de cuentas por cobrar a la gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?		X
16	¿Se recopila información con otras áreas para el procesamiento correcto de las cuentas por cobrar?		X
17	¿La gerencia verifica si los procesos de control interno al área de cuentas por cobrar se estén llevando tal como se esperaba?		X
18	¿Toma la Gerencia acciones adecuadas y oportunas para corregir las deficiencias reportadas del punto anterior?		X

INTERPRETACIÓN:

Mediante la evaluación del cuestionario aplicado en la Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL, se evidencia que el responsable del área evaluada no tiene claro sus funciones y procedimientos, por lo que se encuentra elaborando de manera oportuna los reportes periódicos. Esto se debe también a la falta de comunicación, no existiendo un sistema de control interno adecuado; lo cual se considera en relación al resultado que traerá como consecuencia en la empresa la disminución de la rentabilidad, al no poder cumplir los pagos acordados a los proveedores, y la disminución considerable en la adquisición de mercadería.

C) ESTADO DE SITUACION FINANCIERA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES MUNDIAL MOTORS E.I.R.L.



**EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES
MUNDIAL MOTORS E.I.R.L.**






**EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES
MUNDIAL MOTORS E.I.R.L.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020
(EXPRESADO EN SOLES)**

	2021	2020		2021	2020
Activos	S/.	S/.	Pasivo y Patrimonio	S/.	S/.
Activos Corrientes			Pasivo		
Efectivo y equivalente de efectivo	3,248,379.57	3,380,676.84	Tributos y Contribuciones por pagar	\$15,439.20	
Cuentas por cobrar comerciales	773,749.89	481,437.27	Remuneraciones y participaciones por pagar	107,773.94	237,423.04
Otras cuentas por cobrar	800.68	541.77	Cuentas por pagar comerciales	852,912.44	1,094,527.98
Servicios y otros contratos por anticipado	132,188.32	191,322.54	Otras cuentas por pagar	3,523.20	2,217.20
Inventarios	6,319,612.68	2,883,286.77	Total Pasivo	1,089,648.78	1,337,168.22
Total activos corrientes	9,194,731.14	7,933,665.31			
Activos no corrientes			Patrimonio		
Propiedad, planta y equipo (neto)	1,546,322.86	1,522,332.86	Capital	7,966,301.30	7,966,301.30
Intangibles	164,771.61	116,673.41	Reservas Legales	47,221.00	43,221.00
Total activos no corrientes	1,711,094.47	1,639,006.27	Patrimonio	76,852.00	76,852.00
Total Activos	10,905,825.61	9,572,671.58	Resultados acumulados	2,210,169.38	2,891,191.44
			Resultado del ejercicio	1,710,638.62	1,286,333.24
			Total patrimonio	2,991,177.38	2,248,979.68
			Total pasivo y patrimonio	10,905,825.61	9,572,671.58

INTERPRETACIÓN:

Esto quiere decir que la Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors E.I.R.L., nos permite determinar tanto la variación que se presenta en los Estados Financieros del periodo 2020 y 2021.

D) ESTADO DE RESULTADOS PERIODO 2020 Y 2021 DE LA EMPRESA DE SERV. AUTOMOTRICES MUNDIAL MOTORS EIRL.



**EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES
MUNDIAL MOTORS E.I.R.L.**

**EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES
MUNDIAL MOTORS
ESTADO DE RESULTADOS POR LOS AÑOS
TERMINADOS
EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020
(EXPRESADO EN SOLES)**

	2021	2020
Ingresos de actividades ordinarias	5.173.390.33	4.066.254.33
Costo de Ventas	<u>-1.987.292.24</u>	<u>-1.562.000.00</u>
Ganancia Bruta	3.186.098.09	2.504.254.33
Gastos de Venta y Distribución	-460.859.00	-452.410.00
Gastos de Administración	-205.213.00	-193.890.00
Otros Gastos Operativos	<u>-13.457.00</u>	<u>-12.312.00</u>
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación	2.506.569.09	1.845.642.33
Gastos Financieros	<u>-26.518.23</u>	<u>-35.908.13</u>
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	2.480.050.86	1.809.734.20
Gasto por Impuesto a las Ganancias	<u>-694.414.24</u>	<u>-542.920.26</u>
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	1.785.636.62	1.266.813.94

INTERPRETACIÓN:

Esto quiere decir que la Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL. Permite conocer la distribución correcta de los activos, pasivos y patrimonio de la empresa.

E) RATIOS DE GESTION DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES MUNDIAL MOTORS E.I.R.L.



INTERPRETACIÓN:

Esto quiere decir que la Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL, convierte en efectivo sus cuentas por cobrar en 64 días o rotan 6 veces en el periodo.

El nivel óptimo es de 06 a 12 veces y de 60 a 30 días.

Las políticas de cobranza en algunos casos son de 30 a 60 días.

3.2.3. INFORME FINAL

a) SITUACION DE LA EMPRESA

- Mediante la revisión efectuada al área específica, se puede observar que no se están aplicando correctamente el control interno en las cuentas por cobrar.

- Mediante la revisión se evidencio que los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar manifiestan el responsable, no tiene claro sus funciones, lo cual indica que no existe un manual de procedimientos y/o funciones.

CONCLUSIONES

1. Se evidencia deficiencias en el control interno, la empresa que no tiene dicho sistema arriesga su crecimiento e impide lograr sus objetivos y cumplir sus metas.
2. Por medio del cuestionario al personal del área de créditos y cobranza, se determinó que la empresa no cuenta con manuales de procedimientos, el personal no está capacitado para esta área, viéndose afectado.
3. Al no tener claro el sistema de control interno en las cuentas por cobrar por parte del personal encargado, como resultado la disminución de la rentabilidad para la empresa.
4. El control interno en las cuentas por cobrar no asegura el éxito de una empresa, pero proporciona seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar el sistema de control interno, para garantizar la supervisión y recuperación de los créditos otorgados.
2. Se debe elaborar manual de procedimientos y funciones para el personal encargado del Área de Cuentas por cobrar.
3. Se debe desarrollar políticas que permitan evaluar mejor a sus clientes al momento de otorgar un crédito, realizando el debido seguimiento para la cobranza.
4. Evaluar periódicamente al personal encargado del área, para que este cumpla correctamente sus funciones.

BIBLIOGRAFIA

Barzola, L. y Zambrano, A. (2021). *Control Interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa BARZAM S.A.* [Proyecto de Investigación, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio institucional ULVR.

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4520>

Catacora, F. (1996). *Sistemas y procedimientos contables*. Sello Editorial McGraw-Hill

Domínguez, M. (2018). *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, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional ULADECH.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8577>

Hundskopf, O. (2012). *Manual de Derecho Societario*. Sello Editorial Gaceta Jurídica.

Ñaupas, H. y Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa*. Perú. Ediciones de la U.

https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=copyri ght&hl=es&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false

Orrala, J. (2021). *Propuesta de procedimiento para el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa GRUCONSULT T&T S.A.* [Proyecto de Investigación, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología]. Repositorio institucional ITB.

<http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/3014>

Plua, M. y Torres, M. (2021). *Control interno para el área de crédito y cobranzas de la empresa TOKELAN S.A. Del Cantón Valencia Provincia de los Ríos año 2020.* [Proyecto de Investigación, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio institucional UTC.

<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7194>

Rivera, K. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid SAS.* [Trabajo de grado, Universidad de la Salle].

https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/1292

Rodríguez, J. (2019). *El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G FORCE ELECTRONIC S.A.C en el periodo 2017.* [Tesis, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional UTP

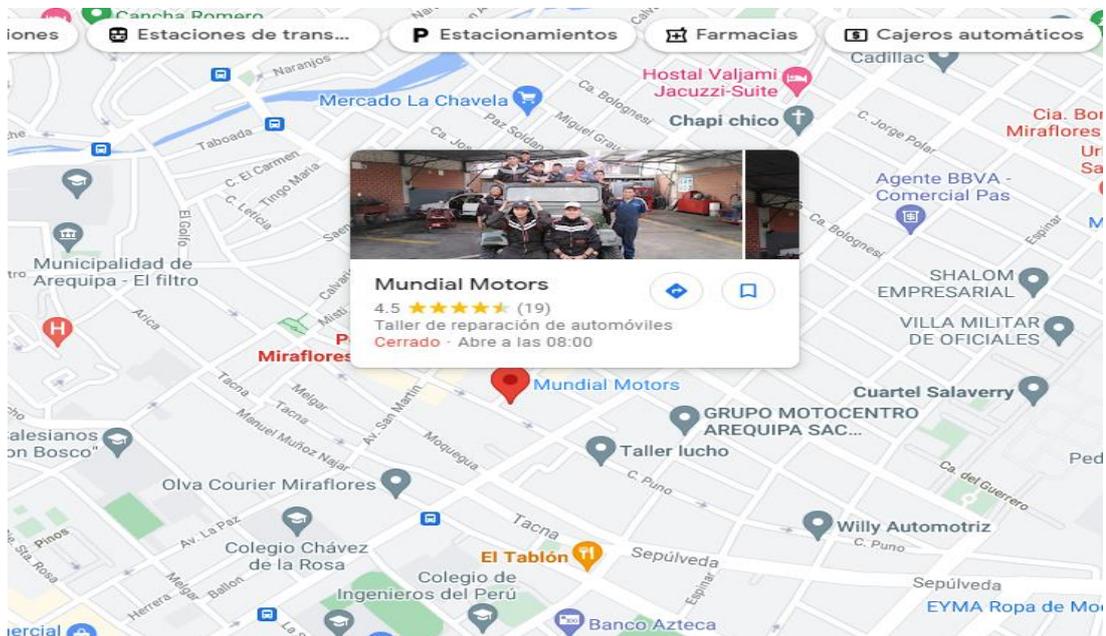
<https://hdl.handle.net/20.500.12867/2369>

Salinas, F. (2019). *EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TOMOGRAFIA MÉDICA S.A.C, SANTIAGO DE SURCO, PERIODO 2015 – 2017*. [Tesis, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucional UNAC
<http://hdl.handle.net/20.500.12952/3909>

Strandberg, L. (2010). *La medición y la comunicación de la RSE: indicadores y normas*.
<http://www.iese.edu/es/ad/catedras/caixa/Newsletters2009/Newsletter9FormatoBase.asp>

ANEXOS

ANEXO 1: UBICACIÓN DEL LOCAL



Fuente: <https://goo.gl/maps/equ6v2DVQiLjBccJ8>

ANEXO 2: FACHADA DEL LOCAL



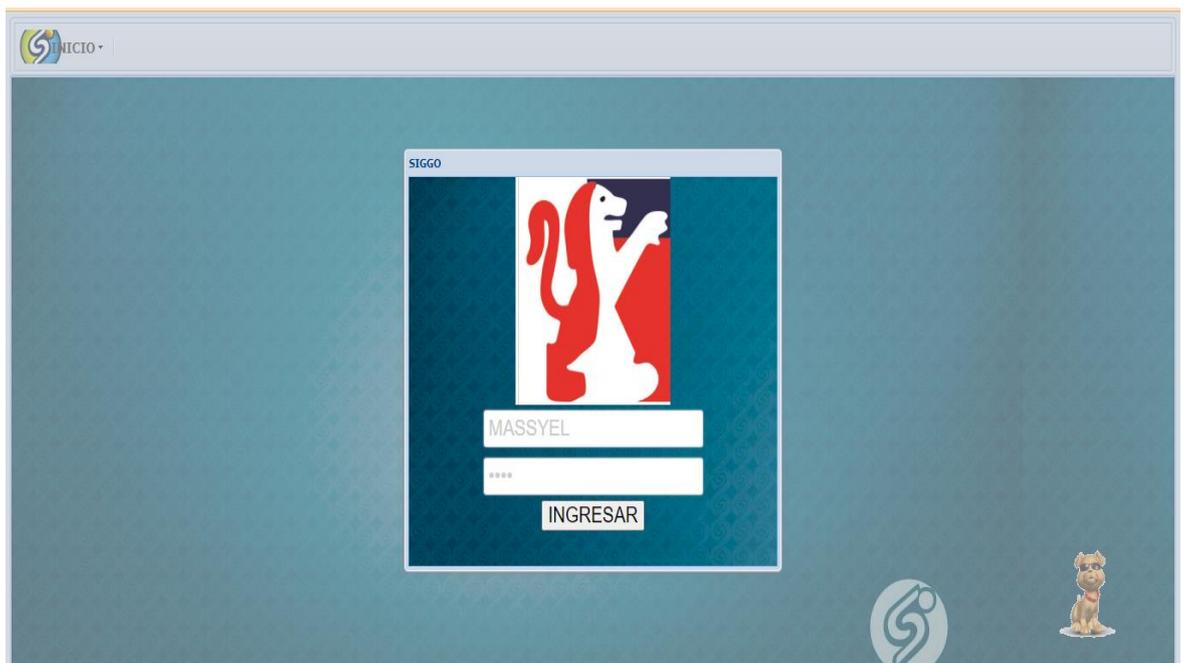
Fuente: Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL.

ANEXO N° 3: EQUIPO DE TRABAJO



Fuente: Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL.

ANEXO N° 4: INGRESO A LA PLATAFORMA - SIGGO



Fuente: Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL.

ANEXO N° 5: PLATAFORMA – CUENTAS POR COBRAR

The screenshot shows a web application interface for 'CUENTAS POR COBRAR'. At the top, there is a navigation bar with the 'INICIO' logo and the text 'CUENTAS POR COBRAR'. Below this, a search bar contains 'Empresa: MUNDIAL MOTORS E.I.' and 'Cliente:'. A 'Refrescar' button is visible. The main area is a table with the following columns: Cliente, Motivo, Fecha, Total, Deuda, Cancelado, Moneda, Saldo, A Pagar, and Dias. The table lists several accounts, with 'AUTRINDS S.A.C.' having the highest debt of 920.00. A sidebar on the left contains buttons for 'Enviar a Caja', 'Regularizar', 'Reporte', and 'Mostrar Todos'. At the bottom, there is a pagination control showing 'Página 1 de 4' and an 'Imprimir' button.

Cliente	Motivo	Fecha	Total	Deuda	Cancelado	Moneda	Saldo	A Pagar	Dias
A I D INGENIEROS S.A.C.	F/ F001-00004200	12/12/2019		220.00	0.00	S/	220.00	-...	
ARAGON BARRA HERNAN LUIS	PRO/ 001-00000815	06/05/2017		30.00	0.00	S/	30.00	-...	
AUTRINDS S.A.C.	F/ F001-00009602	04/01/2022		920.00	0.00	S/	920.00	-...	
AUTRINDS S.A.C.	F/ F001-00009611	05/01/2022		280.00	0.00	S/	280.00	-...	
AUTRINDS S.A.C.	F/ F001-00009621	06/01/2022		345.00	0.00	S/	345.00	-...	
AUTRINDS S.A.C.	F/ F001-00009631	07/01/2022		195.00	0.00	S/	195.00	-...	
AUTRINDS S.A.C.	F/ F001-00009626	07/01/2022		2577.00	0.00	S/	2577.00	-...	
AUTRINDS S.A.C.	F/ F001-00009666	12/01/2022		355.00	0.00	S/	355.00	-9	
AUTRINDS S.A.C.	F/ F001-00009746	26/01/2022		1000.00	0.00	S/	1000.00		5
AUTRINDS S.A.C.	F/ F001-00009780	31/01/2022		438.00	0.00	S/	438.00		10
CANO QUIESPE WILBER WASHINGTON	PRO/ 001-00000933	25/05/2017		40.00	0.00	S/	40.00	-...	
CANO ZERECEDA FERNANDO ALFREDO	B/V 001-00004519	23/08/2017		25.00	0.00	S/	25.00	-...	

Fuente: Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors EIRL.

ANEXO 6: REGISTRO – CUENTAS POR COBRAR

The screenshot shows the same 'CUENTAS POR COBRAR' interface as in Anexo 5, but with a modal dialog box overlaid. The dialog box contains the text: '200.60.62.58 dice Cuenta tiene un saldo de 920.00 ¿Cuanto desea pagar?'. Below the text is an input field containing '920.00' and two buttons: 'Aceptar' and 'Cancelar'. The background table is partially visible, showing the account for 'AUTRINDS S.A.C.' with a debt of 920.00. The sidebar and pagination controls are also visible.

Fuente: Empresa de Serv. Automotrices Mundial Motors E.I.R.L.

**ANEXO 7: FICHA DE SOLICITUD DE CREDITO DE LA EMPRESA DE SERV.
AUTOMOTRICES MUNDIAL MOTORS EIRL.**

	<p>FICHA SOLICITUD DE CREDITO</p>	<p align="center">CODIGO</p>
---	--	-------------------------------------

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE O RAZON SOCIAL: TOURING Y AUTOMOVIL CLUB DEL PERU.....RUC: 20100091896

NOMBRE COMERCIAL: T.A.C.P

REPRESENTANTE LEGAL: GOÑI MORGAN DE SAAVEDRA MARIA GABRIELA.....D.N.I...07920541..

DIRECCION COMERCIAL...

AV. TRINIDAD MORAN NRO. 698 U.V. URB. LOBATON LIMA - LIMA - LINCE.....LOCAL PROPIO (X) LOCAL ALQUILADO ()

Nº TELEFONO ...01-6141919..TELEFAX.....RPM/RPC/NEXTEL...904-140-800.

CORREO ELECTRONICO.....Krizia.rivers@touring.pe

REFERENCIAS BANCARIAS

BANCO	CTA CTE	SECTORISTA
SCOTIABANK	000-9155112	KATHERINE FREIRE
BCP	193-0872180-0-98	VANESSA RUESTA

REFERENCIAS COMERCIALES

PROVEEDOR	TELEFONO	CONTACTO

PERSONAS AUTORIZADAS PARA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS Y ADQUISICIÓN DE REPUESTOS

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO EMPRESA	DNI	TELÉFONO
REBECA MORI	SUB GERENTE DE ADMINISTRACION		994203137
MANUEL VARA	SUB GERENTE DE OPERACIONES		994149554
MAXIMO YAURI	JEFE DE TALLER		994149698

*Favor comunicar sobre cualquier cambio referente a las personas autorizadas

INFORMACION DE PAGOS

NOMBRE DEL ENCARGADO.....GRACIELA ALMERCO GUERRA.....TELEFONO... 614-9999, Anexo 291

DIRECCION DE PAGOS...AV. TRINIDAD MORAN N° 698 – LINCE LIMA.....E-MAIL... <graciela.almerco@touring.pe>

