



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO
EMPRESA TEXTILES TORRES FL PERÚ S.A.C. – LIMA,
2018

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

BACH. MERCEDES DOMINGUEZ LOPEZ

ASESOR:

MGTR. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO

LIMA – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL
AREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: CASO
EMPRESA TEXTILES TORRES FL PERÚ S.A.C. – LIMA,
2018

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

BACH. MERCEDES DOMINGUEZ LOPEZ

ASESOR:

MGTR. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO

LIMA – PERÚ

2018

JURADO DE EVALUADOR DE TESIS

PRESIDENTE: -----
DRA. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS

MIEMBRO: -----
MGTR. DONATO AMADOR CASTILLO GOMERO

MIEMBRO: -----
MGTR. VICTOR HUGO ARMIJO GARCIA

ASESOR: -----
MGTR. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi Fortaleza en los momentos de debilidad y por Brindarme una vida llena de aprendizajes, Experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Medardo y Eugenia Por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una educación en el transcurso de mi vida. Asimismo, agradecer a mis hermanos por ser parte importante de mi vida y representar la unión familiar.

A LA UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. Al profesor de tesis, **MGTR. FIDEL VILCA MONTORO**, por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico con todo mi amor a Dios Todo poderoso por su inmensa bondad y misericordia divina por guiarme e iluminar siempre el camino a seguir hasta alcanzar mis metas.

A mis queridos padres, y a mis Hermanos por su apoyo incondicional, ya sea con un sabio consejo o un abrazo de aliento, por su comprensión y motivación, lo cual los ha convertido en mi mayor razón para superarme profesionalmente en la vida.

Finalmente, a los maestros, Aquellos que marcaron cada etapa de mi camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas Presentadas en la elaboración de la tesis.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar y describir las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018. Para tal efecto, la investigación fue de diseño no experimental, bibliográfica y documental, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y el cuestionario de preguntas al gerente y demás trabajadores del área administrativa, obteniendo los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica, todos los autores nacionales y locales en su investigación solo se limitan a describir por separado las variable, por ello no han demostrado estadísticamente la relación que existe entre ellas; así mismo se detectó en la empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. carece de la implementación del control interno el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen los objetivos.

Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se está demostrando la influencia positiva del control interno en el área de las cuentas por cobrar; sin embargo, revisando la literatura pertinente señala que al aplicar los componentes del informe COSO influye positivamente en la cobranza permitiendo tener resultados eficientes y eficaz.

PALABRAS CLAVE: CONTROL INTERNO, CUENTAS POR COBRAR.

ABSTRACT

The present investigation had general objective of this research was to determine and describe the characteristics of internal control in the area of accounts receivable of companies in the Peruvian commerce sector: case of Textiles Torres FL Perú S.A.C. - Lima, 2018. For this purpose, the research was non-experimental, bibliographic and documentary design. For the collection of information, bibliographic records and the questionnaire of questions to the manager and other workers of the administrative area were used, obtaining the following results: Regarding the literature review, all national and local authors in their research are limited to describing the variables separately, therefore they have not shown statistically the relationship that exists between them; likewise it was detected in the company Textiles Torres FL Perú S.A.C. lack of the implementation of internal control staff is not being trained to face responsibilities efficiently so there are no preventive controls that verify the objectives. Finally, it is concluded that both at the national level and in the case of the study, the positive influence of internal control in the area of accounts receivable is not being demonstrated; However, reviewing the relevant literature indicates that applying the COSO report components positively influences collections, allowing for efficient and effective results.

KEYWORDS: INTERNAL CONTROL, ACCOUNTS RECEIVABLE.

CONTENIDO

JURADO DE EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
TABLA DE ILUSTRACIONES	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. REVISION DE LA LITERATURA	17
2.1 ANTECEDENTES	17
2.1.1 INTERNACIONALES	17
2.1.2 NACIONALES	21
2.1.3 REGIONALES	22
2.1.4 LOCALES	22
2.2 BASES TEORICAS	30
2.2.1 GENERALIDADES DE COSO	30
2.2.2 OBJETIVOS	31
2.2.3 UN PROCESO.....	32
2.2.4 RAZONABLE SEGURIDAD	32
2.2.5 INFORME COSO I	32

2.2.5.1	COSO I.....	32
2.2.5.2	OBJETIVO DE COSO I.....	33
2.2.5.3	COMPONENTES DE COSO I.....	33
2.2.6	INFORME COSO II.....	34
2.2.6.1	COMPONENTES DE COSO II.....	34
2.2.6.2	ELEMENTOS DE COSO II.....	35
2.2.7	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS VISIONES DE AMBOS MODELOS	36
2.2.8	RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS Y COMPONENTES DEL COSO I Y COSO II.....	36
2.2.9	INFORME COSO III.....	36
2.2.9.1	OBJETIVOS DEL COSO III	37
2.2.9.2	COMPONETES DEL COSO III.....	38
2.2.10	CONTROL INTERNO.....	39
2.2.10.1	MARCO NORMATIVO.....	39
A.	MARCO NORMATIVO SECTOR EMPRESARIAL.....	39
B.	MARCO NORMATIVO DE CONTROL INTERNO DE ACUERDO CON LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	
	41	
2.2.10.2	OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	45
2.2.10.3	IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO	45

2.2.10.4	CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO	46
2.2.10.5	PROCEDIMIENTO DEL CONTROL INTERNO	48
2.2.10.6	COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	48
2.2.10.7	EL CONTROL INTERNO EN EL MARCO DE LA EMPRESA	56
2.2.11	CUENTAS POR COBRAR.....	56
2.2.11.1	OBJETIVOS DE CUENTAS POR COBRAR.....	56
2.2.11.2	IMPORTANCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	57
2.2.11.3	CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR	58
2.2.11.4	TIPOS DE CUENTAS POR COBRAR	58
2.2.11.5	POLITICAS DE CREDITO	58
2.2.11.6	POLÍTICAS DE COBRANZA	59
2.2.11.7	CUENTAS POR COBRAR Y TRANSACCIONES DE VENTAS: DOCUMENTOS POR COBRAR	60
2.2.11.8	ANÁLISIS DE CARTERA.....	61
2.2.11.9	CUENTAS INCOBRABLES.....	61
2.2.11.10	LETRAS POR COBRAR	62
2.3	MARCO CONCEPTUAL	63
2.3.1	INFORME COSO I, II Y III.....	63
2.3.2	CONTROL INTERNO	63
2.3.3	CUENTAS POR COBRAR.....	65
2.3.4	CONTROL DE FACTURACIÓN A CRÉDITO.....	65

III.	METODOLOGIA	67
3.1.	Tipo de Investigación.....	67
3.2.	Nivel de la Investigación	67
3.3.	Población y Muestra.	67
3.4.	Diseño de la Investigación.....	67
3.5.	Definición y Operacionalización de Variables	67
3.6.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	67
3.6.1.	Técnicas	67
3.6.2.	Instrumentos.....	68
3.7.	Plan de análisis:	68
3.8.	Matriz de consistencia	68
3.9.	Principios Éticos.	68
IV.	RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS	69
	RESULTADOS	69
4.1.1	Resultados del Objetivo Especifico 01:.....	69
4.1.2.	Resultados del Objetivo Especifico 02:.....	71
4.1.3.	Resultados del Objetivo Especifico 03:.....	75
4.2.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	78
4.2.1	Respecto al objetivo específico 01:	78
4.2.2	Respecto al objetivo específico 02:	79
4.2.3	Respecto al objetivo específico 03:	82

V.	CONCLUSIONES	84
5.1.	Objetivo específico N° 01:.....	84
5.2.	Objetivo específico N° 02:.....	84
5.3.	Objetivo específico N° 03:.....	85
5.4.	CONCLUSIÓN GENERAL	85
VI.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	87
6.1	Referencias bibliográficas.....	87
6.2	ANEXOS	93
6.2.1	Anexo 01: Matriz de consistencia.....	93
6.2.2	Anexo 02: Fichas bibliográficas	94
6.2.3	Anexo 03: cuestionarios.....	94

TABLA DE ILUSTRACIONES

CUADRO 01: DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ 2018	69
CUADRO 02: DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TEXTILES TORRES FL PERÚ S.A.C. – LIMA, 2018.	71
CUADRO 03: ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ Y DE LA EMPRESA TEXTILES TORRES FL PERÚ S.A.C. – LIMA, 2018.....	76

I. INTRODUCCIÓN

El Control interno es el proceso de medir los resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias. No obstante, esta noción de control debe diferenciarse cuando se trata de abordar desde la perspectiva del poder, puesto que se predica que “quien tiene el control, tiene el poder”; por consiguiente, debe procurarse que ese control no sea absoluto, que no recaiga sobre una sola institución o persona a fin de que no se abuse de él. La sola delimitación de tareas, funciones y competencias no es suficiente para que actúe de manera coordinada y organizada, para esto se requiere de un profundo respeto por la institucionalidad y por la legitimidad de que deben estar investidos cada uno de los agentes que participan o toman parte en el accionar de las organizaciones. **Montaño (2013)**

De acuerdo con el autor **Estupiñán (2006)** El Control interno es un proceso, ejecutado 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: Efectividad y eficiencia de las operaciones, Suficiencia y confiabilidad de la información financiera y Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Según el autor **Camara (2016)** Al realizar un control interno efectivo, la administración de la empresa implementa acciones que posibilitan un ambiente de control adecuado, identificación de riesgos efectiva, actividades de vigilancia que respondan a riesgos reales, todo basado en sistemas de información y comunicación dentro de la compañía, y por supuesto un proceso de monitoreo,

que vigile que todo el sistema se está cumpliendo. Al implementar actividades de control en el ciclo ingresos–cuentas por cobrar–cobranza, hay que identificar los riesgos en los que puede incurrir la empresa que impidan alcanzar sus objetivos. Estos riesgos tienen que ver con totalidad, existencia, ocurrencia, valuación, asignación, derechos, obligaciones y presentación y revelación. (Éstas son las aseveraciones que la administración de cualquier entidad declara respecto de la información financiera que emite).

Según **Mantilla (2005)** Señala que no importa si las empresas son grandes, medianas o pequeñas; siempre existirá todo tipo de riesgos en los niveles de la organización. Los riesgos afectan la habilidad de la entidad para sobrevivir y no existe una manera práctica para reducir los riesgos a cero. En verdad la decisión de estar en los negocios crea riesgos, es por ello que la administración debe determinar cuántos riesgos es prudente aceptar, y se esfuerza por mantenerlos dentro de esos niveles, y así poder controlarlos.

En lo que respecta a la empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. ubicada en la ciudad de Lima, cuya actividad principal es la confección y venta de prendas de vestir. En los últimos años en la empresa se ha determinado que existe deficiencia en el control, manejo de la cobranza, falta de liquidez y solvencia, disminución en el capital de trabajo e incremento del endeudamiento, entre otros efectos adversos, en consecuencia, ocasiona una significativa ineficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar, Por ello, en numerosas ocasiones se encuentra con situaciones que obstaculizan su desarrollo y le impiden conseguir sus objetivos. Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno

en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú:
caso empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar y describir las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018.

Para poder conseguir el objetivo general planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú 2018
2. describir las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de la empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018.
3. Hacer un Análisis comparativo de las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque a través del desarrollo, servirá para que las Empresas del rubro “Textil”, analice en qué circunstancias se encuentra las Cuentas por Cobrar para tomar decisiones gerenciales y se cumplan con sus objetivos. Verificar si los fundamentos, principios, efectividad y control garantizan la administración adecuada en los registros contables de la Empresa. De igual forma el presente estudio servirá para obtener mi título de Contador Público, lo que a su vez le permitirá a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas y Escuela Profesional de Contabilidad.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 INTERNACIONALES

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos de Perú sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio.

Según **Duran (2015)** en su tesis titulada: **EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA EL MUNDO BERREZUETA CARMONA Y CÍA., EN EL CANTÓN CAMILO PONCE ENRÍQUEZ.** Realizado en la ciudad de Machala-Ecuador, cuyo objetivo principal: Establecer un Control Interno de las Cuentas por Cobrar que permita aplicarse en el proceso económico contable de esta organización para obtener resultados confiables en la presentación de los Estados Financieros de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez, Llegando a las siguientes conclusiones:

- El sistema de gestión administrativo que utilizan no brinda las garantías en los resultados que se deben esperar en cada una de las operaciones que la empresa ejecuta, siendo estas realizadas mediante programas auxiliares, una de ellas es el control de cartera.
- Cierta personal auxiliar en la rama de contabilidad no cuenta con el conocimiento necesario para el control necesario en Cartera, dando fugas financieras que la empresa obtiene a través de sus operaciones ordinarias, Ventas.

- Los clientes no pueden estar seguros de los abonos, estados de cuentas o pagos totales de las cuentas adeudadas con la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Compañía, dando una ineficiencia en la presentación de los documentos fiduciarios correspondientes
- Una vez realizada las operaciones de Ventas a crédito, la información adquirida de los clientes (los requisitos necesarios para obtener un crédito) no brinda las garantías necesarias para cubrir la rotación o control de la deuda efectuada.
- Las ocasiones que el cliente desea abonar o pagar en su totalidad, éste debe esperar prolongadamente un tiempo necesario para obtener la información requerida para el cobro inmediato de operaciones que sean necesaria.

Según **Dicuru, Linares, & Villegas (2015)** En su tesis titulada **PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA NATURALFLOR, C.A.**, realizado en la Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública Campus Bárbula – Venezuela, cuyo objetivo principal: Proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza, (...) los autores llegaron a la siguiente conclusión

- Se evidenció que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están

segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes.

- No están establecidas las políticas para las cuentas por cobrar, no están definidos los objetivos de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones, falta de supervisión, falta de evaluación, no posee sistema de información que produzca reportes de las cuentas por cobrar. Mientras que las fortalezas son la capacidad para incrementar los niveles de ventas actuales, amplia disponibilidad de espacios físicos e infraestructura cuenta con un recurso humano capacitado, e incremento en la cartera de clientes estables.

- Mejorar la gestión de Crédito y Cobranza, se estructuró en función de los componentes del control interno. En tal sentido, se enfocó en lo siguiente:

Ambiente de Control; creación de códigos de conducta, evaluación del crédito antes de la concesión, envío de los estados de cuenta a los clientes, seguimiento de cuentas atrasadas y procedimientos de otorgamiento del crédito.

Actividades de control: informe de desempeño de los empleados, implementación de un manual de normas y procedimientos, etapas de las transacciones (autorización, aprobación, ejecución y registros), ejecución de acciones para el manejo de riesgos y el proceso de cobranza.

Información y comunicación: informar cambios administrativos y contables, reuniones periódicas.

Valoración de riesgos: establecimiento de objetivos, verificación de

documentación, creación de provisión cuantas incobrables y optimización de políticas de créditos.

Monitoreo: comparar cuentas por cobrar con las que están en control contable, evaluación periódica del personal, verificación de cheques y procedimientos para una efectiva gestión de cuentas por cobrar”.

Según **Bravo (2016)** en su tesis titulada: **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES DE EMPRESAS COMERCIALES**, en la ciudad de Ecuador, cuyo objetivo general es: Evaluar el Control Interno a la Cuenta por Cobrar Clientes para minimizar la baja recuperación de cartera; llegando a la siguiente conclusión:

- Los problemas de las cuentas por cobrar nacen por la mala otorgación de los créditos.
- Los que aprueban los créditos no lo hacen correctamente, por el hecho de obtener mayores ventas y comisiones sin visionar los problemas para la empresa.
- Al realizar este Estudio de Caso puedo afirmar que toda organización debe implementar un Sistema de Control Interno para el logro de sus objetivos, pero este debe ser conocido por todo los que pertenecen a la organización. La falta de control interno a las cuentas por cobrar incide en la baja recuperación de cartera.
- El escaso Monitoreo al Departamento de Créditos y Cobranzas incurre en la baja recuperación de cartera.
- La ausencia de segregación de funciones da lugar a que se cometan irregularidades dentro del departamento de Créditos y Cobranzas.

- El personal al no ser rotado tiene mayor control de ciertas funciones, lo que puede incitar a cometer irregularidades.

2.1.2 NACIONALES

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todos los trabajos de investigación hechas por otros autores en cualquier ciudad del Perú, menos en la Ciudad de Lima.

Según **Perez & Ramos (2016)** su tesis titulada **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA BAGSERVIS SAC, EN TRUJILLO, EN EL AÑO 2016.”**, Tuvo como objetivo general: Analizar la incidencia de la implementación del sistema de control interno en la liquidez de Bagservis SAC. Llegando a las siguientes conclusiones:

- Se describió los procesos actuales antes de la implementación del Sistema de Control Interno determinando que no existe un control interno de las Cuentas por Cobrar, 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, no existen procedimiento y políticas de cobranza; por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.
- Se estableció e implementó un sistema de control interno de las cuentas por cobrar, se logró mejorar las actividades, procedimientos y formatos, las mismas que son de gran utilidad, permitiendo de manera práctica y

oportuna el buen funcionamiento para el Control Interno de las Cuentas por Cobrar.

- Se evaluó el impacto del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez el cual fue positivo o favorable, obteniendo una liquidez general de 0.70, con un incremento de un 35.08% en comparación del 31 de marzo del 2016 el cual fue de 0.57.

2.1.3 REGIONALES

En este informe de investigación se entiende por antecedentes Regionales a todos los trabajos de investigación realizados por otros autores en la provincia de Lima, sobre la variable y unidad de análisis de nuestra investigación. Revisando la literatura pertinente a nivel Regional, no se ha podido encontrar hasta la fecha ningún trabajo relacionado con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

2.1.4 LOCALES

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todos los trabajos de investigación hechos por otros autores en cualquier parte de Lima; donde se hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Según **Burga (2017)** en su tesis titulada; **CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS TEXTILES DEL DISTRITO DE SANTA ANITA, AÑO 2017**, cuyo objetivo general fue: Determinar de qué manera el Control Interno se relaciona con las Cuentas por Cobrar en las Empresas Textiles del Distrito de Santa Anita, Año do 2017, llegan a las siguientes conclusiones:

- Las empresas textiles analizadas no cuentan con un manual de control interno tomando como referencia el informe COSO, es decir no incorpora sus 5 componentes del control interno, así como tampoco cuentan un registro adecuado de las cuentas por cobrar, lo cual dificulta la labor de cobranzas puesto que no se llega a cobrar a la totalidad de clientes y esto genera pérdida de efectivo, lo cual repercute negativamente en la liquidez de las empresas.
- Los analistas contables no poseen un registro íntegro de los derechos exigibles de sus empresas, Letras en cartera, cuentas por cobrar, mercadería aún no entregada, etc. Esto afecta directamente el registro contable de los activos que posee la empresa, y es a consecuencia de la falta de un control adecuado.
- Las empresas no cuentan con un manual de procedimientos ni políticas para el otorgamiento de créditos ni para la ejecución de las cobranzas en plazos establecidos. Ante una inexistencia de actividades de control, las empresas analizadas no pueden obtener el saldo exacto por cobrar, puesto que no cuentan con un registro íntegro de las cuentas pendientes a ser cobradas.

Según **Acosta, Ccahuana, & Villanueva (2017)** en su tesis titulada: **EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES DE LA EMPRESA GMV TRADING S.A.C, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2016**, cuyo objetivo general es: ¿En qué medida el control interno influye en las cuentas por cobrar comerciales en la

empresa textil GMV Trading SAC, San Juan de Lurigancho, 2016?, Se encontró las siguientes conclusiones:

- Al evaluar el proceso de las cuentas por cobrar comerciales de la Empresa GMV TRADING S.A.C Concluimos que, no cuenta con un sistema de Control interno, este influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar comerciales. El plazo de crédito establecido para el pago de los clientes es de 15, 30, 45, 60, 90 y 100 días de acuerdo con el contrato con el cliente, sin embargo, la empresa no lleva un seguimiento adecuado de las cobranzas por lo que al 31 de diciembre del 2016 registran hasta más de 180 días de retraso y que esto perjudica a la empresa para no poder realizar otras inversiones o afrontar sus obligaciones a corto plazo.
- Los Estados Financieros de la empresa no muestran razonablemente el saldo de las cuentas por cobrar comerciales y los resultados de ejercicios anteriores, ya que no se han efectuado las provisiones de cobranza dudosa y los castigos de los incobrables.
- No existe provisiones de cobranza dudosa a pesar de haber cumplido más de un año desde la fecha del vencimiento de la deuda. (La cobranza dudosa está conformada por la deuda vencida, la misma que pone en evidencia la “incertidumbre” de su cobro), la entidad deberá reconocer la provisión.
- Implementar un Sistema de Control Interno que garantice la supervisión y recuperación de los créditos concedidos, así mismo, desarrollar políticas, manuales de procedimientos que evalúen mejor a los futuros clientes al momento de otorgarles el crédito y realizar seguimientos de las cuentas

por cobrar comerciales. Las cuales deben tener como finalidad asegurar que la cobranza se haga efectiva.

Según **Jaramillo (2017)** en su tesis titulada: **CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR EN LA EMPRESA GCF HOLDINGS SAC, 2017**. Para optar el título profesional de Contador Público. Realizado en la ciudad de Lima, tuvo como objetivo principal, Proponer un plan de implementación de control interno para mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar y pagar de la empresa GCF Holdings S.A.C. Tuvo como diseño de investigación: llegando a las siguientes conclusiones:

- Ante la falta de control interno sólido en las cuentas por cobrar y pagar y en los procesos de cobranzas y pagos que vayan de la mano con los objetivos de la empresa, se consideró la necesidad de implementar un sistema estructurado de control interno que permita mejorar la efectividad para la recuperación de la cuenta por cobrar y la efectividad en el cumplimiento de las obligaciones.
- La implementación de un sistema de control interno es de vital importancia para las organizaciones si estas desean contar con una seguridad razonable para sus recursos y para la información que se presenta en los estados financieros, la misma que funciona como equilibrio para los convenios o contratos con el resto de las organizaciones, además de que al influir en la información financiera este a través de la información repercute en la toma de decisiones por parte de la dirección y de todos los usuarios de dicha información.

- La propuesta ha sido diseñada con la finalidad de implementar control interno en las cuentas por cobrar y pagar, que mejore la efectividad de los procesos, es decir que la empresa cuente con liquidez a través de un adecuado proceso de cobranza, además de cumplir con las obligaciones a corto plazo de manera oportuna, teniendo de este modo un ciclo financiero adecuado en el cual el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar no supere el tiempo en cumplir con las obligaciones.
- La propuesta está desarrollada en base a los componentes planteados en el informe COSO I, es decir tomando como base el ambiente de control en que se establecen los objetivos, evaluar los riesgos de incobrabilidad y las consecuencias de no realizar los pagos oportunamente, el desarrollo de actividades que permitan controlar, la comunicación constante durante todo el proceso para informar oportunamente y el monitoreo el cual será aplicado en todo el proceso de control.

Según **Chuquizuta & Oncoy (2017)** En su tesis titulada **INCIDENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA COMERCIAL MANTILLA S.A.C. UBICADA EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2013.** Tuvo como objetivo general, Identificar de qué manera incide el sistema del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013, llegando a las siguientes conclusiones.

- La mayoría de las empresas vende al crédito, y de esta manera se generan las Cuentas por Cobrar, ya sea por la venta de un bien o la prestación de un servicio; pero vender al crédito no es 100% seguro, es

por esta razón que es necesario tener un adecuado Sistema de Control Interno, que permitirá mantener el cronograma de cobros actualizado, tener definidos los procesos, procedimientos, para así no incurrir en fraudes o morosidad por parte de los clientes.

- Las Cuentas por Cobrar ocupan la mayor parte de los ingresos de las empresas dedicadas a vender y otorgar crédito, por lo tanto; si no se efectúa adecuadamente el Sistema de Control Interno encontraremos que nuestras Cuentas no serán cobradas (saldadas) en la fecha de vencimiento determinada; lo cual afectará a la liquidez que presenta la empresa; pero si se realizará un seguimiento cumpliendo con los parámetros establecidos por el Sistema de Control Interno, obtendríamos mejores resultados. La empresa cobraría de manera oportuna y en periodos de tiempo razonable el dinero invertido y esto ayudaría a mantener la liquidez.
- El sistema de control interno contribuye a mantener la información precisa, documentada y analizada; si se aplica de manera correcta este sistema aportaría a la reducción de cuentas por cobrar, minimizando así la probabilidad de incurrir en impagos y generar riesgos que perjudiquen la estabilidad económica de la empresa.
- Cada empresa cuenta con una cartera de clientes, la cual debe ser actualizada en periodos de tiempo establecidos; el sistema de Control Interno interviene a través de los procesos de selección de clientes a través de un historial o récord crediticio de cada uno de ellos, también

mantendría organizada, archivada y supervisada el historial de pago por parte de los clientes, así se contará con una cartera de clientes selecta.

Según **Pariona & Vega (2017)** En su tesis titulada: **EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CREDITEX S.A.A. - ATE 2015.**, Cuyo objetivo general es: ¿De qué manera la evaluación e implementación de un adecuado control interno realizadas en los procesos concernientes a los créditos y cobranzas se ve reflejada en la liquidez de la empresa CREDITEX S.A.A. Ate - 2015?, los autores llegaron a las siguientes conclusiones.

- (...) La evaluación y la implementación de control interno a las cuentas por cobrar incide significativamente en la Liquidez de la empresa Creditex S.A.A., debido a que se ha comprobado con los resultados obtenidos – de 62% - que se requiere un mayor control. La evaluación y la implementación de control interno a las cuentas por cobrar incide significativamente en la Liquidez de la empresa Creditex S.A.A., debido a que se ha comprobado con los resultados obtenidos - del 62% que se requiere un mayor control.
- La aplicación de la política de cobranza aprobada tiene una incidencia favorable en la liquidez de la empresa Creditex S.A.A., de acuerdo al resultado de la prueba defensiva – 8.53% - asimismo si como resultado que a un mayor control, se podría obtener un mejor resultado en las ratios de liquidez.
- Como producto de la evaluación de control interno a las cuentas por cobrar, se concluye que la política de crédito y la política de cobranza

aprobadas, se encuentran estructuradas de manera básica, lo que no ha permitido tener una adecuada evaluación de otorgamiento de créditos y un correcto proceso de cobranza.

- Se ha determinado que el personal se encuentra poco capacitado sobre los temas de control interno y sobre los reportes necesarios para aplicar la política de crédito y la política de cobranza.
- Se ha determinado que hay poca interacción y comunicación entre las áreas involucradas en la aplicación de la Política de Crédito y la Política de Cobranzas
- Al emplear una adecuada e informada implementación en los procesos de control las cuentas serán evaluadas en un amplio campo de acción de los procedimientos cronológicos y coordinados de cada transacción para así, obtener suficiencia y confiabilidad de la información financiera y a evaluar a los clientes.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 GENERALIDADES DE COSO

De acuerdo con el autor **Jinchuña (2012)** El denominado “INFORME COSO” sobre el control interno, publicado en EE. UU. En 1992 surgió como su respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes. Plasma los resultados realizados de las tareas realizadas durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSSION ON FINANCIAL REPORTING, creo en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTE OF SPONSORING ORGANIZATIONS).

- American Accounting Association (AAA)
- American Instituto of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Executive Institute (FEI)
- Institute of Management Accounttants (IMA)

Se trataba entonces de materializar un objeto fundamental: un Nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema logrando así que el nivel de las organizaciones públicas o privadas de la auditoria interna o externa, o de niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucradas. (pág. 54)

2.2.2 OBJETIVOS

De acuerdo con el autor **Jinchuña (2012)**, (...) los objetivos es proporcionar un grado razonable de confianza en la consecución de los objetivos en los siguientes ámbitos o categorías

- A. Eficacia y eficiencia de las operaciones
- B. Confiabilidad de la información financiera
- C. Cumplimiento de las leyes y normas aplicables
- D. **El control interno es un proceso:** es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas dirigidas a la consecución de un fin, no es un fin en sí mismo.
- E. **El control interno lo llevan a cabo las personas:** No se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización.
- F. **El control interno solo puede aportar un grado razonable de seguridad:** no la seguridad total, a la dirección y al consejo de administración de la entidad.
- G. **El control interno está pensando facilitar la consecución de objetivos:** en uno o más ámbitos independientes, pero no elementos comunes. En segundo lugar, da cabida a los subgrupos de control interno, así como puede centrarse en, por ejemplo, los controles sobre la información financiera a los relacionados con el cumplimiento de la legislación aplicable en el área operativa. Asimismo, permite centrarse en los controles sobre unas unidades de actividades determinadas de una entidad. (pág. 55)

2.2.3 UN PROCESO

Según el autor **Blanco (2003)** El control interno no es un evento o circunstancia sino una serie de acciones que tiene la función de pasar o calar a través de las actividades de la entidad. Estas acciones son penetrantes e inherentes en el modo y manejo gerencial de los negocios. Los procesos en los negocios, que son conducidos dentro de, o a través de organizaciones individuales, o funciones, son manejados por medio de procesos de planeación, ejecución y supervisión gerencial básicos, El control interno es una parte de los procesos y está integrado con ellos, Ello les permite funcionar y supervisar su comportamiento y continuidad pertinente. (pág. 92)

2.2.4 RAZONABLE SEGURIDAD

De acuerdo al autor **Blanco (2003)** No importa cuán bien diseñado y en operación este el control interno, solo puede proveer una razonable seguridad a la gerencia y a la junta de directores, respecto a la realización de los objetivos de la entidad. La probabilidad de realización es afecta por limitaciones inherentes en todos los sistemas de control interno. Esto incluye la realidad de que el juicio humano en la toma de decisiones puede ser imperfecto, que los responsables por establecer por establecer controles necesitan considerar sus relativos costos y beneficios y el derrumbamiento puede ocurrir porque tales faltas humanas son como simple error equivocación. (pág. 94)

2.2.5 INFORME COSO I

2.2.5.1 COSO I

Según el autor **Garcia (2014)** Durante más de cinco años, las organizaciones que conforman COSO trabajaron en conjunto con el fin de homogeneizar el

concepto de control interno, y es así que en 1992 emiten el Informe COSO, Marco Conceptual Integrado del Control Interno, mejor conocido como el Modelo de Control COSO.

(...) El Informe COSO se considera hoy en día como un punto de referencia obligado cuando se trata de materias de control interno.

A partir de la publicación del Informe COSO, tanto las empresas privadas como las instituciones públicas se dieron a la tarea de buscar su aplicación, debido a la importancia y utilidad que representan para el logro de objetivos y efectividad y eficiencia de los procesos. (pág. 19)

2.2.5.2 OBJETIVO DE COSO I

De acuerdo con el autor **Garcia (2014)** El objetivo principal del informe COSO es establecer una definición de control interno que sea común para todas las entidades y que, basados en la interpretación de este concepto, ayude a la organización a evaluar de mejor manera sus sistemas de control y a tomar decisiones de cómo mejorar estos sistemas. (pág. 19)

2.2.5.3 COMPONENTES DE COSO I

De acuerdo con el autor **Bertani (2014)** el Informe Coso I se vale de diversos componentes para explicar el desarrollo del control interno en una organización, y estos son:

- Entorno de control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión.

Estos componentes serán analizados a la luz del Informe Coso II, ya que éste último se toma como base en esta investigación para la integración de los temas comprendidos en cada Informe Coso. (pág. 11)

2.2.6 INFORME COSO II

De acuerdo al autor **García (2014)** En enero 2001 se inició un proyecto derivado de la necesidad de crear un marco integral de administración de riesgos. Posteriormente en septiembre 2004, a raíz de una serie de escándalos que provocaron pérdidas importantes a inversionistas, empleados y grupos de interés, COSO publica el informe Enterprise Risk Management – Integrated Framework, el cual amplía el concepto de control interno.

Este nuevo informe en ningún momento reemplaza al Marco Conceptual Integrado de Control Interno (COSO I), sino que lo complementa, proporcionando información sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo. COSO II incorpora tres nuevos componentes del control interno, cabe mencionar que las Normas Internacionales de Auditoría no contemplan estos componentes, pero es importante que el Contador Público y Auditor pueda desarrollarlos en las auditorías para no perder el enfoque sobre la gestión integral de riesgos a los cuales se encuentran sometidas las empresas. (pág. 21)

2.2.6.1 COMPONENTES DE COSO II

De acuerdo con el autor **García (2014)** Los nuevos componentes del control interno son.

- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos

- Respuesta al riesgo (pág. 21)

2.2.6.2 ELEMENTOS DE COSO II

De acuerdo al autor **Fierro & Sotomayor (2013)** Como hemos podido observar el COSO ha tenido una gran evolución a través de sus dos versiones, en el presente trabajo de tesis nos enfocaremos en resaltar las ventajas que trae consigo la utilización de la metodología de control interno COSO II el que, con sus ocho componentes interrelacionados entre sí, viabilizan la realización óptima de operaciones de una entidad lo que concluye con la obtención de los objetivos organizacionales y por ende arroja beneficios sobre la compañía.

Estos elementos van enfocados a cuatro objetivos principales:

- **los objetivos estratégicos**, la etapa en la que se establecen los objetivos como parte de los elementos del sistema de control interno, es aquella que conduce hacia las vías del cumplimiento de los mismos
- **Los objetivos operacionales** se ven cubiertos al tener establecidas actividades de control que permitan desarrollar con la mayor naturalidad posible todas aquellas transacciones de una entidad.
- **El cumplimiento de los objetivos en cuanto a los informes** se hace posibles gracias al flujo de información oportuna que se deriva de un efectivo sistema de control, que alimente constantemente las cadenas de comunicación con información veraz y oportuna.
- **Los objetivos de cumplimiento** se logran gracias al monitoreo constante lo que permite tener un grado de certeza razonable de la confiabilidad de las operaciones debido a su evaluación. (págs. 61,62)

2.2.7 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS VISIONES DE AMBOS

MODELOS

VISION TRADICIONAL	VISION ACTUAL
✓ función soporte concepto exclusivo de riesgo o peligro	✓ Función dedicada a la gestión activa y por anticipado de los riesgos de negocio.
✓ comunicación del riesgo solo a través de una pérdida o una noticia negativa para la entidad.	✓ Proceso proactivo que integra la gestión de riesgo en la estrategia de la empresa.
✓ Coste del riesgo no entendido o capturado para su consideración financiera.	✓ El conocimiento de los riesgos subyacentes permite gestionar más adecuadamente la asignación del capital, permitiendo incrementar el valor.

2.2.8 RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS Y COMPONENTES DEL COSO I Y COSO II

De acuerdo con los autores **Bertani, Polesello , Troila, & Sanchez (2014)** Existe una relación directa entre los objetivos (columnas verticales), que la empresa se esfuerza por conseguir, y los componentes (filas) que representan lo que se necesita para cumplirlos. Todos los componentes son relevantes para cada categoría de objetivo. La tercera dimensión de la matriz indica la relevancia que tiene el control interno para la totalidad de la entidad o para cualquiera de sus unidades o actividades. (págs. 15,16)

2.2.9 INFORME COSO III

De acuerdo con el autor **García (2014)** A través de los años COSO se ha convertido en un marco de referencia en materia de control interno y evaluación

de riesgos, sin embargo, las empresas pequeñas ven este enfoque innecesario y la mayoría de las veces fuera de su alcance. La pequeña empresa ha existido siempre, ha iniciado con un capital mínimo y poco a poco se ha ido consolidando en el mercado, de allí la importancia de que exista un adecuado control interno eficaz, para poder crecer y desarrollarse. En el 2005 COSO puso en marcha el proyecto de Control Interno de Información Financiera – Guía para Pequeñas Empresas Cotizadas y fue en Julio 2006 cuando se publicó el documento definitivo. 23 COSO III no sustituye a los modelos anteriores, su objetivo primordial es orientar a las pequeñas empresas en el diseño y aplicación del control interno a un costo razonable, enfocado a asegurar la confiabilidad de la información financiera y reducir riesgos. (págs. 22,23)

2.2.9.1 OBJETIVOS DEL COSO III

Según el autor **González (s/f)** El Marco Integrado de Control Interno establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno. Estas son:

- A. **Objetivos operativos:** estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad. Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- B. (...) **Objetivos de información:** estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia. Estos reportes relacionan la información financiera y no financiera interna y

externa y abarcan aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia y demás conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la entidad.

- C. (...) **Objetivos de cumplimiento:** están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. La entidad debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas. (págs. 12,13,14)

2.2.9.2 COMPONENTES DEL COSO III

De acuerdo con el autor **Garcia (2014)** El diseño de controles internos requiere componentes que estén interrelacionados entre sí, para obtener como resultado un efectivo control interno dentro de la empresa. Todos los componentes son esenciales, y sirven como criterios básicos para determinar la eficacia del control interno, convirtiéndose en un proceso integrado permanente para el logro de objetivos. 24 Al igual que COSO I y las NIA, COSO III contempla los cinco componentes del control interno con la diferencia que lo hace por medio de 20 principios los cuales a su vez contienen 76 atributos. Cada principio contiene varios atributos y el no cumplir con uno de ellos es indicador de deficiencias de control interno; aunque no se cumplan todos los atributos, los principios si deben ser cumplidos. A continuación, se detallan los componentes según COSO III:

- Ambiente de Control (7 principios – 23 atributos)
- Evaluación de Riesgo (3 principios 15 atributos)
- Actividades de Control (4 principios – 16 atributos)
- Información y Comunicación (4 principios – 14 atributos)

- Monitoreo (2 principios – 8 atributos). (págs. 23,24)

2.2.10 CONTROL INTERNO

2.2.10.1 MARCO NORMATIVO

El marco normativo del control interno son las siguientes:

A. MARCO NORMATIVO SECTOR EMPRESARIAL

A.1 Según las normas de auditoria generalmente aceptadas NAGA 5 “estudio y evaluación del control interno”

De acuerdo al autor **Jinchuña (2012)** El estudio del control interno constituye la base para confiar o no los registros contables y así poder determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos y pruebas de auditoria: en tal sentido el control interno funciona como el termómetro para guardar el tamaño de las pruebas sustantivas

La concepción moderna del control interno incluye los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información.

A.2 Según las Declaraciones de las Normas de Auditoria SAS 30 “Normas Relativas a la Ejecución del Trabajo” 320 “estudio y evaluación del control interno”, deberá efectuarse un estudio apropiado y evaluación del sistema de control interno existente, como una base para confiar en el y para determinar la extensión necesaria de las pruebas a las que deberán concretarse los procedimientos.

A.3 (...) según la Norma Internacional de Auditoria NIA 400 “Evaluación del Riesgo y del control interno”. El sistema de control interno comprende el ambiente de control y los procedimientos de

control, así como el plan de organización y todo los métodos y procedimientos adoptados por la gerencia de la entidad para ayudar al cumplimiento del objetivo administrativa de asegurar tanto como sea factible, la dirección ordenada y eficiente de sus actividades incluyendo al cumplimiento de las políticas administrativas, salvaguarda de activos, prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables. (págs. 23,24)

Según el autor **Jinchuña (2012) (...) NIA N°. 600 “Estudio y evaluación del sistema contable y los correspondientes a los controles internos en la relación a la Auditoria”** La relación con esta norma es que el control interno debe ser plenamente confiable y de acuerdo con la dimensión sea certeza y razonable ya que debe comprobar que hayan registrado todos los movimientos hechos en la empresa en caso de ser un sistema contable para que el control interno sea efectivo y certera.

A.4 (...) según las normas de auditoria gubernamental NAGU 310 “Evaluación de la estructura del control interno “La relación es directa en cuanto ambas sostienen que es de vital importancia la contabilidad del control interno, sin embargo, en esta NAGU está mucho más detallada y tienen componentes relacionados a su estructura entre ellas tenemos. Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control gerencial, sistema de información y comunicación y actividades de monitoreo. (pág. 25)

B. MARCO NORMATIVO DE CONTROL INTERNO DE ACUERDO CON LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Según **República (2015)** la ley que está sujeto al sistema de control interno son la siguiente.

B.1 La Ley N°. 27785 – ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica del Sistema Nacional de Control en el Artículo 06: señala que el control interno consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como el cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de la política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas.

B.2 Asimismo, la citada ley, en el artículo 07: señala que el control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. El control interno previo simultáneo es de competencia exclusiva de las autoridades, funcionarios y servidores de las entidades, como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que requiere las actividades y que el control interno posterior ejercido por las responsables superiores del

servidor o funcionario ejecutor, en función de su cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según sus planes y programas anuales, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del estado.

B.3 La Ley N°. 28716 “Ley del control interno en entidades del Estado”, Estables los aspectos siguientes:

- Que son obligación del titular y funcionarios de la entidad, la relativas a la implantación y funcionamiento del control interno (Art. 06)
- Que es responsable del SNC (Contraloría General de la Republica –CGR, los órganos de control interno institucional – OCI y las sociedades de Auditoria – SOA designadas y contratadas) la evaluación del control interno en las entidades del Estado, de conformidad con la normativa técnica del Sistema Nacional de Control (Art. 07).
- Que el OCI conforme a su competencia, efectúa control preventivo sin carácter vinculante, con el propósito de optimizar la supervisión y mejora de los procesos, practicas e instrumentos del control interno.
- Que el CGR con arreglo a lo establecido en el Art. 14 de la Ley N°. 27785, dicta la normativa técnica del control en las entidades del Estado, así como respectiva evaluación. A partir de dicho marco normativo, los titulares de las entidades están obligadas a emitir las normar específicas aplicadas de su entidad de acuerdo con su

naturaleza, estructura y funciones, las que deben ser concordantes con la normativa técnica del control que dicte el CGR (Art. 10).

B.4 Las Normas de Control Interno - NCI, aprobadas mediante Resolución de Contraloría General N°. 320- 2006 – CG, establece los lineamientos generales que deben considerar las entidades para elaboración de sus respectivas normas de control, así como para propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública, en relación a la protección del patrimonio y al logro de los objetivos y metas institucionales.

Las normas de Control interno definen al control interno como un proceso integral efectuado por titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad alcanzaran.

B.5 (...) La guía de implementación del sistema de control interno en las entidades del estado, emitida mediante resolución de contraloría general N°. 458-2008-CG, con la finalidad de proveer lineamientos, herramientas y métodos a las entidades del Estado para la implementación de sus componentes que conforman el sistema de control interno (SCI) establecido en las Normas de Control Interno, teniendo como objetivos adicionales los de (I) servir la referencia para la implantación o adecuación del SCI, en el marco de NCI(II) promover de una estructura de control interno uniforme que se adopte a cada entidad y (III) exponer con mayor amplitud los conceptos ultimados en las NCI.

B.6 (...) Respecto a las obligaciones y responsabilidades, tenemos los siguientes:

Del titular y funcionarios de la entidad del control interno: Son obligaciones del titular y funcionarios de la entidad, relativas a la implementación y funcionamiento del control interno.

- Velar por adecuado cumplimiento de las funciones y actividades de la entidad y del órgano a su cargo, con sujeción a la normativa legal y técnicas aplicables.
- Organizar, mantener y perfeccionar el sistema y las medidas de control interno, verificando la efectividad y oportunidad de la aplicación, en armonía con sus objetivos, así como efectuar la autoevaluación del control interno, con el fin de proponer el mantenimiento y mejora continua.
- Demostrar y mantener los valores éticos en el desempeño de sus cargos, previniéndolos en toda la organización.
- Documentar y divulgar internamente las políticas, normas y procedimientos de gestión y control interno.
- (...) disponer inmediatamente las acciones correctivas pertinentes, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.
- Implementar oportunamente las recomendaciones y disposiciones emitidas por la propia entidad (informe de autoevaluación), los órganos del sistema nacional de control y otros entes de fiscalización que correspondan.
- Emitir las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura y funciones, para la aplicación y/o regulación del control interno en las principales áreas de su actividad

administrativa u operativa, propiciando los recursos y apoyo necesarios para su eficaz funcionamiento. (págs. 11,12,13,14)

2.2.10.2 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Según **Estupiñán (2015)** “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. (pág. 19)

2.2.10.3 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

De acuerdo con el autor **Poso (2014)** la importancia del control son los siguientes:

- Establece medidas para corregir las actividades de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no vuelvan a presentarse en el futuro.

- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa. (pág. 22)

2.2.10.4 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

De acuerdo con el autor **Estupiñán (2015)** la clasificación del control interno son las siguientes:

A. EL 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. (pág. 07)

B. EL CONTROL INTERNO CONTABLE

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

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, 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 sólo de acuerdo con autorización administrativa. (pág. 08)

2.2.10.5 PROCEDIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

Según el autor **Blanco (2003)** los procedimientos del control interno son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo los directivos de la administración, por ejemplo, que se tomen las acciones necesarias riesgos Asia el logro de los objetivos de la entidad. Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales. Generalmente, los procedimientos de control pueden ser relevantes para una auditoría, se pueden categorizar como políticas y procedimientos que se relacionan con los siguientes.

- Revisiones de desempeño
- Procedimiento de información
- Controles físicos
- Segregación de funciones (pág. 102)

2.2.10.6 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Por su el autor **Blanco (2012)** “Afirmo que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes son”.

A. AMBIENTE DE CONTROL: “El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura. El ambiente de control comprende los siguientes elementos”.

A.1. “Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos. La efectividad de los controles no puede estar por

encima de la integridad y los valores éticos de la gente que los crea, administra, y supervisa. La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control e influyen en el diseño, administración, y supervisión y seguimiento de los otros componentes. La integridad y el comportamiento ético son producto de los estándares éticos y de comportamiento de la entidad, de la manera como se comunican, y de la manera como se hace obligatorio su cumplimiento en la práctica. Incluyen las acciones que realiza la administración para eliminar o reducir incentivos y tentaciones que pueden hacer que el personal se vincule a actos deshonestos, ilegales, o no éticos. También incluye la comunicación, al personal, de los valores de la entidad y de los estándares de comportamiento mediante declaraciones de política y códigos de conducta y mediante el ejemplo”.

- **Compromiso por la competencia.** “La competencia son el conocimiento y las habilidades necesarios para realizar las tareas que definen el trabajo del individuo. El compromiso por la competencia incluye la consideración que hace la administración sobre los niveles de competencia requeridos por los trabajos particulares y la manera como esos niveles se convierten en las habilidades y el conocimiento requerido”.
- **Filosofía y estilo de operación de la administración.** “La filosofía y el estilo de operación de la administración comprenden un rango amplio de características. Tales características pueden incluir lo siguiente: actitudes y acciones

de la administración hacia la presentación de informes financieros (selección conservadora o agresiva entre los principios de contabilidad alternativos disponibles, y conciencia y conservadurismo con los cuales se desarrollan los estimados contables); y actitudes de la administración frente al procesamiento de información y frente a las funciones y el personal de contabilidad”

– **Estructura organizacional.** “La estructura organizacional de una entidad provee la estructura conceptual dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan, y revisan sus actividades por el logro de los objetivos amplios de la entidad. El establecimiento de una estructura organizacional importante incluye considerar las áreas claves de autoridad y responsabilidad y las líneas apropiadas de presentación de informes. Una entidad desarrolla una estructura organizacional de acuerdo con sus necesidades. Lo apropiado de la estructura organizacional de una entidad depende, en parte, del tamaño y naturaleza de sus actividades”.

– **Asignación de autoridad y responsabilidad.** “Este factor incluye la manera como se asignan la autoridad y la responsabilidad por las actividades de operación y la manera como se establecen las jerarquías de relación y autorización”.

(págs. 198,199)

B. PROCESO DE VALORACIÓN DE RIESGOS DE LA ENTIDAD: “El

proceso de valoración de riesgos de la entidad es su proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ello se derivan.

Para propósitos de la presentación de informes financieros, el proceso de valoración de riesgos de la entidad incluye la manera como la administración identifica los riesgos importantes para la preparación de estados financieros que da origen a una presentación razonable, en todos los aspectos importantes de acuerdo con las políticas y procedimientos utilizados para la contabilidad y presentación de informes financieros, estima su importancia, valora la probabilidad de su ocurrencia, y decide las acciones consiguientes para administrarlos. Por ejemplo, el proceso de valoración de riesgos de la entidad puede direccionar la manera como la entidad considera la posibilidad de existencia de transacciones no registradas o identifica y analiza las estimaciones importantes registradas en los estados financieros”. (pág. 200)

“La administración puede iniciar planes, programas, o acciones para direccionar riesgos específicos o puede decidir aceptar un riesgo a causa del costo o por otra consideración. Los riesgos pueden surgir o cambiar a causa de circunstancias tales como las siguientes”

- **Cambios en el entorno de operación.** “Los cambios en el entorno regulador o de operación pueden derivar en cambios en presiones importantes y en riesgos importantemente diferentes”.
- **Personal nuevo.** “El personal nuevo puede tener un centro de atención o un entendimiento diferentes con relación al control interno. Sistemas de información nuevos o modernizados. Los cambios significativos y

rápidos en los sistemas de información pueden cambiar el riesgo relacionado con el control interno².

- **Crecimiento rápido.** “La expansión importante y rápida de las operaciones puede forzar los controles e incrementar el riesgo de una ruptura de los controles”.
- **Nueva tecnología.** “La incorporación de nuevas tecnologías en los procesos de producción o en los sistemas de información puede cambiar el riesgo asociado con el control interno”. (pág. 201)

C. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: El “sistema de información es importante para los objetivos de presentación de informes financieros, consta de los procedimientos y de los registros establecidos para iniciar, registrar, procesar e informar las transacciones de la entidad y para mantener la obligación de responder por los activos, pasivos, y patrimonio neto relacionados. Las transacciones pueden ser iniciadas manual o automáticamente mediante procedimientos programados. Los registros incluyen la identificación y captura de información importante para las transacciones o eventos. El procesamiento incluye funciones tales como edición y validación, cálculo, medición, valuación, resumen, y conciliación, ya sean desarrolladas por procedimientos automatizados o manuales. La calidad de la información generada por el sistema afecta la habilidad de la administración para tomar decisiones apropiadas en la administración y control de las actividades de la entidad y para preparar informes financieros confiables”.

De acuerdo con ello, un sistema de información comprende métodos y registros que:

- Identifican y registran todas las transacciones válidas, con suficiente detalle para permitir la clasificación apropiada de las transacciones para efecto de la presentación de informes financieros. (pág. 202)
- Mide el valor de las transacciones de una manera que permite registrar su propio valor monetario en los estados financieros.
- Determina el período en el cual ocurrieron las transacciones, para permitir el registro de estas en el período contable apropiado.
- Presenta adecuadamente, en los estados financieros las transacciones y las revelaciones relacionadas. (pág. 203)

D. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL: “Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad. Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales. Generalmente, los procedimientos de control que pueden ser importantes para una auditoría se pueden categorizar como políticas y procedimientos que se relacionan con lo siguiente”: (pág. 203)

- **Revisiones del desempeño.** Estos procedimientos de control incluyen revisiones del desempeño actual versus presupuestos, pronósticos, y desempeño del período anterior; relacionan diferentes conjuntos de datos –de operación o financieros- unos con otros, junto con análisis de

las relaciones y acciones de investigación y correctivas; y revisión del desempeño funcional o de actividad, tal como los préstamos de consumo de un banco, la revisión de informes que hace la administración por sucursal, región, y tipo de préstamo, para aprobaciones y obtenciones de préstamos.

- **Procesamiento de información.** Se desarrolla una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad, y autorización de las transacciones. Los controles generales comúnmente incluyen controles sobre los centros de datos y las operaciones de las redes; adquisición y mantenimiento del software del sistema; seguridad de acceso; y adquisición, desarrollo, y mantenimiento del sistema de aplicación
- **Controles físicos.** Estas actividades comprenden la seguridad física de los activos, incluyendo salvaguardas adecuadas, tales como instalaciones aseguradas, acceso seguro a activos y registros; autorización para el acceso a programas de computación y archivos de datos; y conteo y comparaciones periódicos con las cantidades que se muestran en los registros de control. La extensión en la cual se intenta que los controles físicos prevengan el hurto de activos que son importantes para la confiabilidad de la preparación de los estados financieros, y por consiguiente de la auditoría, depende de circunstancias tales como cuando un activo es altamente susceptible a uso equivocado. Por ejemplo, esos controles ordinariamente no serían importantes cuando cualquier pérdida de inventario sería detectada

mediante la inspección física periódica y registrada en los estados financieros.

- **Segregación de funciones.** La asignación de gente diferente para las responsabilidades de autorizar transacciones, registrar transacciones y mantener la custodia de los activos, tiene la intención de reducir las oportunidades de permitirle a cualquier persona que se encuentre en posición de perpetrar y ocultar errores o fraude en el curso normal de las obligaciones del auditor. (pág. 204)

E. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS CONTROLES:

La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. La supervisión y el seguimiento de los controles se logran mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos.

Las actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real se construyen en las actividades recurrentes normales de una entidad e incluyen la administración regular y las actividades de supervisión. Los administradores de ventas, compras, y producción a niveles de división y corporativo se encuentran frente a las operaciones y pueden cuestionar los informes que difieren importantemente de su conocimiento sobre las operaciones. (pág. 205)

2.2.10.7 EL CONTROL INTERNO EN EL MARCO DE LA EMPRESA

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contable, fiscal y tributaria. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas. Por lo tanto, los dueños pierden control y es necesario un mecanismo de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. Con la organización de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de estas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

2.2.11 CUENTAS POR COBRAR

2.2.11.1 OBJETIVOS DE CUENTAS POR COBRAR

De acuerdo con el autor **Aguirre (2005)** El sistema de control interno en el área de clientes y otras cuentas a cobrar abarcará todos aquellos controles y procedimientos que harán que se alcancen los siguientes objetivos.

- Las cuentas para cobrar de clientes o cantidades a percibir de otros deudores a cobrar estarán correctamente registradas, valoradas y clasificadas en los estados contables, y procederán a las transacciones previamente autorizadas.

- Todos los saldos de las cuentas por cobrar estarán sujetos a un control del crédito en cuanto a su identificación, vencimiento y seguimiento de saldos vencidos y no liquidados.
- Los cobros de clientes serán controlados desde su recepción, anotándose inmediatamente en los registros contables, hasta su depósito en las cuentas bancarias.
- Salvaguarda y custodia de las cuentas a cobrar y efectivo recibido de los mismos.
- Segregación apropiada de funciones para optimizar y evitar riesgos en los procedimientos de control. (pág. 287)

2.2.11.2 IMPORTANCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Según (Enciclopedia, s/f) Las cuentas por cobrar es uno de los activos más importante, debido a que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad económica. Además, estas cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que será recuperado en dinero en sumas parciales. Una cuenta por cobrar se origina de diversas maneras, pero en todas las empresas o entidad económica crea un derecho en el cual le exige al tercero el pago de esta. En caso contrario la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido a crédito. A las cuentas por cobrar se les da un trato muy especial por varias razones

- Representan dinero a corto, mediano y largo plazo
- Representan parte de la liquidez de la empresa.
- El saldo y está presente, es cambiante, es decir, está en constante movimiento y necesita de revisiones y análisis.

2.2.11.3 CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

De acuerdo con el autor **Aguilar (2013)** Las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el balance general como tal. Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente manera:

- **Cuentas por cobrar comerciales.** Éstas se clasifican en la cuenta de clientes y tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio.
- **Cuentas por cobrar diversas.** Están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Éstas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas. (pág. 07)

2.2.11.4 TIPOS DE CUENTAS POR COBRAR

De acuerdo con el autor **Stevens (2017)** Las cuentas por cobrar se clasifican en dos tipos:

- **Corto plazo:** Son aquellas que requieren de disponibilidad inmediata dentro de un plazo que no debe ser mayor a un año. Este tipo de cuentas se deben presentar en el Estado de Situación Financiera como activo corriente.
- **Largo Plazo:** Su disponibilidad es a más de un año. Este tipo de cuentas se deben presentar fuera del activo no corriente.

2.2.11.5 POLITICAS DE CREDITO

Son todos los lineamientos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La

misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. (Morgan Beltran, s/f, pág. 05)

Políticas de crédito importantes

De acuerdo al autor **Morgan (s/f)** las políticas de crédito más importantes son las siguientes:

- Reducir al máximo la inversión de cuentas por cobrar en días de cartera.
- Administrar el crédito con procedimientos ágiles y términos competitivos.
- Evaluar el crédito en forma objetiva.
- Mantener la inversión en cuentas por cobrar al corriente, evitar la cartera vencida.
- Vigilar la exposición de las cuentas por cobrar ante la inflación y la devolución. (pág. 05)

2.2.11.6 POLÍTICAS DE COBRANZA

Según el autor **Morgan (s/f)** Las políticas de una empresa son los procedimientos adoptados para la cobranza de las cuentas pendientes cuando estas vencen: en materia de políticas de crédito se pueden distinguir tres tipos de políticas, las cuales son:

Políticas Restrictivas: Caracterizadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva, esta política contribuye a reducir el mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión de movilización de fondos en las cuentas por cobrar.

Políticas Liberales: Tienen a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas. este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar.

Políticas Racionales: Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa. (pág. 07)

2.2.11.7 CUENTAS POR COBRAR Y TRANSACCIONES DE VENTAS:

DOCUMENTOS POR COBRAR

Según el autor **Estupiñán (2015)** El control interno en las transacciones de ventas y cuentas por cobrar Usualmente el control interno se logra mejor con una división de funciones, de tal manera que diferentes departamentos o individuos sean responsables de:

- La preparación del pedido de venta
- Aprobación del crédito
- Salida de la mercancía del almacén
- Embarque
- Facturación
- Verificación de la factura
- Mantenimiento de cuentas control
- Operación del auxiliar de clientes. (pág. 23)

2.2.11.8 ANÁLISIS DE CARTERA

Según **Morgan (s/f)** un análisis de cartera se refiere primordialmente al listado de clientes que toda empresa tiene, el análisis se debe saber por medio de técnicas de control sobre los clientes que se pueden clasificar de acuerdo a los límites de crédito que la empresa le otorga, el cliente debe tener un estado de cuenta que informe todas las transacciones que se han realizado con él y así este debe haber cumplido satisfactoriamente y oportunamente con sus pagos ya que si no se deben de ir desechando aquellas que no han cumplido con lo establecido y esto también de acuerdo a las políticas de control que la empresa tenga establecidas. Un análisis se puede hacer al verificar y comparar el límite de crédito aprobado de un cliente, con la suma de las cuentas con pedido actual. Si con el pedido actual se excede el crédito otorgado al cliente, se requiere de una autorización especial de la administración (nunca de agente de ventas). La recepción oportuna, identificación y control de dinero en cualquiera de sus formas, es responsabilidad del departamento de crédito y cobranza. (págs. 09,10)

2.2.11.9 CUENTAS INCOBRABLES

Para que se dé el rubro de las cuentas por cobrar la empresa debe haber cerrado un negocio con el cliente con anterioridad otorgándole un crédito.

Según **Carrera (2017)** indica que el crédito es un contrato por el cual la entidad pone a disposición cierto porcentaje, con límites, intereses y otras condiciones económicas que la empresa desee aplicar. Producto de las ventas se dan las cuentas por cobrar y por la lenta recuperación de estos créditos se generan las cuentas incobrables. Las cuentas incobrables se dan a medida que se refleja que no tendrá éxito en el cobro de la cuenta, para llevarse a cabo la estimación de

la cobranza dudosa. Deben considerar las probabilidades de cobranza y crear una política que represente esa posibilidad. Existen diversos métodos para realizar el cálculo de la estimación. Puede evaluar sobre las ventas realizadas al crédito, sobre el saldo de las cuentas por cobrar o elaborando un análisis más a fondo de la antigüedad de los saldos de la cartera, en el siguiente grafico se dan algunos criterios de las cuentas incobrables que la mayoría de las compañías las aplican.

2.2.11.10 LETRAS POR COBRAR

Según **Zans (2012)** es un libro voluntario, en el que se registran en forma cronológica y sistemática los detalles de las letras que son aceptables por terceros como resultado de las operaciones de venta o prestación de servicios que efectúan la empresa. La anotación se hace detallando el documento que dio origen a la letra o sea el comprobante de pago o contrato de venta. Este registro sirve para controlar derechos materializados o incorporados en letras de cambio. (pág. 171)

A. PRECISIONES SOBRE LETRAS DE CAMBIO

Según **Zans (2012)** el aceptante de una letra no es el que recibe y luego lo va a cobrar. No confundirse con el aparente significativo de los términos.

El aceptante de una letra es el que ha aceptado asumir una obligación es decir es el que a firmado la letra y deberá pagarla en una fecha futura.

Entonces en términos simplificados, el vendedor gira la letra, el comprador la acepta (la firma) y cuando vence el plazo, este comprador (aceptante) paga la letra al vendedor (girador), quien luego de recibir el dinero entrega

la letra al comprador, debidamente sellada y firmada consignando la palabra cancelada. (pág. 171)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 INFORME COSO I, II Y III

Según **Bertani (2014)** Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos. (pág. 09)

Según **Bertani (2014)** “La Gestión de Riesgos en las organizaciones es un proceso efectuado por el Consejo de Administración de una entidad, su Dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro de lo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos”. (pág. 12)

De acuerdo al autor (**González s/f,**) Cada entidad tiene una misión, la cual determina los objetivos y las estrategias necesarias para cumplirla. Los objetivos pueden ser establecidos mediante un proceso estructurado o informal dependiendo de la entidad, y junto con la evaluación de los puntos fuertes y débiles de la entidad, y de las oportunidades y amenazas del entorno, define una estrategia global. (págs. 12,13)

2.3.2 CONTROL INTERNO

Según **Jinchuña (2012)** El control interno define las fortalezas y debilidades de las organizaciones mediante la cuantificación de sus recursos y es una herramienta enfocada adecuada gestión de los sistemas de información.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados

El control interno en su concepto más amplia no solo tiene como objetivo evitar o reducir los fraudes. También salvaguardar en contra del desperdicio ineficiente y promover la seguridad de las políticas de operación están siendo cumplidos por personal competente y leal. (pág. 17)

Según **Mantilla (2009)** control interno tiene un significado diferente para personas de negocios, legisladores, reguladores y otros. Por consiguiente, el control interno es aplicado en distintas formas y mecanismo que permite establecer el desarrollar y la forma de recoger una sola definición de distintos elementos comunes, como la finalidad de vigilar que todo en la empresa esté funcionando como debe de conformidad con las prescripciones del plan y los programas que dan contenido a su organización y los principios de economía y administración generalmente admitidos. COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos.

Según **Estupiñán (2015)** el control interno contempla una seguridad razonable, pero no absoluta, de que los objetivos del sistema se cumplirán. La implantación y el mantenimiento de un sistema adecuado de control interno es responsabilidad de la administración del ente y el diseño del mismo ha de realizarse teniendo en cuenta los juicios de la administración en cuanto a la relación costo-beneficio de cada procedimiento de control, aunque no siempre es posible obtener magnitudes objetivas de los costos y beneficios involucrados. (pág. 161)

2.3.3 CUENTAS POR COBRAR

Según **Ferrari (2018)** Las cuentas por cobrar son una táctica para aumentar los ingresos, no obstante, representan un riesgo si no se manejan oportunamente. La cuenta por cobrar es sinónimo de que la compañía maneja políticas de crédito, especialmente con sus clientes y aunque es una práctica para aumentar las ventas implica costos y riesgos que deben ser evaluados. Cuando extiendes crédito a un cliente por determinado tiempo generas una cuenta por cobrar. Un buen administrador financiero asegura el éxito del negocio mediante una adecuada gestión del activo circulante y los pasivos corrientes, optimizando así el flujo de caja del negocio. Lo cual, implica hacer un seguimiento riguroso de la cantidad de dinero que debes a tus proveedores, representado por las cuentas por pagar y el monto de dinero que te deben tus clientes, traducido en las cuentas por cobrar.

2.3.4 CONTROL DE FACTURACIÓN A CRÉDITO

Según **Ferrari (2018)** Las empresas utilizan la información del detalle de cuentas por cobrar y los mayores deudores para enviar facturas precisas. Un

cliente no se limita a dar dinero a una compañía sin tener un registro de lo que debe. La sección de cuentas por cobrar del balance dice al área de ventas o cobranza de la empresa exactamente a quién cobrar la factura, así como el importe de esta. Sin ser capaz de generar un registro adecuado de lo que debe el cliente, la empresa no tiene ninguna esperanza de recabar el dinero adeudado, incurriendo con ello en problemas de cobranza y posible insolvencia.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación fue de tipo cualitativo, es decir la investigación se limitará a describir los atributos y las características de la variable a ser estudiada.

3.2. Nivel de la Investigación

El nivel de esta investigación es descriptivo, es decir la investigación será limitada a describir los aspectos más importantes de la variable de estudio.

3.3. Población y Muestra.

Dado que la investigación será bibliográfica, documental y de caso no habrá población y tampoco muestra.

3.4. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación será no experimental-descriptivo-bibliográfico documental y de caso.

3.5. Definición y Operacionalización de Variables

Dado que la investigación bibliográfica, documental y de caso, no aplica.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Técnicas

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, documental. Para el recojo de la información del caso se utilizó como técnicas el cuestionario y revisión documental.

3.6.2. Instrumentos

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas. Para el recojo de la información del caso se utilizó como instrumentos cuestionario de control interno, compuesto por los 5 componentes del COSO

3.7. Plan de análisis:

Para lograr el recojo de información y análisis de los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la revisión bibliográfica y documental, luego se hizo el análisis relacionándolo con los antecedentes y bases teóricas pertinentes. Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 2, se realizó a través de la aplicación de cuestionarios del área de cuentas por cobrar luego se hizo el análisis correspondiente a la luz de los antecedentes y bases teóricas.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se hizo un análisis comparativo entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; luego, se explicó las coincidencias y no coincidencias relacionándolas con las bases teóricas pertinentes.

3.8. Matriz de consistencia

Ver anexo 01

3.9. Principios Éticos.

No aplicó, por tratarse de una investigación descriptiva, bibliográfica documental y de caso. Además, porque no se ha manipulado a ninguna persona, animal o cosa.

IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

RESULTADOS

4.1.1 Resultados del Objetivo Especifico 01:

Describir las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú 2018.

CUADRO 01:

DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ 2018

Jaramillo (2017)	<p>La implementación de un sistema de control interno es de vital importancia para las organizaciones si estas desean contar con una seguridad razonable para sus recursos y para la información que se presenta en los estados financieros, la misma que funciona como equilibrio para los convenios o contratos con el resto de las organizaciones, además de que al influir en la información financiera este a través de la información repercute en la toma de decisiones por parte de la dirección y de todos los usuarios de dicha información.</p> <p>La propuesta está desarrollada en base a los componentes planteados en el informe COSO I, es decir tomando como base el ambiente de control en que se establecen los objetivos, evaluar los riesgos de incobrabilidad y las consecuencias de no realizar los pagos oportunamente, el desarrollo de actividades que permitan controlar, la comunicación constante durante todo el proceso para informar oportunamente y el monitoreo el cual será aplicado en todo el proceso de control.</p>
Chuquizuta & Oncoy (2017)	<p>El sistema de control interno contribuye a mantener la información precisa, documentada y analizada; si se aplica de manera correcta este</p>

	<p>sistema aportaría a la reducción de cuentas por cobrar, minimizando así la probabilidad de incurrir en impagos y generar riesgos que perjudiquen la estabilidad económica de la empresa.</p> <p>Cada empresa cuenta con una cartera de clientes, la cual debe ser actualizada en periodos de tiempo establecidos; el sistema de Control Interno interviene a través de los procesos de selección de clientes a través de un historial o récord crediticio de cada uno de ellos, también mantendría organizada, archivada y supervisada el historial de pago por parte de los clientes, así se contará con una cartera de clientes selecta.</p>
Perez & Ramos (2016)	<p>Se describió los procesos actuales antes de la implementación del Sistema de Control Interno determinando que no existe un control interno de las Cuentas por Cobrar, 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, no existen procedimientos y políticas de cobranza; por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Se estableció e implementó un sistema de control interno de las cuentas por cobrar, se logró mejorar las actividades, procedimientos y formatos, las mismas que son de gran utilidad, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento para el Control Interno de las Cuentas por Cobrar.</p>
Pariona & Vega (2017)	<p>La evaluación y la implementación de control interno a las cuentas por cobrar incide significativamente en la Liquidez de la empresa Creditex S.A.A., debido a que se ha comprobado con los resultados obtenidos - del 62% - que se requiere un mayor control.</p> <p>Se ha determinado que el personal se encuentra poco capacitado sobre los temas de control interno y sobre los reportes necesarios para aplicar la política de crédito y la política de cobranza.</p>

	Se ha determinado que hay poca interacción y comunicación entre las áreas involucradas en la aplicación de la Política de Crédito y la Política de Cobranzas
Acosta, Ccahuana, & Villanueva (2017)	Al evaluar el proceso de las cuentas por cobrar comerciales de la Empresa GMV TRADING S.A.C Concluimos que, no cuenta con un sistema de Control interno, este influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar comerciales. Implementar un Sistema de Control Interno que garantice la supervisión y recuperación de los créditos concedidos, así mismo, desarrollar políticas, manuales de procedimientos que evalúen mejor a los futuros clientes al momento de otorgarles el crédito y realizar seguimientos de las cuentas por cobrar comerciales. Las cuales deben tener como finalidad asegurar que la cobranza se haga efectiva.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y locales de la investigación.

4.1.2. Resultados del Objetivo Especifico 02:

Describir las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de la empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018.

CUADRO 02:

DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TEXTILES TORRES FL PERÚ S.A.C. – LIMA, 2018.

	ITEMS	RESULTADOS	
		SI	NO
	AMBIENTE DE CONTROL		
1	¿La Empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. cuenta con un sistema de Control Interno implementado en el área de cuentas por cobrar?		X

2	¿Se han determinado las capacidades y perfiles referidos que debe demostrar el empleado de departamento de créditos y cobranzas?		X
3	¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?		X
4	¿se cuentan con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles de recuperación y en su caso tienen creada alguna reserva?		X
5	¿El manual de organización de la Empresa está actualizado según estructura organizacional y se difunden entre el personal de la Empresa?		X
6	¿Los hallazgos informados son analizados bajo la perspectiva de la responsabilidad por las funciones que desarrollan a efectos de determinar las responsabilidades correspondientes?		X
7	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos internos para el ejercicio de sus actividades?	X	
8	¿Las unidades funcionales proporcionan oportunamente la información requerida?		X
9	¿La empresa o la gerencia tienen acceso irrestricto a todas las áreas, archivos e información?	X	
10	¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación para el área de cuentas por cobrar?		X
	EVALUACIÓN DE RIESGOS		
11	¿La Empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. tiene definidos sus objetivos?	X	
12	¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar, teniéndolos a su cuidado personal distinto al cajero o contador?		X
13	¿Están identificados los riesgos internos y externos?		X
14	¿Se han reconocido los cambios, que pueden afectar significativamente el desempeño de los objetivos de crédito y cobranza?		X
15	¿La empresa cuenta con principales planes de contingencia?		X

16	¿Se investiga la situación financiera de los clientes?		X
17	¿Se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos?	X	
18	¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?		X
19	¿Se ha difundido los niveles organizacionales el concepto de riesgo, y consecuencias para la empresa?		X
20	¿Existen criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos?		X
	ACTIVIDADES DE CONTROL		
21	¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas?		X
22	¿Los expedientes de los procedimientos de crédito y cobranza es adecuada, completa y correctamente archivada?		X
23	¿La empresa ha diseñado una coordinación suficiente entre las distintas áreas y unidades funcionales?		X
24	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldo?		X
25	¿Los procedimientos determinan actividades de control que aseguren la integridad de los registros?		X
26	¿Existen los procedimientos de control necesarios, por operaciones y procesos de cuentas por cobrar?		X
27	¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos de cobranza?		X
28	¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad?		X
29	¿La entidad ha diseñado actividades de control suficientes para la protección física de los activos consumibles y activos fijos?		X

30	¿Se obtienen comprobantes de que los clientes hayan recibido la mercadería que se les envió?	X	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
31	¿Existen medios para la comunicación donde el personal que labora puede informar sobre posibles anomalías de cuentas por cobrar?		X
32	¿Cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?		X
33	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?		X
34	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad de cuentas por cobrar?		X
35	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en la empresa?	X	
36	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?		X
37	¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?		X
38	¿Existe una supervisión o responsable del área de cuentas por cobrar?		X
39	¿Están determinados los informes habituales que deben remitir a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?		X
40	¿El gerente se preocupa para la rápida recopilación de la cartera de clientes?		X
	SUPERVISION Y MONITOREO		
41	¿Requieren los procedimientos que se soliciten confirmaciones de terceros para corroborar la información generada dentro de la entidad?		X

42	¿Existe vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos de y cobranza?		X
43	¿La Dirección decide sobre las acciones necesarias para corregir las deficiencias informadas por el encargado del área de cobranza		X
44	Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos		X
45	¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en la área de las cuentas por cobrar?		X
46	¿Toma la Gerencia acciones adecuadas y oportunas para corregir diferencias reportadas por del contador?		X
47	¿Se corrigen las transacciones o las deficiencias identificadas?		X
48	¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?		X
49	¿Se practican arquez periódicos y sorpresivos?		X
50	¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la empresa?		X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicada a la empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C.

CUADRO N°. 03

4.1.3. Resultados del Objetivo Especifico 03:

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa textiles torres FL Perú S.A.C. – lima, 2018.

CUADRO 03:

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL
INTERNO EN EL ÁREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ Y DE LA EMPRESA
TEXTILES TORRES FL PERÚ S.A.C. – LIMA, 2018**

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS Objetivo esp. 01	RESULTADOS Objetivo esp.02	RESULTADOS
Ambiente de control	La propuesta está desarrollada en base a los componentes planteados en el informe COSOI, es decir tomando como base el ambiente de control en que se establecen los objetivos, evaluar los riesgos de incobrabilidad y las consecuencias de no realizar los pagos oportunamente, el desarrollo de actividades que permitan controlar, la comunicación constante durante todo el proceso para informar oportunamente. Jaramillo (2017)	La Empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. no cuenta con un sistema de Control Interno. Se han determinado las capacidades y perfiles referidos que debe demostrar el empleado de departamento de créditos y cobranzas	No coincide
	El sistema de control interno contribuye a mantener la información	en la empresa lo que se busca es tener resultados suficiente	

<p>Evaluación de riesgo</p>	<p>precisa, documentada y analizada; si se aplica de manera correcta este sistema aportaría a la reducción de cuentas por cobrar, minimizando así la probabilidad de incurrir en impagos y generar riesgos que perjudiquen la estabilidad económica de la empresa. Chuquizuta & Oncoy (2017)</p>	<p>entre las distintas áreas y unidades funcionales, así obtener la eficacia y eficiencia de las operaciones en área de cobranza.</p>	<p>No coincide</p>
<p>Actividades de control</p>	<p>El control interno en las cuentas por cobrar mejora las actividades, procedimientos y formatos, las mismas que son de gran utilidad, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento para el Control Interno de las Cuentas por Cobrar. Perez & Ramos Garrido (2016)</p>	<p>En la empresa falta procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, por lo tanto, el responsable del área debe realizar sus funciones establecidos de acuerdo con la política de la empresa.</p>	<p>No coincide</p>
<p>Información y comunicación</p>	<p>la implementación de control interno a las cuentas por cobrar incide significativamente en la Liquidez de la empresa por ello debe tener establecidas líneas de comunicación e</p>	<p>La empresa no tiene establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa.</p>	<p>No coincide</p>

	información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa. Pariona & Vega (2017)		
Supervisión y monitoreo	Al emplear una adecuada e informada implementación en los procesos de control las cuentas serán evaluadas en un amplio campo de acción de los procedimientos cronológicos y coordinados de cada transacción para así, obtener suficiencia y confiabilidad de la información financiera y a evaluar a los clientes. Acosta, Ccahuana, & Villanueva (2017)	La empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C., carece de una comunicación constante en todas las áreas para supervisar y dirigir periódicamente las funciones de los trabajadores.	No coincide

Fuente: Elaboración propia en base a la comparación del resultado de los objetivos específicos 01 y 02.

4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.2.1 Respecto al objetivo específico 01:

Tomando en cuenta a los antecedentes nacionales **Acosta, Ccahuana, & Villanueva (2017)**, **Chuquizuta & Oncoy (2017)**, **Jaramillo (2017)** y **Pariona & Vega (2017)**, coinciden en sus resultados al establecer el sistema de control interno contribuye a mantener la información precisa,

documentada y analizada; si se aplica de manera correcta este sistema aportaría a la reducción de cuentas por cobrar, minimizando así la probabilidad de incurrir en impagos y generar riesgos que perjudiquen la estabilidad económica de la empresa.

Estos resultados coinciden con los autores de los siguientes antecedentes internacionales **Bravo (2016)**, **Dicuru, Linares, & Villegas (2015)** y **Duran (2015)**, coinciden en sus resultados quienes establecen que el propósito de control interno en cuentas por cobrar constituye una herramienta de organización, emplea para comprobar que no existen desviaciones en sus objetivos y metas; y es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Por tanto, el grado de fortaleza del control interno determina si existe una seguridad razonable en las operaciones reflejadas en los estados financieros confiables.

Finalmente, estos resultados también coinciden con lo que establecen **Blanco (2003)** y **Jinchuña (2012)** quienes en las bases teóricas afirman que el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa así poder lograr sus objetivos.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 02:

Respecto al componente ambiente de control:

Con respecto al resultado de la evaluación del componente ambiente de control se formulo 10 preguntas al gerente y los demás trabajadores de la área de cuentas por cobrar, las cuales representan el 100%, se obtuvo 08

respuestas negativas, y 02 respuestas positivas, lo cual refleja que no se está dando importancia al componente más importante del control interno, ya que, en la teoría, considera a este componente como el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno. **Mantilla (2005)**

Respecto al componente evaluación de Riesgo

Se formuló 10 cuestionarios al gerente y a los demás trabajadores del área de cuentas por cobrar, las cuales representan el 100%, se obtuvo 08 respuestas negativas y 02 respuestas positivas, esta situación es muy peligrosa porque según las respuestas obtenidas, la empresa estudiada no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos y que la teoría del informe COSO, afirma que la evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la empresa.

Blanco (2003)

Respecto al componente actividades de control

De los 10 cuestionarios realizados al gerente y demás personales del área de cuentas por cobrar, las cuales representan el 100% se obtuvo 09 respuestas negativas y 01 como respuesta positiva, situación similar a las respuestas obtenidas del componente anterior. Esto es lógico, porque si no se han identificado los riesgos, tampoco podrán ser controlados; tomando como referencia al informe COSO 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 objetivos. **Aguirre (2005)**

Respecto al componente información y comunicación:

De las 10 preguntas realizadas, se obtuvo 09 respuestas negativas, y 01 respuesta positiva, situación muy alarmante pues este componente es sin duda alguna el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la empresa y esto genera un gran desafío que es el de contar con un gran volumen de información, del que deberá ser captada la información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación. **Estupiñán (2006)**

Respecto al componente supervisión y monitoreo:

Con respecto al resultado del componente supervisión y monitoreo se aplicó 10 preguntas al gerente y los demás trabajadores de la empresa, las cuales representan el 100%, todas nos dieron la respuesta negativa, lo cual evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, esta situación es muy peligrosa para la empresa, tomando como referencio al informe COSO, los sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de Control Interno en el transcurso del tiempo;. 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. Lo anterior no significa que tengan que revisarse todos los

componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. **Estupiñán (2015)**

4.2.3 Respecto al objetivo específico 03:

Respecto al ambiente de control

Según los resultados realizados en base al objetivo específico 01 y de la investigación del objetivo específico 02: podemos visualizar que las cuentas por cobrar en la Empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C., urge la implementación de un eficiente y eficaz sistema de control interno no coincide, por su parte **Jaramillo (2017)** menciona que se debe Crear y ejecutar un manual de operaciones basado en el Control de Cuentas por Cobrar, también capacitar al personal correspondiente y que sea encargado directo de fomentar la recaudación, interpretación e información de crédito a su superior inmediato y a la clientela de la empresa.

Respecto a la evaluación de riesgos

Según los resultados realizados en base al objetivo específico 01 y de la investigación del objetivo específico 02: referente a la identificación y evaluación de riesgos no coinciden. Se ha comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área, por lo tanto, se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades, tal como lo establece **Chuquizuta & Oncoy (2017)**.

Respecto a la actividad de control:

Según los resultados realizados en base al objetivo específico 01 y de la investigación del objetivo específico 02: referente al control interno en cuentas por cobrar no coinciden, por su parte **Perez & Ramos (2016)** un sistema de control interno de las cuentas por cobrar, se logró mejorar las actividades, procedimientos y formatos, las mismas que son de gran utilidad, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento para el Control Interno de las Cuentas por Cobrar.

Respecto a la información y comunicación

Según los resultados realizados en base al objetivo específico 01 y de la investigación del objetivo específico 02: referente a la información y comunicación, ambos no coinciden, la implementación de control interno a las cuentas por cobrar incide significativamente en la Liquidez de la empresa si se aplica de manera correcta este sistema aportaría a la reducción de cuentas por cobrar, minimizando así la probabilidad de incurrir en impagos y generar riesgos que perjudiquen la estabilidad económica de la empresa. **Pariona & Vega (2017)**

Respecto a la supervisión y monitoreo

Según los resultados realizados en base al objetivo específico 01 y de la investigación del objetivo específico 02: supervisión y monitoreo no coinciden, en la empresa no se realizan supervisión del desempeño de los cargos, trayendo como resultado riesgos y errores; ambiente que es perjudicial para la empresa pues esto origina la demora y el incumplimiento de los objetivos trazados

Por tal motivo Acosta, Ccahuana, & Villanueva (2017) el Control Interno que garantiza la supervisión y recuperación de los créditos concedidos, así mismo, desarrollar políticas, manuales de procedimientos que evalúen mejor a los futuros clientes al momento de otorgarles el crédito y realizar seguimientos de las cuentas por cobrar.

V. CONCLUSIONES

Después de haber realizado la investigación sobre caracterización del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018 se llegó a las siguientes conclusiones, como se detalla a continuación:

5.1. Objetivo específico N° 01:

Tomando en cuenta a los antecedentes internacionales, nacionales y locales y autores de las bases teóricas, describen que las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú: permiten contar con una seguridad razonable para sus recursos y para la información que se presenta en los estados financieros, por otro lado permite realizar mejoras en los procesos de trabajo de la empresa, contribuyendo a la mejora organizacional, reduciendo las deficiencias administrativas.

5.2. Objetivo específico N° 02:

Tomando en cuenta a las preguntas realizadas al gerente y demás personales del área de cuentas por cobrar de la Empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. se concluye que la empresa no tiene implementado el Control interno, observándose deficiencia en los procedimientos de cobro,

personal encargado en el área de cobranzas no está capacitado para el desarrollo de sus funciones, no hay interacción y comunicación entre las áreas involucradas en la aplicación de Política de Crédito y la Política de Cobranzas.

5.3. Objetivo específico N° 03:

De acuerdo el análisis comparativo del objetivo específico 01 y 02, no coinciden en sus resultados, por lo tanto, se concluye que, si se implementa el control interno de forma correcta en la empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C, permitirá el cumplimiento de los objetivos y metas, de manera eficiencia, eficacia así como la seguridad prudente de la información financiera con de integridad, confiabilidad y oportunidad.

5.4. CONCLUSIÓN GENERAL

De acuerdo con el análisis realizada referente al área de cuentas por cobrar de la empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C, se evidencio la falta de control interno, por lo tanto, una empresa que no tenga dicho sistema arriesga su crecimiento e impide logras sus objetivos y metas. por el hecho de no poseer un instrumento para disminuir las deficiencias y debilidades que pudiera existir, por tal motivo se considera la necesidad de realizar una estructura de control interno que permita el adecuado desenvolvimiento de las operaciones de acuerdo con los objetivos trazados así optimizar la seguridad para la recuperación de las cuentas por cobrar.

Se sugiere Implementar un Sistema de Control Interno que garantice la supervisión y recuperación de los créditos otorgados, así mismo, desarrollar políticas, manuales de procedimientos que evalúen mejor a los

futuros clientes al momento de otorgarles el crédito y realizar seguimientos de las cuentas por cobrar. Las cuales deben tener como finalidad asegurar que la cobranza se haga efectiva.

El departamento de contabilidad deberá pedir los informes de créditos y cobros periódicamente a fin de realizar las provisiones y los castigos de incobrables correspondiente.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas

- Acosta Villano, L., Ccahuana Arroyo, D., & Villanueva Antonio, J. (Agosto de 2017). *el control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa GMV Trading S.A.C, San Juan de Lurigancho, 2016*. Recuperado el 18 de Agosto de 2018, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/132/EL%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20COMERCIALES%20DE%20LA%20EMPRESA%20GMV%20TRADIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar Pinedo, V. H. (2013). *Gestion de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporacion petrolera S.A.C- 2012*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2018, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar_vh.pdf
- Aguirre Ormaechea, J. M. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Grupo Cultural. Recuperado el 12 de Julio de 2018
- Bertani, E. A., Polesello, M. F., Troila, J. A., & Sanchez, M. M. (2014). *COSO I Y COSO II Una Propuesta Integrada*. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Blanco Luna, Y. (2003). *Normas y procedimientos de la Auditoria Integral* (1 ed.). Colombia, Bogota: Ecoe ediciones. Recuperado el 05 de Noviembre de 2018

- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría integral, normas y procedimientos* (2 ed.). Bogotá, Colombia : Ecoe Ediciones. Recuperado el 16 de Noviembre de 2018
- Bravo Cadena , M. C. (2016). *evaluación del control interno a las cuentas por cobrar clientes de empresas comerciales*. Recuperado el 25 de Julio de 2018, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3150/1/EVALUACION%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20A%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20CLIENTES%20DE%20EMPRESAS%20COMERCIALES.pdf>
- Burga Paredes, D. (2017). *Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las Empresas Textiles del Distrito de Santa Anita, Año 2017*. Recuperado el 17 de Setiembre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13047/Burga_PD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camara Puerto , A. (2016). *El control interno en las cuentas por cobrar*. Recuperado el 12 de Setiembre de 2018, de <http://eempreario.mx/control-interno-cuentas-cobrar>
- Carrera Navarrete , S. I. (Julio de 2017). *Analisis de la Gestion de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el Año 2015*. Recuperado el 24 de Setiembre de 2018, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Chuquizuta Vera , K. R., & Oncoy Cordova, M. A. (2017). *incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C. ubicada en el distrito de los olivos, año 2013*. Recuperado el 30 de

Setiembre de 2018, de

http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/122/Chuquizuta_KR_Oncoy_MA_TCON_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dicuru, V., Linares, H., & Villegas, Z. (Marzo de 2015). *propuesta de procedimientos de control interno en el area de cuentas por cobrar Empresa Naturafor C.Sla R, C.A.* Recuperado el 03 de Noviembre de 2018, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3389/vdicuru.pdf?sequence=1>

Duran Carpio, J. C. (2015). *El Control Interno de la cuentas por cobrar y su Incidencia en la liquidez de la Empresa el Mundo Berrezueta Carmona y Cia, en el Canton Camilo Ponce Enrique.* Recuperado el 24 de Setiembre de 2018, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>

Enciclopedia. (s/f). *Importancia de cuentas por cobra.* Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de Enciclopedia de tareas. net: <https://www.encyclopediadetareas.net/2014/10/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar.html>

Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II* (2 ed.). Ecoe Ediciones.

Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Analisis de infome COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales* (3 ed.). Colombia, Bogota: Ecoe Ediciones Ltda. Recuperado el 10 de Noviembre de 2018

Ferrari , A. (2018). *Cuentas por Cobrar y por qué se utiliza.* Recuperado el 21 de octubre de 2018, de cuida tu dinero:

<https://www.cuidatudinero.com/13095551/que-es-la-cuenta-cuentas-por-cobrar-y-por-que-se-utiliza>

Fierro Perez, K., & Sotomayor Romero, K. (2013). *Analisis Integral de los elemntosde control interno - COSO II*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2018, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8504/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-310.pdf>

Garcia Argueta, V. P. (2014). *Diseño de controles internosal area de ingresos de una empresa dedicada al reclutamineto de resursos humanos*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de http://www.repositorio.usac.edu.gt/1256/1/03_4798.pdf

González Martínez, R. (s/f). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Jaramillo Castillo, L. A. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en laempresa GCF Holdings SAC*. Recuperado el 15 de Setiembre de 2018, de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/753/T%C3%8DTULO%20_%20JaramilloCastillo_LedyAgustina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jinchuña Hualpa , J. (2012). *Control Interno Gerencial* (1 ed.). Lima: Distribuidora Educar Editorial. Recuperado el 25 de Setiembre de 2018

Mantilla Blanco, S. A. (2005). *Control Interno: Informe coso*. Bogota: ECOE Ediciones.

- Montaño Orozco, E. (2013). *Control interno, auditoria y aseguramiento fiscal y gobierno corporativo* (1 ed., Vol. 1). Colombia: universidad del vallejo.
- Morgan Beltran, J. (s/f). *Administracion de cuentas por cobrar*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2018, de calameo:
<https://es.calameo.com/read/00104945512ac53ee22a5>
- Pariona Lizana, M., & Vega Cochaches, Y. (Febrero de 2017). *el control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Creditex S.A.A. - Ate 2015*. Recuperado el 10 de Setiembre de 2018, de
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/211/EL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20CREDITEX%20S.A.A.%20-%20ATE%202015..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perez Guevarra, T., & Ramos Garrido, M. (2016). *“Implementación de un Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa BAGSERVIS SAC, en Trujillo, en el año 2016.”*. Recuperado el 30 de Setiembre de 2018, de
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20Guevara%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1>
- Posso Rodelo , J. (2014). *Diseñe un modelo de control interno en la empresa prestadora de Servicios Hoteleros eco Turisticos Nativos Activos ECO Hotel la Cocotera*. Recuperado el 25 de Setiembre de 2018, de

[http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTR
OL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf](http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTR
OL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf)

República, P. C. (2014). *Medición de la Implementación del sistema de control interno en el estado - año 2014* (1 ed.). Lima: Lima : Contraloría General de la República : Cooperación Alemana implementada por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, Programa Reforma del Estado Orientado a la Ciudadanía - Buena Gobernanza, 2015. Recuperado el 05 de Noviembre de 2018

Stevens, R. (13 de Julio de 2017). *Cuentas por cobrar*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de Rankia Colombia:
<https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

Zans Arimana, W. (2012). *Contabilidad Basica II* (Vol. Segunda Edicion 2012). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L. Recuperado el 10 de Octubre de 2018

6.2 ANEXOS

6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: CASO EMPRESA TEXTILES TORRES FL PERÚ S.A.C. – LIMA, 2018	¿Cuáles son las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa textiles torres fl Perú S.A.C. – ¿Lima, 2018?	Determinar y describir las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018.	<p>1. Describir las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú 2018</p> <p>2. Describir las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de la empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018.</p> <p>3. Hacer un Análisis comparativo de las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018.</p>	Control Interno Cuentas por Cobrar

6.2.2 Anexo 02: Fichas bibliográficas

FICHAS BIBLIOGRAFICAS	
TESIS, TESISINA, ESPECIALIDAD, ETC. AUTOR: _____	
APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO Y SUBTITULO: _____	
LUGAR DE EDICION: _____	
AÑO EN QUE SE OBTUVO: _____	
NUM. DE PAGINAS: _____	NIVEL ACADEMICO _____
OBTENIDO: _____	INSTITUCION Y _____
DEPENDENCIA QUE OTORGA EL NIVEL ACADEMICO: _____	
NOMBRE DEL ASESOR: _____	
APELLIDO (s), Nombre (s). LOCALIZACION DE LA OBRA: _____	

Autor/a: _____	Editorial: _____
Título: _____	Ciudad, país: _____
Año: _____	
Resumen del contenido: _____ _____ _____ _____ _____	
Número de edición o impresión: _____	
Traductor: _____	

6.2.3 Anexo 03: cuestionarios



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: caracterización del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración. Responder todas las interrogantes que se plantean a continuación:

I. REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA:

1.1 Edad del representante legal de la empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C.

Años

1.2 Sexo del representante Legal:

Masculino Femenino

1.3 Grado de instrucción:

Primaria Secundaria

Técnico Universitario

II. REFERENTE A LA EMPRESA

2.1 Nombre de la empresa: Textiles Torres FL Perú S.A.C

2.2 Dirección. Prolong. Huánuco N°. 1757

2.3 Años de permanencia en el mercado: 06

III. REFERENTE AL CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL

3.1 ¿La Empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. cuenta con un sistema de Control Interno implementado?

Si No

3.2 ¿Se han determinado las capacidades y perfiles referidos que debe demostrar el empleado de departamento de créditos y cobranzas?

Si No

3.3 ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?

Si No

3.4 ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?

Si No

3.5 ¿El manual de organización de la Empresa está actualizado según estructura organizacional y se difunden entre el personal de la Empresa?

Si No

3.6 ¿Los hallazgos informados son analizados bajo la perspectiva de la responsabilidad por las funciones que desarrollan a efectos de determinar las responsabilidades correspondientes?

Si No

3.7 ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos internos para el ejercicio de sus actividades?

Si No

3.8 ¿La Dirección de la empresa implanta las recomendaciones aceptadas en los tiempos comprometidos?

Si No

EVALUACIÓN DE RIESGOS

3.9 ¿la Empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. tiene definidos sus objetivos?

Si No

3.10 ¿Se ha determinado el funcionario que deberá aprobar el Mapa de Riesgos previa revisión de la documentación de respaldo sobre la identificación y el análisis que se llevaron a cabo?

Si No

3.11 ¿Se han reconocido los cambios, que pueden afectar significativamente el desempeño de los objetivos de crédito y cobranza?

Si No

3.12 ¿La empresa cuenta con principales planes de contingencia?

Si No

3.13 ¿Se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos?

Si No

3.14 ¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?

Si No

3.15 ¿Se ha difundido los niveles organizacionales el concepto de riesgo, y consecuencias para la empresa?

Si No

3.16 ¿Existen criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos?

Si No

ACTIVIDADES DE CONTROL

3.17 ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?

Si No

3.18 ¿Los expedientes de los procedimientos de crédito y cobranza es adecuada, completa y correctamente archivada?

Si No

3.19 ¿La empresa ha diseñado una coordinación suficiente entre las distintas áreas y unidades funcionales?

Si No

3.20 ¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?

Si No

3.21 ¿Existen los procedimientos de control necesarios, por operaciones y procesos de cuentas por cobrar?

Si No

3.22 ¿La entidad ha diseñado actividades de control para la protección física de los activos financieros de la entidad?

Si No

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.23 ¿Existen medios para la comunicación donde el personal que labora puede informar sobre posibles anomalías?

Si No

3.24 ¿Cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?

Si No

3.25 ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?

Si No

3.26 ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en la empresa?

Si No

3.27 ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?

Si No

3.28 ¿La empresa tiene implementado el control para asegurar el acceso y la administración de la información?

Si No

3.29 ¿Están determinados los informes habituales que deben remitir a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?

Si No

SUPERVISION Y MONITOREO

3.30 ¿Requieren los procedimientos que se soliciten confirmaciones de terceros para corroborar la información generada dentro de la entidad?

Si No

3.31 ¿Las evaluaciones puntuales sobre el control interno son adecuadas?

Si No

3.32 ¿La Dirección decide sobre las acciones necesarias para corregir las deficiencias informadas por el encargado del área de cobranza?

Si No

3.33 ¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?

Si No

3.34 ¿Se realiza un seguimiento de las acciones efectuadas para comprobar la implantación de las recomendaciones?

Si No

3.35 ¿Toma la Gerencia acciones adecuadas y oportunas para corregir diferencias reportadas por del contador?

Si No

3.36 ¿Se corrigen las transacciones o las deficiencias identificadas?

Si No

3.37 ¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?

Si No

3.38 ¿Están específicas los instrumentos de autoevaluación, que existe por sistema de lista de verificación, indicadores, informes, etc.?

Si No