



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL ACADÉMICO DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR
COBRAR Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO
DE OBLIGACIONES ANTE LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA EMPRESA
PROTECTO ONE SAC, CHICLAYO – 2015.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

Autoras:

Bach. Cueva Centurión Delia Maribel

Bach. Núñez Reaño Jéssica

Asesor:

Mg. Morisaki Mego Francisco Pedro

Línea de Investigación:

Finanzas

Pimentel – Perú

2016

El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en el Cumplimiento de Obligaciones ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria de la empresa Protecto One SAC, Chiclayo – 2015.

Aprobación de la tesis

Mg. Morisaki Mego Francisco Pedro
Asesor metodólogo

Mg. Farfán Ayala Mario Ignacio
Asesor especialista

Mg. Cruz Mendoza Luis Alberto.
Presidente del jurado de tesis

Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
Secretario del jurado de tesis

Mg. Farfán Ayala Mario Ignacio
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, por haberme permitido lograr mis objetivos, además de sus bendiciones.

A mi familia por su apoyo incondicional, sobre todo a mi querida madre, por haber estado en todo momento, por sus consejos, esta etapa no fue fácil pero siempre estuvo motivándome.

Jéssica Núñez Reaño

A Dios, por el don de la vida, por estar presente en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi hija, que con su corta edad me ha apoyado más que nadie.

A mi familia por sus consejos y motivación constante.

Delia Cueva Centurión.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento a Dios, padre celestial, quien nos ha brindado sabiduría, salud, fortaleza y confianza para culminar nuestra carrera.

A la Universidad Señor de Sipán por haber permitido ser parte de ella, así también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Y para finalizar, también agradecemos a todos los compañeros de clase durante toda esta etapa, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a seguir adelante en mi carrera profesional.

Las autoras.

INDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO.....	II
RESUMEN.....	V
ABSTRACT	VI
INTRODUCCIÓN	VII
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	11
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.4. LIMITACIONES DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.5. OBJETIVOS.....	15
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS.....	17
2.2. ESTADO DEL ARTE.....	19
2.3. BASES TEÓRICO CIENTÍFICO.....	19
2.3.1. CONTROL INTERNO.....	19
2.3.2. CUENTAS POR COBRAR.....	26
2.3.3. OBLIGACIÓN TRIBUTARIA.....	32
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	35
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.3. HIPÓTESIS.....	39
3.4. VARIABLE.....	40
3.5. OPERACIONALIZACIÓN.....	41
3.6. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.6.1. ABORDAJE METODOLÓGICO.....	43
3.6.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.6.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	44
3.7. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
3.8. ANÁLISIS ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	45
3.9. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	46
3.10. CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO.....	47
4.1. RESULTADOS EN TABLAS.....	49
4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	56
5.1. CONCLUSIONES.....	60
5.2. RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS.....	62
ANEXO A	64

INDICE DE TABLA

Tabla 1: Criterios éticos de la investigación	46
Tabla 2: Criterios de rigor científico de la investigación.....	47
Tabla 3: Estadístico de fiabilidad.....	49
Tabla 4: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	49
Tabla 5: Análisis de la correlación de las variables.	49
Tabla 6: Nivel de disciplina y estructura.....	50
Tabla 7: Nivel de riesgo que afecta el cumplimiento de objetivos.	50
Tabla 8: Nivel de ejecución de políticas y procedimientos.....	50
Tabla 9: Nivel de sistemas de información y comunicación.....	51
Tabla 10: Nivel de organización y procedimientos.....	51
Tabla 11: Nivel de organización y procedimientos en salvaguarda de activos.....	51
Tabla 12: Nivel de normas de crédito y cobranza.	52
Tabla 13: Nivel de tiempo para pagar	52
Tabla 14: Nivel de descuento por pronto pago.	52
Tabla 15: Nivel de convenios con el cliente.	52
Tabla 16: Nivel de cobranza directa a través de caja.	53
Tabla 17: Nivel de cobranza por medio de cobradores.	53
Tabla 18: Nivel de conocimiento del ente recaudador.	53
Tabla 19: Nivel de conocimiento de personas naturales y jurídicas.	53
Tabla 20: Nivel de conductas humanas establecido por ley.	54
Tabla 21: Nivel del valor sobre el cual se aplica la tarifa del impuesto.....	54
Tabla 22: Nivel de porcentaje aplicado por ley a base de gravable.	54
Tabla 23: Nivel de cumplimiento de pago.	54
Tabla 24: Nivel de forzamiento para el pago de tributos.....	55
Tabla 25: Nivel de control sobre el dinero.....	55
Tabla 26: Nivel de vínculo.	55
Tabla 27: Nivel de administración honesta.	55

RESUMEN

La empresa Protecto One SAC, no es ajena al tema de cobranzas por lo que se ha visto en la necesidad de prestar atención en el Control de su Cuentas por Cobrar que constituye la mayor fuente de liquidez. Este estudio se justifica por la existencia de un alto grado de morosidad por parte de algunos usuarios del servicio y cuyos resultados servirán para confirmar la importancia de un buen control interno de la empresa en relación al área de cobranzas y en base a ello presentar alternativas de solución.

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar la incidencia del Control Interno de las cuentas por cobrar en el cumplimiento de obligaciones ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en la Empresa Protecto One SAC. Para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva, con diseño no experimental transversal, dado que se describió la problemática de la empresa en función al Cumplimiento de las obligaciones tributarias ante SUNAT. Se diseñó y aplicó como técnica e instrumento de recolección de datos, la encuesta y el cuestionario, las cuales fueron respondidas en base a escala de Likert. La muestra estuvo conformada por 3 colaboradores de la empresa. Dentro de los resultados más resaltantes se obtuvo que la correlación fue de 0.857, lo cual demuestra un grado de incidencia medio alto entre una variable y otra. Se concluyó finalmente que existe una incidencia media alta entre control interno de las cuentas por cobrar y el cumplimiento de las obligaciones.

Palabras Claves: Control Interno, Cuentas por Cobrar, Obligación Tributaria.

ABSTRACT

Protecto One SAC Company, is no stranger to the subject of money collection so it has seen the need to pay attention in Control of its Receivable Accounts which constitutes the largest source of liquidity. This study is justified by the existence of a high degree of default by some service users and which serve to confirm the importance of good internal control of the company in relation to the area of money collection and based on this to present alternatives of solution.

This research was done to determine the incidence overall objective of Internal Control of receivable accounts in fulfilling obligations to the National Customs and Tax Administration in Protecto One SAC Company. For which a descriptive research was conducted, with no cross experimental design, since the problems of the company according to Compliance with tax liabilities were described by the National Customs and Tax Administration.

Data collection, a survey and a questionnaire were designed and applied as a technique and instrument, which were answered based on Likert scale. The sample consisted of 3 employees of the company. Among the most striking results it was obtained that the correlation was 0.857, demonstrating a high degree of average incidence between one variable and another. Finally it was concluded that there is a high average incidence between internal control of receivable accounts and compliance obligations.

Keywords: Internal Control, Receivable Accounts, Tax Liability.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas se están direccionando hacia la búsqueda de mejores prácticas para el desarrollo de sus actividades y lograr con éxito sus objetivos propuestos, debido a que su entorno es cada vez más competitivo y exigente que demanda diariamente mayores retos, a fin de no permanecer aislados a los cambios. En tal circunstancia es importante establecer lineamientos, mecanismos y procedimientos que a nivel organizacional regulen y garanticen una constante evaluación de sus procesos y operaciones verificando su correcto desarrollo en función a las políticas y normativas establecidas; con el fin de lograr lo que se había planificado.

Así tenemos que una de las áreas que debe ser constantemente monitoreada es la de ingresos por ser un elemento vital dentro de cualquier organización, es el eje motor que inyecta el potencial necesario para el cumplimiento con las obligaciones y compromisos contraídos con el personal, proveedores, SUNAT, entre otros para el desarrollo de las operaciones diarias.

En este sentido, las ventas o la prestación de servicios a crédito se han convertido en los últimos años en un medio de ingreso fuerte para muchas organizaciones, dentro de las cuales se encuentra la empresa Protecto One SAC.

Por otro lado esta modalidad será efectiva en función al correcto uso de políticas como por ejemplo programar y establecer la fecha de vencimiento de la factura, documento mismo que representa el compromiso que los usuarios poseen con la empresa que le prestó el servicio, es decir, es necesario que las empresas tengan correctamente estipuladas las pautas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo esta modalidad de pago, de lo contrario es difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables.

De aquí la importancia del control interno de las cuentas por cobrar cuyos procesos deben ser correctamente establecidos de maneras secuencial y ordenada por la dirección o gerencia, con el fin de proteger sus activos, salvaguardarlos y

asegurarlos en la medida posible, sirviendo a su vez como patrón para que las operaciones y actividades en las diferentes áreas de las empresas fluyan con mayor facilidad.

Protecto One SAC, es una empresa cuyo objeto social es dedicarse a brindar servicios de Vigilancia Privada. Para el año 2015, tuvo gran dificultad con respecto al cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias, en consecuencia a que sus clientes cancelaban sus facturas a destiempo.

Con base en lo planteado, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la incidencia del control interno de las cuentas por cobrar en el cumplimiento de obligaciones ante la SUNAT en la empresa Protecto One S.A.C., para tal efecto se analizaron los temas de: políticas de crédito y políticas de cobranza, entre otras, a fin de identificar el problema y recomendar mejoras a su sistema de cobros, puesto que la demora excesiva de ellos afecta la liquidez de la empresa.

Finalmente la investigación tuvo la siguiente estructura:

El Capítulo I está comprendido por la situación problemática en el contexto internacional, nacional y local, hasta concretar en la formulación del problema, delimitación y limitación de la investigación; así como, la justificación en su dimensión teórica, metodológica y social que han sido aspectos relevantes para la elaboración de los objetivos de estudio.

El Capítulo II se presenta los antecedentes de estudios correspondientes al tema investigado, el estado del arte, la base teórica científica y por último, se presenta la definición de la terminología.

El Capítulo III se precisa la metodología de la investigación científica donde se considera la hipótesis de investigación, las variables mediante la definición conceptual y operacional; la metodología mediante el tipo de estudio y el diseño de la investigación. También se señala la población y muestra a emplear, los métodos,

técnicas e instrumentos para la recolección de datos y por último el método de análisis de datos obtenidos en la presente investigación.

En el capítulo IV se constituye la presentación y análisis de los resultados en tablas, así como la discusión de los resultados.

En el capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones que la presente investigación buscó contribuir al estudio de las variables de gran importancia dentro del contexto empresarial.

CAPITULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática.

En el artículo InSight de ACCIÓN Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza; Nos dice que la cobranza es un servicio importante que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos. La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento.

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones. En tal sentido, la gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados.

Internacional

Cruz (2013). Según su tesis: “Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflores”. Realizó su trabajo de investigación debido a la importancia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar y a la necesidad de evaluar la incidencia que este tiene en los procesos de las cuentas por cobrar. Otro motivo esencial para desarrollar este tema de investigación es contribuir a un buen desarrollo de las operaciones de cuentas

por cobrar en la organización proponiendo medidas (recomendaciones) que mejoren los procedimientos y controles aplicados actualmente, tomando como referencia nuevos conceptos y lineamientos de control interno que se dan a nivel mundial en las economías más desarrolladas.

Noriega (2011). En su tesis: "Administración de Cuentas por Cobrar, un Enfoque para la Toma de Decisiones en la Industria Maquiladora de Prendas de vestir en Guatemala". Tuvo como planteamiento del Problema establecer procedimientos y políticas de crédito para la administración financiera de cuentas por cobrar en empresas que se dedican a la industria maquiladora de prendas de vestir.

Nacional.

Aguilar (2013) En su tesis: "Gestión de cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera SAC año 2012". En la actualidad las empresas emprenden grandes búsquedas de herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que las obligan a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y generando altos niveles de rentabilidad.

Díaz (2014). En su tesis: "Propuesta de un Sistema de Control Interno para el área de Ventas y su Incidencia en sus Gestión Económica Financiera de la empresa Gran Hotel El Gold Trujillo S.A.". Señala que debido a que las empresas de rubro hotelero deben procurar el uso óptimo de sus recursos económicos y financieros, no solo para atender la demanda de clientes sino de todos sus usuarios; de manera que se contribuya con el logro de los objetivos de manera eficiente, y es por ello que resulta necesario un sistema de control interno, mediante el cual se busca utilizar apropiadamente los recursos con que cuenta la empresa para su respectivo desarrollo tanto económico como financiero, y así mismo minimizar y controlar los riesgos que naturalmente se presentan en una organización.

Uceda y Villacorta (2014). En su tesis: “Las Políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013”. Señala que toda actividad empresarial, se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado, desde el punto de vista mercantil, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero, y que necesita de políticas para que dicha actividad se encause sobre objetivos específicos. Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos, a los cuales se debe llegar en virtud a una administración efectiva del crédito. Así mismo considera que muchos de los problemas de las empresas empiezan con los créditos mal otorgados, que al tiempo se convierten en problemas de cobranza, dando por consecuencia que las cuentas no cobradas, le empiecen a disminuir sus utilidades y afectar su liquidez. La morosidad se ha convertido en uno de los principales problemas para las empresas, las cuales se centran en problemas de liquidez.

Local.

Cárdenas (2013). En su publicación “Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la renta y la liquidez estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud”. En particular, se evidenció el crecimiento acelerado de los costos y los gastos sin ningún control con respecto al aumento en las ventas, igualmente el crecimiento de las cuentas por cobrar, lo cual incidió directamente en la sostenibilidad financiera del Hospital.

Sevillano (2014). Según su publicación. “Atrasos tributarios y litigiosidad tributaria en el Perú, algunos aspectos para reflexionar. Los atrasos de las deudas tributarias son un fenómeno frecuente en los Estados y una preocupación que exige reflexionar sobre las diversas variables que los incentivan, ocasionan o que impiden su reducción.

1.1. Formulación de Problema.

¿De qué manera el Control Interno de las cuentas por cobrar incide en el cumplimiento de obligaciones ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en la Empresa Protecto One SAC, Chiclayo – 2015?

1.2. Delimitación de la Investigación.

La presente investigación se realizó en la calle Los Pinos N° 424, Urbanización Santa Victoria, Provincia y Distrito de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, en la Empresa Protecto One SAC.

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación.

Teórica.

Ñaupas (2013). La justificación teórica se da cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Ello implica indicar que el estudio va permitir, realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, va servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico. p.132.

Metodología.

Ñaupas (2013). Establece que la justificación metodológica se da cuando se indica que el uso de determinadas técnicas de investigación puede servir para otras investigaciones similares. Puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de diagramas, de muestreo, etc. que crea el investigador que pueden utilizarse en investigaciones similares. p. 132.

Social.

Ñaupas (2013). “La justificación social se da cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social.” p. 132.

La presente se justifica por la existencia de un alto grado de morosidad por parte de algunos usuarios del servicio, este problema presenta un aspecto que debe ser monitoreado constantemente al ser un elemento importante dentro de la entidad.

Los resultados de esta investigación servirán para confirmar la importancia de un buen control interno de la empresa en relación al área de cobranzas y en base a ello presentar las alternativas de solución.

1.4. Limitaciones de investigación.

La investigación se desarrolló conforme estuvo programada sin tener limitaciones de carácter económico-financiero, tecnológico ni de tiempo.

1.5. Objetivos.

Objetivo General.

Determinar la incidencia del Control Interno de las cuentas por cobrar en el cumplimiento de obligaciones ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en la Empresa Protecto One SAC, Chiclayo – 2015.

Objetivos Específicos.

Determinar el Control Interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Protecto One SAC, Chiclayo.

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Protecto One SAC, Chiclayo.

Diagnosticar el cumplimiento de obligaciones tributarias en la Empresa Protecto One SAC, Chiclayo.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudios.

Internacional.

Murillo (2013). En uno de sus estudios de auditoría donde los datos fueron analizados con estadísticas descriptivas. Los resultados indicaron que se planifica estableciendo los objetivos estratégicos de la unidad de auditoría, contando con la determinación de riesgo y procedimientos específicos a ejecutar. En cuanto a los controles internos, presentan algunas deficiencias en cuanto a las políticas contables, especialmente referidos a la determinación de ocurrencia de la posible pérdida para establecer el monto de la provisión de cuentas incobrables y es medianamente eficiente la gestión de riesgos asociados con la auditoría para el logro de los objetivos. En la que recomienda implementar las mejores propuestas para la optimización del proceso.

Ederlys (2013). En su estudio sobre la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez concluye que en la empresa no se llevan manuales de procedimientos, lo cual obstaculiza el buen desempeño de las funciones de los departamentos crédito y cobranzas, hay casos en que las cuentas por cobrar se vencen porque las facturas no son cobradas a tiempo, por la demora de la cancelación de las factura no tienen medidas de opresión para los clientes morosos, existen límites de crédito con cifras mayores a los establecidos para cada cliente, se pudo observar que existe una falta de comunicación entre los departamentos de venta y cobranza, la empresa no maneja provisiones para cuentas incobrables.

Nacional.

Aguilar (2013). En su tesis sobre la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en una de sus conclusiones y recomendaciones, nos dice que la empresa en estudio, no cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato. Esto en parte es en teoría pero en la práctica no se da y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gasto en que incurren por la demora en la aprobación de facturas. Este inconveniente se ve reflejado en los procedimientos burocráticos de

aprobación de valoraciones que tienen las operadoras petroleras en las diferentes etapas del proceso de revisión y aprobación de servicios realizados, por consiguiente afecta a la liquidez de la contratista Corporación Petrolera SAC, y como recomendación tiene que se debe implementar una política de cobranza para el pago de los clientes. Asimismo la empresa debe contar con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurren por posibles demoras en los pagos.

Local.

Cercado (2012). En su estudio de un diseño de control interno manifiesta que tras haber realizado las pruebas de cumplimentación correspondientes, llegó a la conclusión de que la empresa contaba en aquel momento con un sistema de control interno que, aunque estable, no era el más adecuado para la optimización de sus recursos, dado que no contaba con políticas organizativas que pudieran proporcionar un mejor control.

Farro y Carrasco (2014). En su investigación sobre evaluar el control interno de las cuentas por cobrar, mediante los componentes de control (COSO), se detectó que en el área de cuentas por cobrar de la empresa en estudio se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisión en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifique el buen cumplimiento de los objetivos. Es por ello que propone mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de crédito y cobranzas.

2.2. Estado del Arte.

Rivera (2015). "Elaboración de políticas y procedimientos de control interno para el área administrativa contable de la Estación de Servicio Galdicet S.A. del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015". Se evidenció, que es necesario que la estación de servicio cuente con controles internos que permitan mejorar el desempeño de la actividad de servicios de la empresa, con la implementación del Manual de Políticas y Procedimientos de control interno que se asignarán funciones a los trabajadores del área administrativa- contable, creando autoridad y delimitando responsabilidades.

2.3. Bases Teórico Científico.

2.3.1. Control Interno.

Estupiñán (2015). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III, nos dice que el control interno se define como un proceso, efectuado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

Efectividad y eficiencia de las operaciones

Suficiencia y confiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y regularizaciones aplicables

Esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el control interno, como son:

Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a estos.

Orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo.

Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se logran los objetivos definidos.

Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.

Objetivos del control interno.

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

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.

Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.

Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.

Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Componentes del Control Interno.

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

Ambiente del control: Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencia la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

Integridad y valores, tienen como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento.

Es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta. La participación de la alta administración es clave en este asunto, ya que su presencia

dominante fija pautas a través de su ejemplo. La gente imita a sus líderes.

Debe tenerse cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversas a los valores éticos como pueden ser controles débiles o inexistencia de ellos, alta descentralización sin el respaldo del control requerido, debilidad de la función de auditoría inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente.

Competencia. Son los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente sus tareas.

Junta directiva. Consejo de Administración y/o comité de auditoría. Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación y compromisos necesarios para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los auditores internos y externos.

Filosofía administrativa y estilo de operación. Los factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información, y los principios y criterios contables, entre otros.

Otros elementos que influyen en el ambiente de control son: estructura organizativa, delegación de autoridad y de responsabilidad y políticas y prácticas de recurso humano.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa.

Evaluación de los riesgos: Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y

manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evaluación de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo. Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- Salvaguardarse sus bienes y recursos

- Mantener ventaja ante la competencia.

- Construir y conservar su imagen

- Incrementar y mantener su solidez financiera.

- Mantener su crecimiento

Actividades de control: Son aquellas que realiza la gerencia y además personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.

Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión u objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

Sistemas de Información y comunicación.- Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

Controles generales.- tienen como propósito asegurar una operación o continuidad adecuada e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento de hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

Controles de aplicación.- están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

Supervisión y monitoreo.- En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y a las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control.

Control Interno Administrativo.- Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa;
- Coordinar sus funciones;
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutoria eficiente;
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece.

- El control del medio ambiente o ambiente de control.
- El control de evaluación de riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control del sistema de información y comunicación.
- El control de supervisión o monitoreo.

Control Interno Contable.- Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

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

Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.

Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.

Que el acceso de los activos se permita solo de acuerdo con autorización administrativa.

La importancia del control interno en la empresa

Coopers, & L. (1997). Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO). Necesidad de ejercer un control dentro de las organizaciones fue constatada por los primeros gobernantes, jefes religiosos y dirigentes empresariales. Dada la necesidad de dirigir y supervisar las actividades de la organización, se establecieron controles para asegurar la consecución de los objetivos.

Con el tiempo, la importancia del control interno para el éxito de una entidad ha sido reconocida no solo por sus responsables sino también por un gran número de terceros. Algunos han acudido al control interno para resolver temas que iban más allá de aquellos que los empresarios consideraban, a priori, relevantes para sus necesidades.

En los últimos años, diversos órganos públicos y privados y profesionales han dedicado una considerable atención al control interno y han propuesto recomendaciones o directrices sobre el tema. De este interés creciente han surgido diversas filosofías que han

originado distintas opiniones sobre la naturaleza, objetivo y la forma de conseguir un control interno eficaz.

Quizás el primer cambio importante en la manera de considerar el control interno surgió de la necesidad de contar con información fiable como un medio indispensable para llevar a cabo un control eficaz. Los directivos de empresas en expansión han venido dando cada vez más importancia al uso de información financiera y no financiera para controlar las actividades de las mismas. Por ello, se elaboraron sistemas para mejorar la utilidad y la fiabilidad de la información. Asimismo, los directivos de sociedades de mayor dimensión, por tamaño y empleados, han sido tomados conciencia de la necesidad de controlar y limitar las decisiones que podían ser tomadas sin consultar a un superior. De ahí el desarrollo de prácticas de dirección eficaces para orientar las actividades de los empleados y ejercer un mayor control sobre sus actuaciones.

2.3.2. Cuentas por Cobrar.

Morales y Morales (2014). Crédito y cobranza. Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador. Los registros de documentos por cobrar generalmente provienen de las cuentas por cobrar del deudor, y por añadidura firma o acepta los documentos (en este caso títulos de crédito) a través de los cuales se ejerce el derecho literal que en ellos se consigna. Los documentos pueden ser letras de cambio, pagarés, etcétera

Análisis de diferentes plazos de créditos a los clientes

La decisión para establecer los diferentes plazos para cobrar los créditos a los clientes generalmente inicia mediante un análisis comparativo con los plazos que otorga las demás empresas y, posteriormente, un análisis de los beneficios que se obtienen de cada uno de los plazos. Para lo cual se necesita de un estudio financiero que cuantifique las ganancias y gastos en cada uno de los plazos. Este método también se conoce como análisis financiero de los beneficios marginales por la venta a diferentes plazos de crédito. Primeramente se clasifica a los clientes de acuerdo con su grado de cumplimiento para pagar los créditos recibidos de la empresa y a través del análisis marginal se evalúan los beneficios. "A medida que nos movemos del grupo de alta calidad al grupo de baja calidad, vemos el impacto marginal de tales clientes en términos del costo de la cobranza, cuentas incobrables y periodos de cobranza promedio de las cuentas por cobrar, y la rotación, que afecta el nivel de las cuentas por cobrar pendientes."

Decisión de crédito

La decisión del solicitante de crédito es la aceptación de clientes: terminada la investigación y el análisis del crédito potencial de los clientes, se le asignará un límite de crédito en función del potencial de compras y su capacidad para cumplir con el pago en el vencimiento previsto de acuerdo con el plan de pago del crédito establecido. Si la investigación indicara la conveniencia de rechazar el crédito, se podrían considerar algunas alternativas como es el caso del establecimiento de garantías adicionales para aprobar la petición del solicitante de crédito. Entre las garantías adicionales que se pueden pedir al cliente se encuentran:

"Cesión de activos específicos, garantías suficientes por parte de los propietarios o accionistas de la empresa, acompañados de avales bancarios personales, derechos de retención, garantizados contra activos como hipotecas, etcétera.

Avales bancarios en cuantía suficiente.

Ventas limitadas a plazo o cantidad, o un máximo de un pedido o rotación en descubierto en cuenta.

Cheque conformado contra entrega de mercancía.

Cualquier forma de envío contra reembolso:”

Políticas de crédito

Diseño de las políticas de crédito

En el diseño de una política deben incluirse aquellas circunstancias que permitan delimitarlas con el fin de que sean claras, precisas, objetivas y realistas para evitar confusiones. Y cuando cumplen con estos requisitos las políticas se convierten en una base sobre la que actúa la administración del crédito

Las políticas son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa; al expresarse por escrito deben comunicar qué es lo que se puede hacer y lo que no se debe. En la empresa se establecen políticas para cada función específica: políticas de venta, de compras, de producción, de persona, de crédito, de cobranzas, etcétera. Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y lo que desea cada departamento. Algunos aspectos que se establecen con las políticas son:

Tiempo.- Esta política indica el tiempo máximo concedido a los clientes. Puede y debe ajustarse frecuentemente a las condiciones financieras del área geográfica.

Plazos.- En la determinación de los plazos máximos y mínimos debe examinarse cuidadosamente lo siguiente:

Los plazos que otorguen otras empresas similares.

La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar.

Los recursos de financiamiento disponibles y el costo de capital.

La determinación del porcentaje de crédito que podrán financiar los proveedores.

Los ciclos de duración de los productos.

Descuento por pronto pago.- Para establecer esta política, se fija un porcentaje que resulte atractivo a los clientes como un incentivo para pagar antes del vencimiento de la cuenta por cobrar, y que a la vez sea conveniente para la empresa. Por ejemplo, si la empresa ha usado recursos como financiamiento con costo, el descuento que ofrezca a los clientes debe ser menor que lo que la empresa paga por sus pasivos.

Descuento por volumen.- Estos descuentos se establecen para incrementar el volumen de las ventas, y aunque se reduce el margen de utilidad, es necesario cuidar que exista utilidad para la empresa.

Investigación de crédito.- Como una medida de seguridad es necesario que todas las solicitudes deban investigarse de acuerdo con un procedimiento aprobado: mediante instituciones o agencias de investigación autorizadas o directamente por la empresa. Es conveniente que en la investigación se confirme el nombre del solicitante con la cédula del registro federal de causantes preferentemente.

Proceso para determinar las políticas de crédito

El establecimiento de una política de crédito involucra tres etapas: **Establecer los estándares de crédito.-** En primer lugar, la administración debe decidir acerca de sus estándares de crédito, es decir, cómo llevará a cabo el proceso de análisis para otorgar crédito a los solicitantes de crédito.

Establecer las condiciones del crédito.- Aquí se decide acerca de la extensión del periodo antes de que deba hacerse el pago, los plazos, los descuentos por pronto pago, los plazos mínimos y máximos etc.

Establecer la política de cobranza.- La última etapa en el desarrollo de una política de crédito consiste en decidir respecto del cobro. Estas políticas pueden variar desde no hacer nada si un cliente paga en forma tardía, o usar medidas relativamente

diplomáticas; por ejemplo, enviar una carta para requerir el pago, cobrar intereses sobre los pagos que se retrasan más de cierto periodo específico, hasta amenazar con tomar acciones legales al primer retraso, todo dependerá de lo que la empresa desee enviar como mensaje a los clientes.

La importancia de la cobranza en las finanzas empresariales

La ineficiencia de una empresa en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar puede conducirla a problemas financieros y, en casos extremos, a la quiebra; en ocasiones “muchos dueños de negocios se encuentran con que su capital se ha esfumado de la cuenta bancaria, sin estar siquiera representado por materiales o inventario listo para su venta, sino que simplemente constituye una cifra en el mayor de cuentas por cobrar. [...]. No obstante, en una pequeña compañía no siempre es eficaz la labor de cobranza realizada por el propietario. Estudios realizados sobre las causas del fracaso en los negocios revelaron debilidad en las políticas de cobro y, en ocasiones, ninguna política.”

Cuando en un negocio sus actividades se enfocan principalmente a las ventas, se corre el riesgo de descuidar la tarea de la cobranza de los créditos otorgados a los clientes y que en el balance se encuentran en el renglón de cuentas por cobrar, lo que puede acarrear como consecuencia que la compañía presente posteriormente problemas de falta de liquidez y un gran atraso en el saldo de cuentas por cobrar.

“Cabe destacar en forma especial que la productividad de un negocio, y en muchos casos su éxito o fracaso, puede verse determinada por la eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar. Por ello, la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados más efectivos.”

Sobre todo en el caso de las compañías que tienen como cliente a grandes empresas, que constituyen la mayor parte de sus ventas.

Políticas de cobranza

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica”. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza.

Si, por ejemplo, el objetivo primordial es la prontitud en el cobro de las cuentas pendientes, se usarán métodos estrictos que pueden ser muy costosos y a su vez difundir una imagen de la empresa estricta para el cobro a los clientes. Por otra parte si la empresa tiene como objetivo tener una reputación de aceptación entre los clientes, probablemente acepte las súplicas de los clientes para dilatar los pagos, lo cual conducirá a la empresa a establecer políticas amables y hasta delicadas, que seguramente conducirán a una cobranza más lenta. Lo recomendable es que las políticas de cobranza se analicen de manera periódica de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía, y de la situación en que se desarrollan sus operaciones.

“Por lo general, se distribuye un resumen de dicha política a los diferentes elementos de la organización relacionados directa o indirectamente con ella: finanzas, contabilidad, ventas, personal, y a quienes realizan físicamente el trabajo de cobro. De manera tácita, pero claramente entendida, las políticas de trabajo fluyen del personal de mayor experiencia hacia el nuevo, a fin de perpetuar las diferentes técnicas cuya aplicación es fruto de una eficaz labor de cobranza dentro de una organización establecida.”

2.3.3. Obligación Tributaria.

Obligación es un término que procede del latín obligatio y que refiere a algo que una persona está forzada a hacer por una imposición legal o por una exigencia moral. La obligación crea un vínculo que lleva al sujeto a hacer o a abstenerse de hacer algo de acuerdo a las leyes o las normativas.

Tributario, por su parte, es aquello perteneciente o relativo al tributo, un concepto que puede utilizarse para nombrar a la entrega de dinero al Estado para las cargas públicas. Un tributo, en ese sentido, es un impuesto.

La obligación tributaria es el vínculo que se establece por ley entre el acreedor (el Estado) y el deudor tributario (las personas físicas o jurídicas) y cuyo objetivo es el cumplimiento de la prestación tributaria. Por tratarse de una obligación, puede ser exigida de manera coactiva. El contribuyente, de esta manera, tiene una obligación de pago a partir del vínculo jurídico. Gracias a los tributos, el Estado puede solventarse y desarrollar obras de bien público.

El incumplimiento de la obligación tributaria es muy común en muchos países y, dentro del ámbito comercial, suele asociarse a ciertos rubros en particular. Habiendo expuesto el uso que el Estado debería hacer del dinero recogido en la recaudación de impuestos, así como las consecuencias que puede acarrear la falta de pago, se vuelve evidente la presencia de otra variable para llevar a tantas personas a cometer esta falta.

Elementos de la Obligación.

La obligación tributaria es una relación jurídica en la que un contribuyente está obligado con el Estado, al pago de sumas de dinero de carácter obligatorio por la realización de alguna actividad que el Estado considera está gravada; dicha obligación está compuesta por cinco elementos:

Sujeto Activo: es el ente que cuenta con la facultad de establecer la obligación tributaria, exigir el pago a los contribuyentes y además es quien tiene la titularidad para administrar los recursos recaudados. En el caso colombiano el sujeto Activo es el Estado.

Sujeto Pasivo: son todas aquellas personas naturales o jurídicas obligadas al pago de tributos a favor del sujeto activo. El sujeto pasivo se obliga también al cumplimiento de obligaciones formales y accesorias (obligaciones secundarias encaminadas al cumplimiento de las obligaciones primarias) que han sido previamente definidas por el derecho tributario.

Hecho Gravado o Hecho Generador: son las diferentes conductas humanas, que de acuerdo a lo establecido por la Ley, dan nacimiento a la obligación de pagar un tributo.

Base Gravable: es el valor sobre el cual se aplica la tarifa del impuesto.

Tarifa: Es el porcentaje establecido en la ley que aplicado a la base gravable determina la cuantía del tributo.

Cumplimiento Tributario.

Solórzano (2013). El cumplimiento tributario voluntario va relacionado con la moral fiscal que está constituida por una sola variable denominada tolerancia al fraude inscrita en la dimensión de los valores y motivaciones internas del individuo; los resultados por el incumplimiento de las Administraciones Tributarias, en las cuales existen altas percepciones de riesgo así como la sensibilidad al aumento de las sanciones, no tienen relación con la gran magnitud del incumplimiento de las obligaciones tributarias.

Por este motivo se aborda un breve análisis de la situación tributaria, así como del cumplimiento tributario y la evasión tributaria en el Perú, realizado mediante estudios en base de encuestas sobre Conciencia Tributaria, obteniendo resultados de un enfoque que sirve para formular un nuevo marco teórico y analítico acerca de la moral fiscal de los peruanos en el que queda demostrado que los valores personales e

incluso la visión que tienen los ciudadanos en relación con el Estado, tienen una pobre contribución pues el proceso de internalización del sistema legal no ha concluido, es incipiente donde prima la norma social que ha sido generada por una democracia imperfecta que no ha permitido el cumplimiento del contrato social, generando inequidades fiscales importantes.

El hecho tributario es un acto de dos vías entre el contribuyente y el Estado, en el que a este último corresponde una doble función: la de recaudar los impuestos y la de retornarlos a la sociedad bajo la forma de bienes y servicios públicos. Se trata de un proceso social regulado, en el cual el cumplimiento tributario responde a un mandato legal que el contribuyente debe acatar y que la autoridad debe hacer cumplir, según las facultades que la ley le confiere.

De ahí que la conciencia tributaria de los ciudadanos se pueda fortalecer al aplicar mecanismos de control más estrictos, siempre que el estado dé muestras de administración honesta y eficiente. Independientemente de que una sociedad se encuentre regida o no por un sistema democrático, el cumplimiento de los deberes fiscales responde a un orden legislado, provisto de normas, plazos y sanciones determinados, que dota a la autoridad tributaria de la potestad de cobrar los impuestos y de actuar en contra de quienes incumplan la obligación de pagarlos.

Sin embargo, el ámbito de acción de la Administración Tributaria va más allá del mero cobro de impuestos. Esto es algo que a muchas administraciones tributarias no les resulta tan evidente, algunas ven a la educación fiscal como algo superfluo o, en el mejor de los casos, como un elemento accesorio o complementario de sus quehaceres principales, sin percatarse que la formación de la cultura tributaria representa, en el largo plazo, una de las bases más sólidas y confiables en las que puede sustentarse la recaudación.

2.4. Definición de Términos Básicos.

Acreedor

Persona natural o jurídica que tiene derecho a reclamar el cumplimiento de una obligación.

Acreedor tributario

Es aquél en favor del cual debe realizarse el pago del tributo. El Gobierno Central, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales son acreedores de la obligación tributaria; así como las entidades de derecho público con personería jurídica propia, cuando la ley les asigne esa calidad expresamente.

Administración Tributaria

Término que se emplea para mencionar a los órganos estatales encargado de la administración de tributos, dotados de facultades legales de recaudación, fiscalización y otras. En el caso de los tributos de alcance nacional, cuando se menciona aquel término se entiende que se está haciendo referencia a la SUNAT.

Contribuyente

Es aquél que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria.

Control Interno

Es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y, el personal de la entidad; para proporcionar seguridad razonable, respecto a si están lográndose los objetivos.

Crédito

La petición de un crédito es una forma de financiar el pago de tus compras. La devolución tiene lugar después, durante un periodo de tiempo acordado con el acreedor.

Descuentos por pronto pago

Es un incentivo que se concede por un vendedor a un comprador por pagos realizados con anterioridad al vencimiento programado de las deudas contraídas.

Empresa

Unidad económica de producción y decisión que, mediante la organización y coordinación de una serie de factores (capital y trabajo), busca obtener un

beneficio produciendo y comercializando productos o prestando servicios en el mercado.

Factura

Tipo de comprobante de pago que se emite y entrega en las operaciones entre empresas o personas que necesitan acreditar costo o gasto para efecto tributario, sustentar el pago del IGV por la operación efectuada y poder ejercer, de esta manera, el derecho al uso del crédito fiscal. Puede emitirse de manera física o electrónica.

Ingreso

Incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo sobre el que se informa, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de las obligaciones, que dan como resultado aumentos del patrimonio, y no están relacionados con las aportaciones de los inversores a este patrimonio.

Impuesto

Tipo de tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado.

Liquidez

La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo.

Obligación

Una obligación es una deuda a medio o largo plazo usada por grandes empresas para conseguir dinero como préstamo.

Obligación Tributaria

La obligación tributaria, que es de derecho público, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente. (Artículo 1º del Código Tributario).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación.

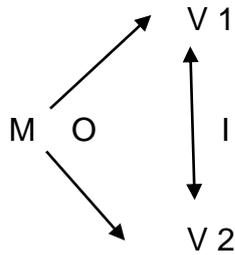
Según Danke (1989), cfr por Hernández et al (2003). La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de las personas, grupo, comunidades y cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (p 117).

La investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular) los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variables presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. Hernández et al (2003) p.121.

Diseño de Investigación.

Según Kerlinger y Lee (2002) nos dicen que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente.

El diseño de investigación es no experimental porque se basará en información obtenida de las fuentes que conforman el marco teórico y se complementará con la información que genere las fuentes primarias con ello se demostrará la existencia del problema y la necesidad de formular una propuesta de cambio o mejora.



- M : Muestra
- O : Observación
- I : Incidencia
- V 1 : Variable independiente
- V 2 : Variable dependiente

3.2. Población y Muestra.

Población.

La población está representada por 99 colaboradores de la Empresa de Seguridad Protecto One S.A.C.

Muestra.

Se seleccionó como muestra al personal administrativo de la Empresa de Seguridad Protecto One S.A.C. conformada por tres colaboradores quienes son el Gerente General, el asistente administrativo y el Contador.

Criterios de inclusión: Colaboradores administrativos

Criterios de exclusión: Colaboradores operativos (Agentes de seguridad).

3.3. Hipótesis.

H₁

El Control Interno de las cuentas por cobrar si incide en el cumplimiento de obligaciones ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en la Empresa Protecto One SAC, Chiclayo – 2015.

H₀

El Control Interno de las cuentas por cobrar no incide en el cumplimiento de obligaciones ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en la Empresa Protecto One SAC, Chiclayo – 2015.

3.4. Variable.

Variable independiente: Control Interno de las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.

Variable dependiente: Incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias.

La obligación tributaria, que es de derecho público, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente.

3.5. Operacionalización.

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Índice de escala	Instrumento
Control interno de las cuentas por cobrar	Ambiente del control	Disciplina y estructura.	Likert	Cuestionario
	Evaluación de los riesgos	Enfrenta riesgos que afectan el cumplimiento de objetivos.		
	Actividades de control	Ejecuta políticas y procedimientos.		
	Información y comunicación	Sistemas de información y comunicación.		
	Control administrativo	Plan de organización y métodos.		
	Control contable	Plan de organización y procedimientos.		
	Política crediticia	Normas de crédito y procedimientos de cobranza. Periodo de tiempo a sus compradores para que paguen. Descuento por pronto pago.		
	Condiciones de Crédito:	Convenios con el cliente.		
	Procedimiento de Cobranza:	Cobranza directa a través de la caja. Cobranza por medio de cobradores.		

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Índice de escala	Instrumento
Incidencia en el cumplimiento de la Obligación tributaria	Sujeto Activo	Recaudador.	Likert	Cuestionario
	Sujeto Pasivo	Pagador.		
	Hecho Gravado o Hecho Generador	Conductas humanas.		
	Base Gravable	Tarifa.		
	Tarifa	Porcentaje.		
	Cumplimiento	Acción de cumplir.		
	Obligación	Fuerza. Mecanismos.		
	Tributo	Impuesto. Administración honesta.		

3.6. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

3.6.1. Abordaje Metodológico.

Los métodos de investigación que se utilizaron en el presente trabajo son: Inductivo-deductivo y analítico.

Método Inductivo-Deductivo.

Bernal, Salavarieta, Sánchez, y Salazar (2006). Nuestro trabajo de investigación utilizará el método inductivo-deductivo, porque es un método de inferencia que se basa en la lógica y se relaciona con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general).

Método Analítico.

Bernal, Salavarieta, Sánchez y Salazar (2006). Manifiestan que el método analítico es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.

3.6.2. Técnicas de Recolección de Datos

En cuanto a métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la observación directa ya la encuesta.

Observación directa.

Se trabajara sistemáticamente haciendo uso de la observación con los sujetos involucrados y potenciales.

Rodríguez (2005), manifiesta que es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación, este tipo de observación puede ser intersubjetiva cuando es basada en el principio de que observaciones repetidas de las mismas respuestas por el mismo observador deben producir lo mismos datos, y la observación intersubjetiva, que expone que observaciones repetidas de la mismas respuestas por observadores diferentes deben producir los mismos datos.

Encuesta

Abascal (2005) Se aplicara la técnica de la encuesta ya que manifiesta que la encuesta es una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivos, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población.

3.6.3. Instrumentos de Recolección de Datos.

La investigación se realizó mediante una encuesta basada en un cuestionario en formato de la escala de Likert.

Malhotra (2004) en su investigación nos dice que la escala de Likert es una escala de medición ampliamente utilizada que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de la series de afirmaciones sobre los objetos de estímulos.

En la presente investigación hemos utilizado la Escala de Likert. Esta escala psicométrica ha contenido un listado de 22 afirmaciones o reactivos que fueron divididos en sus componentes.

Elaboración de la Escala de Likert

- a) Se labora una serie de enunciados afirmativos y negativos sobre el tema o actitud que se pretende medir, el número de enunciados elaborados debe ser mayor al número final de enunciados incluidos en la versión final.
- b) Administración de los ítems a una muestra representativa de la población cuya actitud deseamos medir. Se le solicita a los sujetos que expresen su acuerdo o desacuerdo frente a cada ítem mediante una escala.
- c) Asignación de puntajes a los ítems; se le asigna un puntaje a cada ítem a fin de clasificarlos según reflejen actitudes positivas o negativas.
- d) Asignación de puntuaciones a los sujetos; la puntuación de cada sujeto se obtiene mediante la suma de las puntuaciones de los distintos ítems.

- e) Análisis y selección de los ítems; mediante la aplicación de pruebas estadísticas se seleccionan los ajustados al momento de efectuar la discriminación de la actitud en cuestión rechazando aquellos que no cumplan con este requisito.

El formato de un típico elemento de Likert con 5 niveles de respuesta:

- a) Totalmente en desacuerdo. (TD)
- b) En desacuerdo. (D)
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (I)
- d) De acuerdo. (A)
- e) Totalmente de acuerdo. (TA)

3.7. Procedimiento para la recolección de datos.

Para la recolección de datos, se hará uso del cuestionario el cual se aplicará a los colaboradores de la empresa; a través de este instrumento realizaremos una serie de preguntas. El cuestionario será validado por expertos, seguido de esto se aplicará la encuesta, posteriormente se hará la codificación de estas, así como también se ingresará a un sistema de procesamiento de datos SPSS para analizar los resultados y establecer conclusiones.

Para el procesamiento estadístico de datos se usará el software SPSS 20.0 para Windows en español y Microsoft Excel. Los datos se presentarán en tablas, y se realizará un análisis de correlación.

3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los Datos.

Se describe cómo se organizó estadísticamente la información obtenida, las técnicas de análisis estadístico utilizadas para procesar los datos (software) que permitieron obtener los resultados, y cómo se analizó para llegar a las conclusiones.

En el procesamiento de datos debe mencionarse las herramientas estadísticas utilizadas.

Como lo menciona Hernández (2010) debe decidir qué tipo de análisis de los datos se llevó a cabo: cuantitativo, cualitativo o mixto.

- a) En caso de que el análisis sea cuantitativo, seleccionar las pruebas estadísticas apropiadas para analizar los datos, dependiendo de las hipótesis formuladas y de los niveles de medición de las variables.
- b) En caso de que el análisis elegido sea cualitativo, pre diseñar o coreografiar el esquema de análisis de los datos.
- c) En el caso de que hayamos obtenido datos cuantitativos y cualitativos a cada tipo de datos le aplicamos el análisis correspondiente.

3.9. Principios Éticos.

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) sostienen que los investigadores deben tener presente algunos criterios éticos a la hora del diseño del estudio y en el momento de la recolección de datos de la investigación cuantitativo

Los criterios éticos que fueron tomados en cuenta para la investigación están detallados en la tabla 1:

Tabla 1:

Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
Observación participante	Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

3.10. Criterios de Rigor Científico.

Los criterios de rigor científico que fueron tomados en cuenta para la investigación están detallados en la tabla 2.

Tabla 2: Criterios de rigor científico de la investigación.

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes. 2. Se realizó la observación de las variables en su propio escenario. 3. Se procedió a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación. 2. La recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, ya que se codificaron y analizaron de forma inmediata la información proporcionada. 3. Se procedió a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	<ol style="list-style-type: none"> 1. La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. 2. El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. 3. Se detalla con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados fueron contrastados con la literatura existente. 2. Los hallazgos de la investigación fueron contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad. 3. Se declaró la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.
Relevancia	Permitió el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se llegó a la comprensión amplia de las variables estudiadas. 2. Los resultados obtenidos tuvieron correspondencia con la justificación.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

CAPITULO IV
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS
RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas.

Tabla 3

Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.767	22

Como se puede apreciar, el resultado tiene un valor α de .767, lo que indica que este instrumento tiene un mayor índice de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

Tabla 4

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Ítems
N		22
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3.2225
	Desviación típica	0.28396
	Absoluta	0.194
Diferencias más extremas	Positiva	0.169
	Negativa	-0.194
Z de Kolmogorov-Smirnov		0.777
Sig. asintót. (bilateral)		0.583

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Tabla 5

Análisis de la correlación de las variables.

			CONTROL INTERNO CUENTAS POR COBRAR	OBLIGACION TRIBUTARIA
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO CUENTAS POR COBRAR	Coefficiente de correlación	1	,857**
		Sig. (bilateral)		0
		N	22	22
	OBLIGACION TRIBUTARIA	Coefficiente de correlación	,857**	1
		Sig. (bilateral)	0	
		N	22	22

***. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Contrastación de Hipótesis.-

Dado el coeficiente de correlación de Spearman arrojo ,857 entonces se acepta la Hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 6

Nivel de disciplina y estructura.

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Usted cree que es relevante la disciplina en la estructura de la organización en la empresa.	2	1	0	0	0	3
	66.67	33.33	0	0	0	100

El 66.67 % está totalmente de acuerdo y afirma que es relevante la disciplina en la estructura en la organización de la empresa y el 33.33% está de acuerdo.

Tabla 7

Nivel de riesgo que afecta el cumplimiento de objetivos.

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Cree usted que es necesario hacer frente a los riesgos que afectan el cumplimiento de objetivos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse.	3	0	0	0	0	3
	100	0	0	0	0	100

El 100 % está totalmente de acuerdo y afirma que es necesario que la empresa haga frente a los riesgos que afectan el cumplimiento de objetivos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse.

Tabla 8

Nivel de ejecución de políticas y procedimientos.

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
La empresa ejecuta políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad.	1	0	0	2	0	3
	33.33	0	0	66.67	0	100

El 33.33 % está totalmente de acuerdo que la empresa ejecute políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad, y el 66.67% está en desacuerdo.

Tabla 9*Nivel de sistemas de información y comunicación.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
La empresa cuenta con sistemas de información y comunicación para gestionar y controlar sus operaciones.	0	0	0	0	3	3
	0	0	0	0	100	100

El 100 % manifestó que la empresa no cuenta con sistemas de información y comunicación para gestionar y controlar sus operaciones, por ello indicaron su total desacuerdo.

Tabla 10*Nivel de organización y procedimientos.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Existe un plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones.	2	1	0	0	0	3
	66.67	33.33	0	0	0	100

El 66.67% está totalmente de acuerdo que si existe un plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones, el 33.33% está de acuerdo.

Tabla 11*Nivel de organización y procedimientos en salvaguarda de activos.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Existe un plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguarda de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.	2	1	0	0	0	3
	66.67	33.33	0	0	0	100

El 66.67 % está totalmente de acuerdo que existe un plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguarda de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros y el 33.33% está de acuerdo.

Tabla 12

Nivel de normas de crédito y cobranza.

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Está de acuerdo con las normas de crédito y procedimientos de cobranza de la empresa.	3	0	0	0	0	3
	100	0	0	0	0	100

El 100 % está totalmente de acuerdo que la empresa tiene normas de crédito y procedimientos de cobranza.

Tabla 13

Nivel de tiempo para pagar

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Está de acuerdo que la empresa si concede un periodo de tiempo a sus clientes para que paguen	1	1	1	0	0	3
	33.33	33.33	33.33	0	0	100

El 33.33 % está totalmente de acuerdo en que la empresa si concede un periodo de tiempo a sus clientes para que paguen, el 33.33% está de acuerdo y el 33.33% le es indiferente.

Tabla 14

Nivel de descuento por pronto pago.

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Está de acuerdo en que la empresa como parte de su política, otorga un descuento por pronto pago	0	0	0	0	3	3
	0	0	0	0	100	100

El 100 % está totalmente en desacuerdo que la empresa otorga un descuento por pronto pago

Tabla 15

Nivel de convenios con el cliente.

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Está de acuerdo que la empresa si tiene convenios con el cliente y se ponen de acuerdo y se comprometen en cumplir y llevar a cabo la forma y tiempo de pago de una determinada operación.	1	1	0	1	0	3
	33.33	33.33	0	33.33	0	100

El 33.33 % manifiesta que está totalmente de acuerdo en que la empresa si tiene convenios con el cliente y se ponen de acuerdo y se comprometen en cumplir y llevar a cabo la forma y tiempo de pago de una determinada operación, un 33.33 % está de acuerdo y el 33.33% está en desacuerdo.

Tabla 16*Nivel de cobranza directa a través de caja.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Se realiza cobranza directa a través de la caja de la empresa para que los clientes le cancelan directamente.	0	0	0	0	3	3
	0	0	0	0	100	100

El 100 % manifestó que está totalmente en desacuerdo, esto indica que no se realiza cobranza directa a través de la caja de la empresa para que los clientes le cancelen directamente.

Tabla 17*Nivel de cobranza por medio de cobradores.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Se realiza cobranza por medio de cobradores como los bancos.	0	0	0	0	3	3
	0	0	0	0	100	100

El 100 % está totalmente en desacuerdo, esto indica que no se realiza cobranza por medio de cobradores como los bancos.

Tabla 18*Nivel de conocimiento del ente recaudador.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Considera que el control interno de las cuentas por cobrar incide en el cumplimiento de obligación tributaria frente a la SUNAT que es el ente recaudador.	3	0	0	0	0	3
	100	0	0	0	0	100

El 100 % está totalmente de acuerdo que el control interno de las cuentas por cobrar si incide en el cumplimiento de obligación tributaria frente a la SUNAT.

Tabla 19*Nivel de conocimiento de personas naturales y jurídicas.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Está de acuerdo que las personas naturales o jurídicas estén obligadas al pago de tributos a favor del ente recaudador.	3	0	0	0	0	3
	100	0	0	0	0	100

El 100 % está totalmente de acuerdo que Reconoce que todas aquellas personas naturales o jurídicas están obligadas al pago de tributos a favor del sujeto activo.

Tabla 20*Nivel de conductas humanas establecido por ley.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Las conductas humanas dan nacimiento a la obligación de pagar un tributo.	3	0	0	0	0	3
	100	0	0	0	0	100

El 100 % está totalmente de acuerdo que Reconoce que las conductas humanas, que de acuerdo a lo establecido por la Ley, dan nacimiento a la obligación de pagar un tributo.

Tabla 21*Nivel del valor sobre el cual se aplica la tarifa del impuesto.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Está de acuerdo con el valor sobre el cual se aplica la tarifa del impuesto.	0	3	0	0	0	3
	0	100	0	0	0	100

El 100 % está de acuerdo que conoce cuál es el valor sobre el cual se aplica la tarifa del impuesto.

Tabla 22*Nivel de porcentaje aplicado por ley a base de gravable.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Considera que el porcentaje establecido en la ley que aplicado a la base gravable determina la cuantía del tributo es la correcta	0	3	0	0	0	3
	0	100	0	0	0	100

El 100 % está de acuerdo que Considera que el porcentaje establecido en la ley que aplicado a la base gravable determina la cuantía del tributo es la correcta.

Tabla 23*Nivel de cumplimiento de pago.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Considera usted que cumple con el pago de su obligación tributaria en el tiempo y forma establecida	0	0	0	2	1	3
	0	0	0	66.67	33.33	100

El 66.67 % está en desacuerdo en que la empresa cumple con el pago de su obligación tributaria en el tiempo y forma establecida y el 33.33 % está en total desacuerdo.

Tabla 24*Nivel de forzamiento para el pago de tributos.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Considera que se siente forzado a hacer el pago de su obligación tributaria.	3	0	0	0	0	3
	100	0	0	0	0	100

El 100 % está totalmente de acuerdo que se siente forzado a hacer el pago de su obligación tributaria.

Tabla 25*Nivel de control sobre el dinero.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Considera que debe existir mecanismos de control sobre el dinero que ingresa al estado por pago de tributos	1	2	0	0	0	3
	33.33	66.67	0	0	0	100

El 33.33 % está totalmente de acuerdo que deben existir mecanismos de control sobre el dinero que ingresa al estado por pago de tributos y el 66.67 % está de acuerdo.

Tabla 26*Nivel de vínculo.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Considera que el Impuesto es un vínculo entre el acreedor y deudor tributario.	1	2	0	0	0	3
	33.33	66.67	0	0	0	100

El 33.33 % está totalmente de acuerdo que el Impuesto es un vínculo entre el acreedor y deudor tributario, el 66.67 % está de acuerdo.

Tabla 27*Nivel de administración honesta.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Los tributos deben tener una administración honesta.	3	0	0	0	0	3
	100	0	0	0	0	100

El 100 % está totalmente de acuerdo que los tributos deben tener una administración honesta.

4.2. Discusión de Resultados.

Sobre la determinación de la incidencia del Control Interno de las cuentas por cobrar en el cumplimiento de obligaciones ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en la Empresa Protecto One SAC, Chiclayo – 2015. Este si incide de manera media, dado que el coeficiente de correlación de spearman arrojó, 857, lo cual demuestra un grado de incidencia medio alto.

Con respecto al Análisis del Control Interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Protecto One SAC, Chiclayo. El 66.67 % está totalmente de acuerdo y el 33.33 % que existe disciplina y hay una estructura en la organización. El 100 % está totalmente de acuerdo que la empresa hace frente a los riesgos que afectan el cumplimiento de objetivos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. El 33.33 % está totalmente de acuerdo que la empresa ejecuta políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad, y el 66.67% está en acuerdo. El 100 % está totalmente de desacuerdo que la empresa cuenta con sistemas de información y comunicación para gestionar y controlar sus operaciones. El 66.67% está totalmente de acuerdo que existe un plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones, el 33.33% está de acuerdo. El 66.67 % está totalmente de acuerdo que existe un plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros y el 33.33 % está de acuerdo. El 100 % está totalmente de acuerdo que la empresa tiene normas de crédito y procedimientos de cobranza. El 33.33 % está totalmente de acuerdo y el 33.33 % de acuerdo que la empresa concede un periodo de tiempo a sus clientes para que paguen, el 33.33% le es indiferente. El 100 % está totalmente en desacuerdo que la empresa otorga un descuento por pronto pago. El 33.33 % está totalmente de acuerdo y el 33.33 % de acuerdo que la empresa tiene convenios con el cliente y se ponen de acuerdo y se comprometen en cumplir y llevar a cabo la forma y tiempo de pago de una determinada operación, el 33.33% está en

desacuerdo. El 100 % está totalmente en desacuerdo que se realiza cobranza directa a través de la caja de la empresa para que los clientes le cancelan directamente. El 100 % está totalmente en desacuerdo que se realiza cobranza por medio de cobradores como los bancos.

El autor Coopers y Lybran: en su libro “Los nuevos conceptos del control interno” nos dice: El control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad diseñado para conseguir uso objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes relacionadas entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Estos componentes están vinculados entre si sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz.

Con respecto al Diagnóstico del cumplimiento de obligaciones tributarias en la Empresa Protecto One SAC, Chiclayo. El 100 % está totalmente de acuerdo que reconoce que la SUNAT es el ente que cuenta con la facultad de establecer la obligación tributaria. El 100 % está totalmente de acuerdo que reconoce que todas aquellas personas naturales o jurídicas están obligadas al pago de tributos a favor del sujeto activo. El 100 % está totalmente de acuerdo que reconoce que las conductas humanas, que de acuerdo a lo establecido por la Ley, dan nacimiento a la obligación de pagar un tributo. El 100 % está de acuerdo que conoce cuál es el valor sobre el cual se aplica la tarifa del impuesto. El 100 % está de acuerdo que considera que el porcentaje establecido en la ley que aplicado a la base gravable determina la cuantía del tributo es la correcta.

Según Solórzano el cumplimiento tributario voluntario va relacionado con la moral fiscal que está constituida por una sola variable denominada tolerancia al fraude inscrita en la dimensión de los valores y motivaciones internas del individuo; los resultados por el incumplimiento de las Administraciones Tributarias, en las cuales existen altas percepciones de riesgo así como la

sensibilidad al aumento de las sanciones, no tienen relación con la gran magnitud del incumplimiento de las obligaciones tributarias.

Se determinó el Control Interno de la cuentas por cobrar en la Empresa Protecto One SAC, Chiclayo en función a que el 100 % está totalmente de acuerdo y acuerdo que existe disciplina y hay una estructura en la organización. El 100 % está totalmente de acuerdo y acuerdo que la empresa hace frente a los riesgos que afectan el cumplimiento de objetivos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. El 100 % está totalmente de acuerdo que La empresa cuenta con sistemas de información y comunicación para gestionar y controlar sus operaciones.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

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

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

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

5.2. Recomendaciones.

Aplicar las estrategias de Control Interno de las cuentas por cobrar dado que si incide en el cumplimiento de obligaciones ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en la Empresa Protecto One SAC.

Cumplir con las políticas y lineamientos propuestos para el área de contabilidad.

Informar de manera eficiente sobre la importancia de los controles internos y así obtener resultados óptimos.

Monitorear el sistema de control interno para que se puedan tomar las decisiones de mejora de manera acertada y oportuna.

Mantener la disciplina y estructura de la organización, la ejecución de políticas y procedimientos para lograr objetivos y contar con un sistema de información y comunicación.

Capacitar al personal del área de contabilidad.

Cumplir con las obligaciones tributarias reconociendo que la SUNAT es el ente que cuenta con la facultad de establecer la obligación tributaria, además de conocer que todas aquellas personas naturales o jurídicas están obligadas al pago de tributos a favor del sujeto activo.

REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2013). "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. Año 2012".
- Bernal, T. C. A., Salavarieta, D., Sánchez, A. T., & Salazar, R. (2006). Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación.
- Cárdenas, M & Velasco, B (2013). En su publicación "Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la renta y la liquidez estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud"
- Cercado, P. (2012) "diseño de un sistema de control interno en el área de ventas y cuentas por cobrar en la empresa trucks and a motors del Perú s.a.c", de la universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Coopers, & L. (1997). Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO). Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <http://www.ebrary.com>
- Estupiñán, G. R. (2015). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://www.ebrary.com>
- Farro, C. Y Carrasco, M. (2014). Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L. Para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012.
- Ederlys, A. (2013). Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la Empresa Hierros San Felix CA, periodo 2011.
- InSight de ACCIÓN Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. Recuperado de http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf
- Morales, C. J. A., & Morales, C. A. (2014). Crédito y cobranza. México, D.F., MX: Larousse - Grupo Editorial Patria. Recuperado de <http://www.ebrary.com>
- Murillo, A. (2013). Auditoria para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del municipio Maracaibo.

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Noriega, J (2011). “Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala”
- Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación*. Recuperado de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/html>
- Rivera, A (2015). “Elaboración de políticas y procedimientos de control interno para el área administrativa contable de la Estación de Servicio Galdicet S.A. del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015”
- Sevillano, S & Sotelo, E (2014). Según su publicación. “Atrasos tributarios y litigiosidad tributaria en el Perú”
- Solórzano, D (2013) La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/\\$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf)
- Uceda, L & Villacorta, F (2014). “Las Políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L.”

ANEXO A CUESTIONARIO

EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA EMPRESA PROTECTO ONE SAC, CHICLAYO – 2015.

Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:

(TD=Totalmente en desacuerdo) (D=En desacuerdo) (I=Indiferente).

(A=De acuerdo) (TA=Totalmente de acuerdo).

		TD	D	I	A	TA
01	Usted cree que es relevante la disciplina en la estructura de la organización en la empresa.					
02	Cree usted que es necesario hacer frente a los riesgos que afectan el cumplimiento de objetivos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse.					
03	La empresa ejecuta políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad.					
04	La empresa cuenta con sistemas de información y comunicación para gestionar y controlar sus operaciones.					
05	Existe un plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones.					
06	Existe un plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.					
07	Está de acuerdo con las normas de crédito y procedimientos de cobranza de la empresa.					
08	Está de acuerdo que la empresa si concede un periodo de tiempo a sus compradores para que paguen					
09	Está de acuerdo en que la empresa como parte de su política, otorga un descuento por pronto pago					
10	Está de acuerdo que la empresa si tiene convenios con el cliente y se ponen de acuerdo y se comprometen en cumplir y llevar a cabo la forma y tiempo de pago de una determinada operación.					
11	Se realiza cobranza directa a través de la caja de la empresa para que los clientes le cancelen directamente.					
12	Se realiza cobranza por medio de cobradores como los bancos.					
13	Considera que el control interno de las cuentas por cobrar incide en el cumplimiento de obligación tributaria frente a la SUNAT que es el ente recaudador.					
14	Está de acuerdo que las personas naturales o jurídicas estén obligadas al pago de tributos a favor del ente recaudador.					
15	Las conductas humanas dan nacimiento a la obligación de pagar un tributo.					
16	Está de acuerdo con el valor sobre el cual se aplica la tarifa del impuesto.					
17	Considera que el porcentaje establecido en la ley que aplicado a la base gravable determina la cuantía del tributo, es la correcta					
18	Considera usted que cumple con el pago de su obligación tributaria en el tiempo y forma establecida					
19	Considera que se siente forzado a hacer el pago de su obligación tributaria.					
20	Considera que deban existir mecanismos de control sobre el dinero que ingresa al estado por pago de tributos					
21	Considera usted que el Impuesto es un vínculo entre el acreedor y deudor tributario.					
22	Los tributos deben tener una administración honesta.					

Gracias por su participación