



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL
INTERNO EFICIENTE Y EFICAZ A LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LA MYPE RUBRO TRANSPORTE
HUIMAN EIRL LA VICTORIA 2015**

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

AUTOR:

JULIO CESAR HUIMAN LECCA

ASESOR:

CP. GABRIEL JORGE REYES PIZARRO

LIMA - PERÚ

2016

JURADO Y ASESOR DE TESIS

PRESIDENTE : -----
Mgtr. Eustaquio Agapito Meléndez Pereira

SECRETARIO : -----
Dr. Enrique Loo Ayne

MIEMBRO : -----
Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribillero

ASESOR : -----
Mg. C.P.C. Gabriel Jorge Reyes Pizarro

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

También me gustaría agradecer a mis Profesores de toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación universitaria.

De igual manera agradecer a mi profesor de Investigación y de Tesis de Grado, C.P.C. Gabriel Jorge Reyes Pizarro por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

De igual forma, dedico esta tesis a mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

Al hombre que me dio la vida, el cual a pesar de haberlo perdido hace poco tiempo, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde un sitio celestial.

A mi esposa que siempre ha estado a mi lado brindándome su apoyo incondicional para la culminación de mis estudios profesionales.

A mis hijos Milagritos y Alexander por ser mis motivaciones, inspiración y felicidad.

A mis amigos del grupo del I.C.P. que gracias al apoyo y conocimientos de Ustedes hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

Julio César Huiman Lecca.

RESUMEN

El propósito de la presente investigación, fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera referente a cuentas por cobrar en la MYPE de transporte HUIMAN EIRLT. rubro transporte de carga en el distrito de la Victoria, teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una correcta supervisión de la implementación del control interno que tengan injerencia en todas las áreas de las MYPE, especialmente en cuentas por cobrar. El objetivo principal de esta investigación radica en la implementación adecuada de un sistema de control que contemple la aplicación del sistema COSO, como resultados se obtuvo es urgente la implementación de un adecuado sistema de control interno. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda MYPE, para este caso transporte HUIMAN EIRL inmersa en este rubro. Las conclusiones se resumen en la necesidad de la implementación de un adecuado sistema de control interno.

PALABRAS CLAVES: Cuentas por Cobrar, Control Interno, Deudas.

ABSTRACT

The purpose of this investigation was to establish whether the proper implementation of internal control procedures relating to accounts receivable in the transport Mype Huiman EIRLT. category freight transportation in the district of Victoria, considering the critical losses caused by various factors point, refer to the lack of proper supervision of the implementation of internal control that have interference in all areas of the MYPES, especially in receivables. The main objective of this research lies in the proper implementation of a control system that contemplates the implementation of the COSO system, such as results can summarize that in our case it is urgent to implement an adequate system internal control. The research design was not experimental, correlational approach (qualitative), regarded as applied research type, due to the practical scope, applications supported by standards and technical tools of information gathering. The results and analysis of the research showed that there is inadequate internal control which prevents partially, the fulfillment of the main objectives of all MSEs in our case transport Huiman EIRL immersed in this area, the findings would be summarized in the need for implementation of an adequate system of internal control.

KEYWORDS: Accounts Receivable, Internal Control, Debt.

ÍNDICE

JURADO EVALUADOR DE TESIS	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
CONTENIDO	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1 Internacionales	6
2.1.2 Nacionales	6
2.2 Bases Teóricas	11
2.3 Marco conceptual	46
III. METODOLOGÍA	51
3.1 Diseño de Investigación	51
3.2 Población y Muestra	51

3.3 Técnicas e Instrumentos	52
3.4 Recolección de Información	52
3.5 Plan de Análisis	53
3.6 Matriz de Consistencia	54
IV. RESULTADOS	56
4.1 Resultado	56
Cuadro N° 1: Respecto al objetivo específico N° 1	56
4.2 Análisis de los resultados	81
V. CONCLUSIONES	85
VI. APORTES	86
6.1 Referencias Bibliográficas	86

I. INTRODUCCIÓN.

El trabajo de investigación tiene por finalidad evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la MYPE de Transportes HUIMAN EIR Ltda., ubicado en el distrito de La Victoria, para mejorar la eficiencia y efectividad. Porque hoy en día, tanto los empleadores, directivos y clientes presentan elevados niveles de exigencia promoviendo la realización de aquellas tareas necesarias para mejorar el control sobre la empresa de transportes Huiman. Dichas tareas deben favorecer la consecución de los objetivos de rentabilidad de la empresa, del éxito de su misión y de la minimización de aquellos obstáculos que puedan aparecer.

Los controles internos mejoran la eficiencia, reducen el riesgo de que se produzca pérdidas y ayudan a asegurar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las normas y regulaciones vigentes.

Fundamentalmente es evaluar los componentes del control interno en la empresa tanto en la gestión así para determinar de qué manera influye el control interno en dicha empresa, así mismo con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y eficiencia, en la Empresa de Transportes HUIMAN.

"La existencia de un control interno en el departamento de cuentas por cobrar juega un papel importante en las empresas, puesto que dicho departamento es el que autoriza la concesión de créditos. Así, mientras que las ventas a crédito y la recuperación de las cuentas por cobrar son primordiales para que todo negocio crezca económicamente, es necesario que desde un inicio se califique al cliente sujeto a crédito, realizándose el respectivo control y seguimiento para lograr una recuperación eficiente de la cuenta."

"En efecto, para una empresa resulta indispensable que el sistema de cuentas por cobrar esté bien definido, ya que de esta manera mejorará el funcionamiento de los procesos, incrementándose su calidad, fiabilidad y seguridad. Este sistema comprende un conjunto de procedimientos que, de no ser ejecutado de forma efectiva, derivará en un fallo en el funcionamiento del mismo. Por lo tanto, es importante que las organizaciones cuenten con un sistema de cuentas por cobrar, diseñado de manera que cubra por completo las necesidades de las mismas."

Caracterización del Problema.

La Empresa de Transporte "Huiman" ubicado en el distrito de La Victoria, realiza una actividad muy demandada a nivel minera, en el servicio de transporte y requerimientos de las empresas que necesitan de los servicios de transporte terrestre de carga de mercancías y de cisternas de agua potables efectuándose el servicio en forma efectiva e inmediata, contando la empresa con un sistema administrativo garantizado en la atención de pedidos como en la disposición de las unidades móviles para efectuar el transporte de carga solicitada.

"Debido al escaso control y a la falta de procedimientos, especialmente en el momento de iniciar una nueva relación comercial, la Empresa de Transportes Huiman., presenta una significativa ineficiencia en la recuperación de la cartera de clientes. Por ello, en numerosas ocasiones se encuentra con situaciones que obstaculizan su desarrollo y le impiden conseguir sus objetivos, siendo una de ellas la imposibilidad de recuperar determinadas cuentas por cobrar. Esta problemática deriva en falta de liquidez y

solvencia, disminución en el capital de trabajo e incremento del endeudamiento, entre otros efectos adversos”

"Para un efectivo control interno de las cuentas por cobrar, las organizaciones requieren de la implantación y el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos que regulen los procesos que al respecto se deban seguir. En ese sentido, deben considerarse cada uno de los componentes del sistema de control interno de las cuentas por cobrar, como son su naturaleza, clasificación, análisis y objetivos de los mismos, así como tenerse también en cuenta una serie de controles que garanticen una gestión efectiva de estos recursos. Por lo tanto, las empresas deben tener un control constante sobre las cuentas por cobrar con la finalidad de que éstas puedan ser recuperadas en su totalidad, contando así con recursos financieros suficientes para su normal desenvolvimiento”.

"En consecuencia, resulta imprescindible tomar medidas que mejoren la gestión del departamento en cuanto al análisis del crédito y a la cobranza, siendo necesario que la empresa cuente con un control, formalmente establecido, sobre las cuentas por cobrar para lograr sus metas. Por tanto, las empresas deben contar con una buena gestión y controles de las cuentas por cobrar, de manera que, al operar de forma adecuada, puedan cumplir con las políticas establecidas.”

Enunciado del problema

¿De qué manera la implementación de un adecuado sistema de control interno contribuirá como herramienta, para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa de transportes Huiman dedicadas al rubro de servicio de transporte?

Objetivos de investigación.

Objetivo general.

Determinar la incidencia del Control Interno en la optimización de la cuentas por cobrar en las del distrito de La Victoria.

Objetivos específicos

-Determinar la influencia de la implementación de un sistema de Control Interno en las cuentas por cobrar para alcanzar los objetivos y metas trazadas en la MYPE de transporte.

-Determinar la repercusión de las Actividades de Control en la Eficiencia y Eficacia en la mejora del servicio.

Justificación de la investigación.

El interés por el tema surge a raíz de las necesidades de la administración de un diagnóstico que describe el sistema de transporte, así para brindar un mejor servicio en el área de cuentas por cobrar.

Esta investigación servirá para que las organizaciones analicen la situación de transporte y tomen las decisiones para mejorar el servicio, en cuanto a que se podrá constatar si los fundamentos y principios de la efectividad y control es garantizable del manejo en la documentación contable se viene aplicando debidamente en el caso de la Empresa de Transporte “Huiman” y si tiene un efecto decisivo en la gestión de toma de decisiones contables en tiempo real, de la referida empresa y que en caso contrario se

dan problemas al respecto, se podrá identificar y colaborar la problemática con las causas o situaciones críticas que Generalmente se han identificado en los problemas que afectan la gestión administrativa – contable de las empresas en el servicio de cuentas por cobrar en la empresa de transporte.

II. REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

(Rojas Díaz, 2010) Tesis: “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos” señala que al diseñar un sistema de control interno se recomienda realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y, derivado de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos, el control interno es una necesidad administrativa de todo ente económico, empezando por nosotros mismos; todo ente productivo y consumidor para ser eficiente necesita de instrumentos de control para manejar sus recursos. Si contamos que en toda empresa existen empleados deshonestos, descuidados e ineficientes que hacen que la custodia de activos sea deficiente, pero que con un sistema de control se puede lograr la ejecución del cumplimiento y que genere información confiable del cual se puede fundamentar decisiones financieras y operativas importantes para el beneficio de la empresa.

(Alvarado Veletanga & Tuquiñahui Paute, 2012) Tesis: Propuesta de Implementación de un Sistema de Control basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca. Tiene por objetivo comprar y vender productos de buena calidad y bajos costos que satisfagan las necesidades del consumidor, para lograr abarcar el mercado nacional maximizando utilidades y minimizando costos, ofreciendo los mejores precios del mercado con productos de calidad llegando a todo el país y sobre todo contando con un servicio técnico a la altura de las exigencias del mercado; para esto el sistema COSO ayudara a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones a través de sus mecanismos de control.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Carrasco Mamani, 2012), en su tesis sobre la “Incidencia del funcionamiento del Control Interno en la Políticas Crediticias y de Cobranza en el comportamiento de las actividades de una empresa comercializadora de maquinaria”, de la Universidad de San Martín de Porres, señala que el papel que desempeña el crédito dentro de la economía de una empresa es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante es el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía, pero a su vez el riesgo que significará para la empresa otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos, tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre

el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito. Teniendo un adecuado Control Interno se podría tener menor cantidad de cuentas de incobrables.

(Magallanes Diego, 2011), en su tesis sobre “La implementación de un sistema de Control Interno en una empresa de Maquinaria Hidroeléctricas” de la Universidad del Pacífico, donde se afirma que el Control Interno constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de la empresa, para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados con calidad y eficiencia. La persona encargada de esta función debe asegurarse de que se cumplan todas las medidas adecuadas y necesarias en la implementación del sistema de evaluación del control interno.

(Paz Cuadrso, 2012), en su tesis sobre “El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana” de la Universidad Peruana de Ciencia Aplicadas que la evaluación del sistema de control interno por medio de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión. En razón de esta importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

Guardia (2006) en la Tesis: “Gerenciamiento Corporativo con Benchmarking para la efectividad de la empresa. Presentada por José Manuel Guardia Huamani en la Universidad Nacional Federico Villarreal” para optar el grado de doctor en Administración. Resalta que no hay efectividad en las empresas por la falta de un buen

gobierno corporativo, es decir no se concreta el cumplimiento de las metas, objetivos y la misión, por tanto propone el gerenciamiento corporativo con benchmarking para solucionar dichos incumplimientos, incidiendo especialmente en la prestación de servicios y participación de los grupos de interés de las empresas como, accionistas, directivos, funcionarios, trabajadores, clientes, proveedores, acreedores, etc.

(López & Zevallos, 2013) Tesis: el proceso administrativo del control interno en la gestión empresarial, presentada por Gilberto López Flores y José Zevallos Cardich, para optar el grado de maestro en Administración en la Universidad Nacional Federico Villareal. Resalta el control de las distintas actividades, administrativas, financieras, contables, legales y la relación con las empresas modernas, señalan que el control es un elemento siempre necesario para verificar todo lo que hacen las empresas con sus recursos, actividades, procesos y procedimientos. Este trabajo tiende a propiciar un moderno y eficaz instrumento de control administrativo que implica un cambio en la estructura del órgano responsable que el control interno funcione de manera integral, efectiva y eficiente que asegure en lo posible un control permanente de todos los procedimientos del organismo empresarial a fin de que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control previo, concurrente y posterior, todo lo cual repercutirá en un buen gobierno empresarial.

(Hernández & Paredes, 2010), Tesis: Buen gobierno empresarial. Presentada en la Universidad San Martín de Porres para optar el grado de maestro en Administración, Hernández Paredes Sharon. Mencionan la falta de eficiencia económica, eficiencia,

mejora continua, competitividad y efectividad de las empresas, por lo que propone un modelo de control interno que facilite el buen gobierno de las empresas, buscando mejorar la productividad de los trabajadores, la economía y eficiencia de los recursos financieros y materiales, así mismo busca acercar a los grupos de interés para que participen activamente, en el gobierno de las empresas , porque es la mejor forma para lograr metas , objetivos y misión empresarial, en este contexto señala que el control interno es la base para una adecuada planeación, organización, dirección, coordinación y retroalimentación de los sistemas administrativos, operativos ,contables, financieros y de otros tipo.

(Ramírez Muñoz & Vargas Paredes, 2014), en su tesis titulada “El Sistema de Control Interno y la Gestión Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L” para obtener el título de Contador Público de la Universidad Privada Antenor Orrego. Dice que el sistema de control interno es muy importante porque permite corregir las debilidades y deficiencias en forma oportuna, y con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable además de mejorar la gestión comercial del área de ventas de la empresa. También hay que considerar los procedimientos y políticas emanados por la unidad empresarial; y así mejorar las condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y que se hagan al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos económicos disponibles.

2.2 Bases teóricas.

MYPE (Bernilla, 2013)

Una empresa puede ser definida como una entidad que, operando en forma organizada, combina la técnica y los recursos para elaborar productos o prestar servicios con el objeto de colocarlos en el mercado para obtener una ganancia.

Esta definición abarca todo tipo de empresa, grande, mediana, pequeña, o microempresa independiente de la magnitud de sus recursos humanos o económicos.

Expuesto esto, surge una serie de interrogantes: ¿Cómo diferenciar una micro y pequeña empresa de una mediana o grande?, ¿Qué criterio debemos emplear para identificar y clasificar una empresa como micro y pequeña empresa?, ¿Qué característica ha de tener esta por ser objeto de dicha clasificación?

No existe una respuesta fácil a esta serie de preguntas, ya que cualquier criterio o requisitos independientemente exigidos no podrán definir a cabalidad a la micro o pequeña empresa. Generalmente la micro y pequeña empresa se ha definido desde diversos puntos de vista, así tenemos:

Por su dimensión

Se considera el monto de la inversión, volumen o valor de la producción, valor de ventas, etc.

Por la tecnología

Nivel de tecnología no sofisticada; inversión por trabajador (se considera tecnología incorporada a la maquinaria).

Por su organización: Nivel de organización incipiente, métodos de negociación directos.

No es fácil establecer una definición clara y precisa de lo que es la Micro y Pequeña Empresa. Todo depende de cuáles son las dimensiones y/o limitaciones que tenga la empresa, para hacer una clasificación.

Continúa diciendo (BERNILLA, 2014) Características de la micro, pequeña y mediana empresa

De acuerdo a la Ley MYPE D.S N°007-2008-TR modificado por la Ley N° 30056, los criterios para categorizar a la empresa son:

Micro Empresa:

Sus ventas anuales deben ser hasta el monto máximo de 150 UIT.

Pequeña Empresa:

Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Mediana Empresa:

Ventas anuales mayores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Aspectos característicos de la micro y pequeña empresa

Generalmente se resaltan los siguientes elementos característicos:

- a. Administración independiente.** Usualmente dirigida y operada por el propio dueño.
- b. Incidencia no significativa en el mercado.** El área de operaciones es relativamente pequeña y principalmente local.

- c. **Escasa especialización en el trabajo.** Tanto en el aspecto productivo como en el administrativo; en este último el empresario atiende todos los campos: ventas, producción, finanzas, compras, personal, etc.
- d. **Actividad no intensiva en capital.** Denominado también con predominio de mano de obra.
- e. **Limitados recursos financieros.** El capital de la empresa es suministrado por el dueño propio.
- f. **Tecnología.** Existen dos opiniones con relación a este punto:
 - 1. Aquellos que consideran que la pequeña empresa utiliza tecnología en relación al mercado que abastece, esto es, resaltar la capacidad creativa y adopción de tecnología de acuerdo al medio.
 - 2. Aquellos que resaltan la escasa información tecnológica que caracterizan algunas actividades de pequeña escala.

CONTROL INTERNO.

(Bolaños & Lic. Lici Campos Chaurero, 2013) Hasta la fecha, el concepto "Control Interno" carece de una definición apropiada o universal, que sea aceptada o aprobada por todos los que investigan el tema. Los enfoques dados por diferentes autores que han sido consultados tienen puntos coincidentes al definir el concepto, pues todos destacan que contribuye al logro de los objetivos propuestos por las entidades, que es un plan estructurado de la organización, que tiene como objetivo primordial salvaguardar los recursos, que contribuye a la información veraz, a promover la eficiencia y en la actualidad se reconoce que involucra a los directivos

y trabajadores en general y no solamente a los contadores y auditores. A continuación se detalla una recopilación de los conceptos que se consideran más importantes y que van marcando el desarrollo de la teoría en el tiempo:

(-AICPA, 1949)

"El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...un "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas". (Públicos, 1957)

"En un sentido más amplio, el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica. En ese sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica. Abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento".

(Chapman, 2012)

"Por Control Interno se entiende: el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una

empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa".

(Organización de las Naciones Unidas, 2014) "El Control Interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos".
- Segunda Convención Nacional de Auditores Internos auspiciada por el Instituto de Auditores Internos de la República de Argentina, Buenos Aires, en 1975:

"Es el conjunto de reglas, principios o medidas enlazados entre sí, desarrollado dentro de una organización, con procedimientos que garanticen su estructura, un

esquema humano adecuado a las labores asignadas y al cumplimiento de los planes de acción, con el objetivo de lograr:

- Razonable protección del patrimonio.
- Cumplimiento de políticas prescritas por la organización.
- Información confiable y eficiente.
- Eficiencia operativa".

(Newton, 2011), "Puede conceptuarse al Sistema de Control Interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización".

OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

(Cepeda Alonso, 1996). Libro: Auditoria de Control Interno.

- ✓ Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar (Control Interno Contable).
- ✓ Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas (Control Interno Administrativo).

- ✓ Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos (Control Interno Administrativo).
- ✓ Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización (Control Interno Administrativo).
- ✓ Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización (Control Interno Contable).
- ✓ Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados (Control Interno Administrativo).
- ✓ Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones (Control Interno Administrativo).

(Abraham, Perdomo; 2004). Fundamentos del Control Interno.

- ✓ Prevenir fraudes.
- ✓ Descubrir robos y malversaciones.
- ✓ Obtener información administrativa, contable y financiera confiable

y oportuna.

- ✓ Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- ✓ Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa en cuestión.
- ✓ Promover la eficiencia del personal.
- ✓ Detectar desperdicios de material innecesario de material, tiempo, etc.

PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Separación de funciones de operación, custodia y registro.

Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos debe intervenir 02 personas.

Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controla su actividad.

El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión.

La función de registros de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad.

IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

El Control Interno es un proceso aplicado en la ejecución de las operaciones, es una herramienta y un medio utilizado para apoyar la consecución de los objetivos institucionales, definido también como un proceso integrado a las actividades operativas de la entidad y es necesario debido a las condiciones que las grandes

organizaciones enfrentan.

Su identificación e incorporación en el funcionamiento de la entidad es importante al formar parte de las actividades sustantivas de la empresa, el marco integrado de Control Interno está inmerso en los programas de calidad y es esencial para que estos tengan éxito.

El Control Interno es de gran importancia pues para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión empresarial no se pueden ignorar la planeación y la aplicación de un sistema de control interno con los requerimientos necesarios para el logro de dichos objetivos.

Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.

La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control, dificultando.

TIPOS DE CONTROL INTERNO

a) Control Interno Contable

Es el que verifica la corrección y confiabilidad de la información contable, es decir los controles diseñados establecidos para lograr un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras de la empresa.

Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable; ejemplo: la normativa de efectuar un conteo físico parcial mensual y sorpresivo de los bienes almacenados. Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organizaciones que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables.

b) Control Interno Administrativo u Operacional

No se limita al plan de organización, a los procedimientos y registros que intervienen en el proceso de decisiones que llevan a gerencia a autorizar las operaciones.

Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los riesgos contables; ejemplo: el requisito de que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa. Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos.

En tal sentido, el control interno administrativo es el proceso mediante el cual la administración se asegura que los recursos son obtenidos y usados eficientemente, en función de los objetivos planeados por la organización.

❖ ESTRUCTURAS DEL CONTROL INTERNO

El concepto de control interno, tradicionalmente estuvo vinculado con aspectos contables y financieros. Desde hace algunos años se considera que su alcance va más allá de los asuntos que tienen relación con las funciones de los departamentos de contabilidad, dado que incluye también en el mismo concepto aspectos de carácter gerencial o administrativo. Aun cuando es difícil delimitar tales áreas, siempre es apropiado establecer algunas diferencias entre el alcance del:

* Control interno financiero, y

* Control interno gerencial.

✓ **Control interno financiero**

El control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registros que tienen relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente, los estados financieros de la entidad o programa. Asimismo, incluye controles sobre los sistemas de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable.

✓ **Control interno gerencial**

Comprende en un sentido amplio, el plan de organización, política, procedimientos y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y

asegurar el cumplimiento de las metas establecidas. Incluye también las actividades de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones de la entidad o programa, así como el sistema para presentar informes, medir y monitorear el desarrollo de las actividades. Los métodos y procedimientos utilizados para ejercer el control interno de las operaciones, pueden variar de una entidad a otra, según la naturaleza, magnitud, y complejidad de sus operaciones; sin embargo, un control gerencial efectivo comprende los siguientes pasos:

- * Determinación de objetivos y metas mensurables, políticas y normas;
- * Monitoreo del progreso y avance de las actividades
- * Evaluación de los resultados logrados
- * Acción correctiva, en los casos que sean requeridos

En el ámbito público, el control interno gerencial se extiende más allá de las operaciones de las entidades. Esto se refiere en su integridad a todos los controles ejecutados para determinar en qué forma se desarrollan las actividades públicas, es decir, comprende desde la Constitución Política (asignación de mandato, autoridad y responsabilidad), leyes y reglamentos (autorización de fondos públicos y establecimiento de limitaciones y/o restricciones), política presidencial o sectorial y normas de menor jerarquía, su cumplimiento y aplicación, hasta las normas de los sistemas administrativos (presupuesto, tesorería y contabilidad pública) y de control de entidades específicas (controles gerenciales).

ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

A. ORGANIZACIÓN

Los elementos de Control Interno en que la organización son:

Dirección, que asume la responsabilidad de la política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.

Coordinación, que adopte las obligaciones y las necesidades que las partes integrantes de la empresa a un todo homogéneo y armónico; que prevea los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.

División de Labores, que defina claramente la independencia de las funciones de: Operación (Producción, Ventas), Custodia (Caja, Tesorería), Registro (Contabilidad, auditoría interna). El principio básico del control interno es en este aspecto, según el I.A.C. (Instituto Americano de Contadores), que ningún departamento debe tener acceso a los registros contables en que controla su propia operación.

Asignación de responsabilidades, que establezca con claridad los nombramientos, dentro de la empresa, su jerarquía, y delegue facultades de autorización congruentes con las responsabilidades asignadas. El principio fundamental en este aspecto consiste en que no se realice transacción alguna sin la aprobación de alguien específicamente autorizado para ello.

B. PROCEDIMIENTO

La existencia de un control interno no se demuestra sólo con una adecuada

organización, pues es necesario que sus principios se apliquen en la práctica mediante procedimientos que garanticen la solidez de la organización:

Planeamiento y Sistematización, es deseable encontrar en uso un instructivo general o, una serie de instructivos sobre funciones de dirección y coordinación; la división de labores; el sistema de autorizaciones y fijación de responsabilidades.

Estos instrumentos usualmente asumen la forma de manuales de procedimientos y tienen por objeto asegurar el cumplimiento, por parte del personal, con las prácticas que dan efecto a las políticas de la empresa; uniformar los procedimientos; reducir errores; abreviar el periodo de entrenamiento del personal y eliminar o reducir el número de órdenes verbales y decisiones apresuradas.

Registro y formas, un buen sistema de control interno debe procurar procedimientos adecuados área el registro completo y correcto de activos, pasivos, ingresos y gastos.

Informes, desde el punto de vista de la vigilancia sobre las actividades de la empresa y sobre el personal encargado de realizarlas, el elemento más importante de control es la información interna. En este sentido, desde luego no es suficiente la preparación periódica de informes internos, sino su estudio cuidadoso (por personas con capacidad para juzgarlos y autoridad suficiente para tomar decisiones y corregir deficiencias).

C. PERSONAL

Por sólida que sea la organización de una empresa y adecuado los procedimientos implantados, el sistema de control no puede cumplir su objetivo si las actividades diarias de la empresa no se encuentran a cargo del personal capacitado.

Los elementos del personal que intervienen en el control interno son:

Entrenamiento, mientras mejores programas de entrenamiento se encuentran en vigencia, más apto será el personal encargado de los diversos aspectos del negocio, de esta manera se reducirá la ineficiencia y desperdicio.

Eficiencia, luego del entrenamiento, la eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad. El interés del negocio por medir a alentar la eficiencia constituye un coadyuvante del control interno. Los negocios adoptan un método para el estudio de tiempo y esfuerzo empleado por el personal que ofrecen al auditor la posibilidad de medir comparativamente las cifras respectivas de los costos.

Moralidad, los requisitos de admisión y el constante interés de los directivos por el comportamiento del personal son efecto ayudas importantes al control. Las vacaciones periódicas y un sistema de rotación de personal deben ser obligatorios hasta donde lo permita las necesidades del negocio.

Retribución, es indudable que un personal retribuido adecuadamente se presta mejor de realizar los propósitos de la empresa con entusiasmo y concentre mayor atención en cumplir con eficiencia que en hacer planes para defalcar el negocio. Los sistemas de retribución al personal, planes de incentivos y premios, pensiones por vejez y oportunidad que se brinda para plantear sus sugerencias y problemas personales constituyen elementos importantes de control interno.

D. SUPERVISIÓN

No es únicamente necesario el diseño de una buena organización sino también la

vigilancia constante para que el personal desarrolle los procedimientos a su cargo de acuerdo con los planes de la organización. La supervisión se ejerce en diferentes niveles, por diferentes funcionarios y empleados y en forma directa e indirecta.

MÉTODOS Y TÉCNICAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia en la operación y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración.

Según el Boletín 3050, emitido por la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría, dentro de sus generalidades nos explica que el estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir la norma de ejecución del trabajo que requiere que "el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría".

El control interno se divide en:

Control Administrativo, donde se debe observar y aplicar en todas las fases o etapas del proceso administrativo.

Control Financiero, contable, orientado fundamentalmente hacia el control de las actividades financieras y contables de una entidad.

A la conjunción de estos dos elementos deriva en el Sistema Integral de Control Interno.

La Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos en su boletín 5030, muestra la metodología para el Estudio y evaluación del control Interno, donde recomienda que ese proceso se efectúe por ciclos de transacciones, ya que un estudio por cuentas pierde de vista la dinámica de las empresas. Los ciclos básicos de transacciones a considerar son: ingresos, compras, producción, nóminas y tesorería.

El estudio del control interno tiene por objeto conocer como es dicho control interno, no solamente en los planes de la dirección sino en la ejecución real de las operaciones cotidianas.

La evaluación del control interno es la estimación del auditor, hecha sobre los datos que ya conoce a través del estudio, y con base en sus conocimientos profesionales, del grado de efectividad que ese control interno suministre.

De este estudio y evaluación, el Contador Público podrá desprender la naturaleza de las pruebas diferentes sobre una misma partida. De ello dependerá la extensión que deba dar a los procedimientos de auditoría de empleados y la oportunidad en que los va a utilizar para obtener los resultados más favorables posibles.

- a. Método Descriptivo o de memorándum.
- b. Método Gráfico.
- c. Método de Cuestionario.

❖ MÉTODOS

En el proceso de evaluación del control interno, un auditor debe revisar altos volúmenes de documentos, es por esto que el auditor se ve obligado a programar pruebas de carácter selectivo para hacer inferencias sobre la confiabilidad de sus operaciones.

Para dar certeza sobre la objetividad de una prueba selectiva y sobre su representatividad, el auditor tiene el recurso del muestreo estadístico, para lo cual se deben tener en cuenta los siguientes aspectos primordiales:

- La muestra debe ser representativa.
- El tamaño de la muestra varía de manera inversa respecto a la calidad del control interno.
- El examen de los documentos incluidos debe ser exhaustivo para poder hacer una inferencia adecuada.
- Siempre habrá un riesgo de que la muestra no sea representativa y por lo tanto que la conclusión no sea adecuada.

Consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo; la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se definen o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones.

Consiste en la evaluación con base en preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen. Por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados.

La aplicación de cuestionarios ayudará a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones.

Los cuestionarios son formulados de tal manera que las respuestas afirmativas indican la existencia de una adecuada medida de control, mientras que las respuestas negativas señalan una falla o debilidad en el sistema establecido.

DISEÑO DEL SISTEMA

Consiste en:

Armar el flujo de información.

Diseñar los sistemas de control de custodia.

Debemos puntualizar como se realizan los intercambios en el ente.

El armado del sistema de control debe contener:

Los medios de información (listado de computador, etc.)

Los comprobantes y medios magnéticos de tratamiento y traslado de información.

Los procesos manuales y computarizados que se utilizan.

Los procedimientos establecidos para que la operatoria funcione organizadamente.

Los departamentos involucrados.

Las personas involucradas.

Los asientos para retención de datos.

(COSO, 1992)"

El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con **seguridad razonable** en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas."

Este informe refleja una definición, un poco más detallada, al argumentar que el Control Interno **es un proceso integrado a los procesos**, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos siguientes:

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios;
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;

- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales;
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

Si se analizan los objetivos que deben alcanzarse en el diseño de un Sistema de Control Interno según el Informe COSO y según INTOSAI existen puntos coincidentes como son:

- Promover operaciones con efectividad, eficiencia y economía.
- Promover calidad en los servicios.
- Preservar al patrimonio de pérdidas, despilfarro, uso indebido, errores, fraudes.
- Cumplir leyes, reglamentos, normativas.
- Elaborar información financiera confiable y oportuna.

(Sponsoring Organizations of the Treadway Commi & I, 2010)

(LADINO) Dice que el informe es un manual de control interno que publica el Instituto de Auditores Internos de España en colaboración con la empresa de auditoría Coopers & Lybrand. En control interno lo último que ha habido es el informe COSO (Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión), -comenta- que es denominado así, porque se trata de un trabajo que encomendó el Instituto Americano de Contadores Públicos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos que agrupa a alrededor de cincuenta mil miembros y opera en aproximadamente cincuenta países, el Instituto de Administración y Contabilidad, y el Instituto de Ejecutivos Financieros. Ha sido hecho para uso de

los consejos de administración de las empresas privadas en España y en los países de habla hispana. Ahí se resume muy bien lo que es control interno, los alcances, etc.

COSO II

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

1. Ambiente de control: son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.
2. Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
3. Identificación de eventos, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
4. Evaluación de Riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
5. Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos.
6. Actividades de control: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.

7. Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
8. Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades.

COSO III

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos.
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos.
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

Importancia Del Coso

Algunos de los beneficios de utilizar el estándar COSO en las organizaciones son:

- Promueve la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización y establece directrices para la toma de decisiones de los directivos para el control de los riesgos y la asignación de responsabilidades.
- Ayuda a la integración de los sistemas de gestión de riesgos con otros sistemas que la organización tenga implantados.
- Ayuda a la optimización de recursos en términos de rentabilidad.
- Mejora la comunicación en la organización.
- Mejora el control interno de la organización.

❖ COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

En el marco integrado de control interno que plantea el informe COSO consta

de cinco componentes interrelacionados:

a. Ambiente de control

Es la base de los demás componentes, aportando disciplina y estructura.

Las actividades de control son las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la Dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de Evaluación de Riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la Unidad y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, de acuerdo a lo señalado en el punto anterior (Evaluación de Riesgos).

Incluye: la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de la Dirección y el estudio de gestión, la asignación de autoridad y las responsabilidades, la organización y el desarrollo de los empleados y la orientación de la Dirección.

b. Evaluación de riesgos

Los riesgos que podrían afectar la consecución de los objetivos de la Organización, tanto externos como internos, deben estar claramente identificados y evaluados para que no afecten al alcanzar los objetivos.

Los riesgos deben ser administrados, atendiendo a la existencia de un medio interno y externo cambiante.

c. Actividades de control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se toman las medidas para limitar los riesgos que pueden afectar que se alcancen los objetivos organizacionales.

Son ejemplos: autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, segregación de funciones, revisiones de rentabilidad operativa, etc.

d. Información y Comunicación

Se debe indicar, ordenar y comunicar en forma oportuna la información necesaria para que los empleados cumplir con sus obligaciones.

La información puede ser operativa o financiera, de origen interno o externo.

Deben existir adecuados canales de comunicación.

El personal debe ser informado de la importancia de que se participe en el esfuerzo de aplicar el control interno.

e. Supervisión

Debe existir un proceso que compruebe que el sistema de control interno se mantiene en funcionamiento a través del tiempo.

La misma tiene tareas permanentes y revisiones periódicas. Estas últimas dependerán en cuanto a su frecuencia de la evaluación de la importancia de los riesgos de juego.

CUENTAS POR COBRAR

¿QUÉ SON LAS CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA?

Según Meza, C. (1996) precisa que: “Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito”, (Citado por Carrasco M. y Farro C., 2014).

Según Meza, C. (1996) precisa que: “Normalmente las empresas venden a crédito, a 30 o 60 días, con lo que se crea una cuenta por cobrar a los clientes, pero de estas cuentas no todas se llegan a cobrar, de modo que se produce un incobrable, mas diríamos un gasto por incobrable, el cual varía de acuerdo a las políticas que se tengan en el departamento de créditos y cobros y en el departamento de ventas de la empresa, Por ejemplo si son departamentos que estudian a los clientes en 46 forma adecuada con relación a su potencial financiero para poder cancelar la posible cuenta con la empresa, entonces se tendrán pocos incobrables y viceversa”, (Citado por Carrasco M. y Farro C., 2014).

DEFINICIÓN

Según Cardozo, H. (2006) afirma que: “las cuentas por cobrar representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de algunas operaciones a crédito que recogen las variaciones que experimentan los bienes y derechos que conforman parte del activo de una entidad (Citado por Zhapa E., 2012).

Según Meza, C. (1996) precisa que: “Las cuentas por cobrar incluyen no solamente el reclamo de derechos frente a los clientes, que surgen de la venta de bienes o servicios, sino también una diversidad de derechos misceláneos, como préstamos a altos ejecutivos o empleados, préstamos a subsidiarias, derechos frente a diversas firmas y avances a proveedores”, (Citado por Carrasco M. y Farro C., 2014).

IMPORTANCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Según Yarasca, P. y Álvarez, E. (2006) precisan que: “Las cuentas por cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo circulante. La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. En las tiendas de autoservicio no tienen importancia debido a que la venta en este giro de negocios se efectúa al contado. En tiendas departamentales su importancia depende de la orientación de la encargada de las operaciones del negocio. Algunos operan básicamente en operaciones de contado, otros tienen una mezcla de contado y crédito y existen otros negocios que su venta principal es a crédito”, (Citado por Carrasco M. y Farro C., 2014).

Según Meza, C. (1996) precisa que: “Generalmente en la empresa, la inversión en cuentas por cobrar representa una inversión muy importante. Una de las medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, y se obtienen a través de pruebas de liquidez”, (Citado por Carrasco M. y Farro C., 2014).

ORIGEN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Según Zhapa, E. (2012) en su tesis precisa que: “Se pueden formar dos grupos de cuentas por cobrar que son, las que se encuentran a cargo de clientes y las que se encuentran a cargo de otros deudores”.

“En el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aun cuando no estuviesen facturados a la fecha de cierre de operación de la entidad. En el segundo grupo, deberán mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia”.

“CARACTERÍSTICAS DE LAS CUENTAS POR COBRAR”.

(Salinas Jiménez, María Leonila, 2012) “Los movimientos encontrados en esta partida son: facturas, documentos por cobrar, recibos, notas de crédito y débito”.

CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Según Goya, S. (1998), precisa que: “Las cuentas por cobrar de acuerdo a su origen pueden ser clasificadas en:”

- i. **“Cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios:** este grupo está conformado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una “Factura” por parte del cliente y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor al ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses”.
- ii. **“Cuentas por cobrar que se originan por transacciones distintas:** aquellas para las cuales fue constituida la entidad, tales como préstamos a accionistas y a funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc., que son las no provenientes de ventas a crédito si los motivos no son de importancia, pueden mostrarse como otras cuentas por cobrar”.

“REGISTRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR”.

Según Meza, C. (1996) precisa que: “El registro de Cuentas por Cobrar, es un diario que sirve para anotar las expedidas y de las que se toman datos para cargar la cuenta del libro mayor. Tiene las siguientes columnas: fecha, a cargo de, número consecutivo, número de caja, cuentas por cobrar debe, fecha de cobro y varias columnas de haber. Todo esto es para acreditar las cuentas de mayor, por las que se origina la cuenta por cobrar”, (Citado por Carrasco M. y Farro C., 2014).

Objetivos de las cuentas por cobrar

Según Meza, C. (1996) precisa **objetivos de las cuentas por cobrar:**

- 1) “Las cuentas a 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”.
- 2) “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”, (Citado por Carrasco M. y Farro C., 2014).

“PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES”.

Según Meza, C. (1996) precisa que: “El autor menciona que los procedimientos y controles en el área de cuentas por cobrar dependerán fundamentalmente de las distintas variables que operen en la actividad del negocio y del volumen de las mismas. Con carácter general podríamos distinguir las siguientes:

- ❖ Número de clientes vivos existentes en la entidad y tipo/características del cliente.
- ❖ Estructura organizativa y operativa.
- ❖ Políticas y criterios establecidos por la entidad (concesión de créditos, límites, condiciones, etc.).
- ❖ Medios y equipos para la gestión y control de clientes y otras cuentas por cobrar.
- ❖ Centralización o no del departamento de clientes o control de las cuentas por cobrar”, (Citado por Pallarozo O. 2013).

“CONTROL INTERNO APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR”.

Según Meza, C. (1996) precisa que: “se incluye en este apartado las cuentas originadas por ventas de bienes y servicios objeto de la actividad de la empresa y de las deudas que surgen de ingresos por la realización de otras actividades no habituales en el negocio.

Las cuentas de deudores por operaciones de tráfico representan el derecho de la empresa a recibir ciertas sumas de dinero de terceros por operaciones de tráfico. Las cuentas de ventas representan el producto de la enajenación de bienes y de la prestación de servicios que constituyen el tráfico habitual de la empresa”, (Citado por Carrasco M. y Farro C., 2014).

Procedimientos

- ❖ “Conocimiento del negocio y del sector donde está incluido.
- ❖ Conclusiones obtenidas sobre el control interno.
- ❖ Revisión de procedimientos de contabilidad.
- ❖ Importancia relativa de los saldos respecto del total”.

a) “Procedimientos para verificar la existencia de cuentas a cobrar”.

- ❖ “Los que correspondan a productos o servicios en los que se detectaron problemas en el control interno.
- ❖ Cliente con saldo acreedor. - Clientes que tengan movimientos extraños en las cuentas. - Clientes con mayor saldo.
- ❖ Aquellos seleccionados por el auditor según su criterio profesional”.

“PROCEDIMIENTOS PARA VERIFICAR LA CORRECTA VALORACIÓN DE LAS CUENTAS Y ANÁLISIS DE LAS PROVISIONES DE TRÁFICO”.

❖ “Asegurarse que el tratamiento contable dado a las operaciones efectuadas con las cuentas de este grupo, siguen las normas de valoración PGC.

❖ Analizar las cuentas, en cuanto a su antigüedad y cobrabilidad, por la posible consideración como clientes de dudoso cobro.

❖ Verificar la continuidad del criterio establecido para la estimación de la cuantía de las provisiones de tráfico.

❖ Determinar los movimientos y la razonabilidad de cuentas de provisión para insolvencias, incluyendo aquí los saldos de clientes, efectos comerciales a cobrar, y, la de los efectos descontados, para su cálculo.

❖ Ratificar que los abonos en la cuenta provisión para insolvencias de tráfico se corresponden con los cargos en las cuentas de gastos correspondientes, y que estos pertenecen a deudas canceladas por incobrables”.

“CONTROL INTERNO DE LAS TRANSACCIONES SOBRE LAS VENTAS A CRÉDITO Y LAS CUENTAS POR COBRAR”.

Según Meza, C. (1996) precisa que: “Cuando los controles sobre las ventas a crédito son inadecuados, son casi inevitables las grandes pérdidas por créditos. Las facturas de ventas pueden contener errores en precios y cantidades; y si las facturas de ventas no están controladas mediante números seriales consecutivos, algunas pueden perderse y nunca quedar contabilizadas como cuentas por cobrar. Para evitar esas dificultades, son necesarios los controles adecuados y confiables sobre las ventas a crédito”. (Citado por Carrasco M. y Farro C., 2014).

a) **“La preparación o toma del pedido de ventas:** el control y el procesamiento de pedidos recibidos de los clientes requieren procedimientos de operación diseñados cuidadosamente y numerosos controles, si se desea evitar errores costosos”.

b) **“La aprobación del crédito:** antes de procesar los pedidos de ventas, el departamento de crédito debe determinar si los bienes pueden ser despachados al cliente en una cuenta abierta. Este departamento es supervisado por un gerente de crédito, quien reporta al tesorero o al vicepresidente de finanzas. El departamento de crédito implementa las políticas de crédito de la gerencia y las utiliza para evaluar los clientes probables y continuos mediante el estudio de los estados financieros del cliente”.

c) **“La entrega de la mercancía de las existencias:** las compañías que tienen productos estándar en existencia tienen un cuarto de bodega de

bienes terminados supervisado por un jefe de bodega. El dependiente de la bodega hace entrega de los bienes incluidos en un pedido de ventas al departamento de despacho solamente después que el pedido de ventas ha sido aprobado por el departamento de crédito”.

d) “Los despachos: los documentos de despacho, como los conocimientos de embarque, son creados en el momento de carga de los bienes en camiones”.

e) “La facturación: el término facturación significa notificar al cliente la cantidad debida por los bienes o servicios enviados. Esta notificación se logra preparando y enviando por correo una factura de ventas. Un departamento que no está bajo el control de los ejecutivos de ventas debe realizar la facturación”.

f) “La verificación de la factura: antes de enviar por correo las facturas a los clientes, éstas deben ser revisadas para determinar si los precios, los términos de crédito, los cargos de transporte son apropiados y precisos. g) El manejo de cuentas de control: los totales diarios de las cantidades facturadas deben ser transmitidos directamente a la sección de contabilidad del mayor general para su ingreso a las cuentas de control”.

h) “El manejo de los libros mayores de los clientes: estas copias de facturas pueden utilizarse para trasladar las cuentas individuales del mayor de cuentas por cobrar. Bajo este sistema, el mayor general y el mayor auxiliar para cuentas por cobrar se desarrollan a partir de información separada por empleados que trabajan independientemente unos de otros, asegurando así la detección de casi todos los errores accidentales”.

“RATIOS DE EVALUACIÓN A LAS CUENTAS POR COBRAR”.

Según Meza, C. (1996), precisa que: “desde un punto de vista matemático, un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas. Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean estos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Por ejemplo, si comparamos el activo corriente con el pasivo corriente, sabremos cuál es la capacidad de pago de la empresa y si es suficiente para responder por las obligaciones contraídas con terceros”. **(Citado por Carrasco M. y Farro C., 2014).**

1) **“Ratio rotación de cartera (cuentas por cobrar):** miden la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. El propósito de este ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y, evaluar la política de crédito y cobranza. El saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas. Cuando este saldo es mayor que las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar, restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo”. (Yarasca, P. y Álvarez, E, 2006)

2) **“Período promedio de pago a proveedores:** este es otro indicador que permite obtener indicios del comportamiento del capital de trabajo. Mide específicamente el número de días que la firma, tarda en pagar los créditos que los proveedores le han otorgado”. (Citado por Carrasco M. y Farro C., 2014).

3) **“Período de pagos o rotación anual:** Este es otro indicador que permite obtener indicios del comportamiento del capital de trabajo. Mide específicamente el número de días que la firma, tarda en pagar los créditos que los proveedores le han otorgado. Una práctica usual es buscar que el número de días de pago sea mayor, aunque debe tenerse cuidado de no afectar su imagen de «buena paga» con sus proveedores de materia prima”. (Citado por Carrasco M. y Farro C., 2014).

“DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES HUIMAN” Según Meza, C. (1996), precisa que:

1) “Proceso de la venta de servicio de transporte al crédito

a.1. Contacto con cliente El cliente se comunica con la empresa para solicitar el servicio de transporte en condición de crédito, quien es derivado y atendido por la 95 jefa del área de créditos y cobranzas para acordar la tarifa de la carga, indicándole previamente la ruta, y llegando a un acuerdo. Este crédito otorgado se efectúa sin ninguna evaluación previa al cliente; con lo cual la empresa no tiene conocimiento de la condición del cliente en el sistema financiero, por ello es que la rotación de las cuentas por cobrar actualmente es de 47 días, generando que la empresa obtenga liquidez en un tiempo mayor y no pueda hacer frente a sus pasivos en los plazos establecidos”.

2) **“Comunicación con área de operaciones** La jefa del área de créditos y cobranzas se comunica con el jefe de operaciones, indicándole los datos del cliente a quien se le otorgará un servicio al crédito. El jefe de operaciones informa sobre la unidad disponible para realizar el servicio (traslado de mercadería) y los datos del chofer quien será el encargado de brindar el servicio directo al cliente. Este servicio brindado al cliente (traslado de mercadería) solo se realiza con el documento guía de remisión del transportista, en esta fase aún no se ha dado origen a la cuenta por cobrar”.

3) **“Traslado de mercadería** Una vez asignado la unidad de transporte y el chofer, se dirige al cliente de donde va a recoger la mercadería a ser trasladada. El cliente entregará al chofer la guía de remisión remitente, y el chofer realiza el llenado de la guía de remisión transportista, realizadas todas estas tareas el chofer procede a brindar el servicio (traslado de mercadería) por la ruta acordada al destino indicado. Para luego generarse el proceso de facturación y por ende el registro de la cuenta por cobrar”. (Citado por Carrasco M. y Farro C., 2014).

“PROCESO DE FACTURACIÓN”

1. “El conductor proporciona los documentos por el servicio de carga de la mercadería, que son las guías de remisión remitente y la guías de remisión transportista al área de facturación”,
2. “La persona encargada de dicha área emite la factura al cliente por el servicio, incluyendo un valor referencial según ley del sistema de detracciones, así mismo detrae un importe para ser abonado en cuenta de detracciones del banco de la Nación”,
3. “El encargado de emitir la factura envía este documento al jefe del área de créditos y cobranza, para quede registrado la cuenta por cobrar, quedándose con la copia de control administrativo para su registro en archivo”,
4. “El jefe del área de créditos y cobranzas recepcionar la factura emitida al cliente, verifica y registra los importes facturados por el servicio de transporte y la fecha de vencimiento en la que se debe recuperar el crédito. Posteriormente procede a enviar la copia de la factura (usuario y sunat) a los clientes, indicando los números de cuenta, donde deberán realizar el depósito del pago del servicio incluyendo la detracción, el importe y la fecha de vencimiento del crédito”,
5. “El jefe de créditos y cobranzas envía al área de contabilidad la copia emisor de la factura para su registro contable”,

2.3 Marco Conceptual

Definiciones de Control Interno

Según la (Contraloría General de la República, 2012), el control interno se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. La Contraloría General de la República (2014) consigna que el control interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y dar seguridad razonable que se alcanzarán los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar riesgos. También considera al control interno como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes elaborados para aplicarlos”.

Por otro lado, en el mundo empresarial el desarrollo económico ha permitido el establecimiento de grandes empresas nacionales y multinacionales obteniendo

grandiosas utilidades que a la vez el resultado ha sido una complejidad tanto en la administración como en la organización de las empresas, es por ello la necesidad es un sistema de control adecuado y experimentado para cada una de las áreas de las empresa en general.

En América Latina y en particular en el Perú, en esta última década; la economía ha ido creciendo y desarrollando; a medida que el tamaño de las empresas aumenta, sus propietarios ausentes acuden con mayor frecuencia a los auditores para protegerse contra errores no intencionales, fraudes cometidos por gerentes y empleados, es por ello la importancia del control interno efectivo que consiste en la política y procedimientos establecidos para proporcionar una confiabilidad razonable para que los objetivos de la empresa sean alcanzados.

Para (Márquez V. Visnelly J. Rojas & Eucaris, 2011), el control interno es un proceso administrativo y continuo, ejecutado por la directiva, la gerencia y los empleados de una organización, con el fin de determinar si se están logrando los objetivos establecidos en cuanto a la efectividad, eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad y la validez en la información financiera y el cumplimiento de las leyes, reglamentos y regularización aplicables.

(Bazán, 2013), establece que el control interno incide significativamente en los resultados de las empresas comerciales del Perú, ya que al carecer de dichos sistema de control, las empresas se encuentran expuestas a diversos riesgos tales como: robos, costos falsos, mermas de productos por el mal aprovechamiento de los recursos,

desmedros, excesos o insuficiencia de inventarios, desorden, toma de decisiones inadecuadas, descontrol en el almacén, entre otros, causando muchas veces pérdidas que afectan directamente a los resultados de las empresas.

Así mismo, en el informe COSO se señala que el control interno es un proceso llevado a cabo por 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 dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables. Así mismo, el logro de los objetivos del control interno, se alcanzan mediante la conformación de cinco componentes, a saber: El ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo; los mismos que están interrelacionados, que se derivan de la manera en que la dirección conduce la entidad y que estén integrados en el proceso de dirección. Estos componentes serán los mismos para todas las organizaciones, sean públicas o privadas.

Definiciones de empresas: Empresa es la organización de personal, capital y trabajo, con una finalidad lucrativa; ya sea de carácter privado, en la que se persigue la obtención de un lucro para los socios o accionistas; o de carácter estatal, en que se propone prestar un servicio público o cumplir otra finalidad beneficiosa para el interés general”.

SISTEMA

(Seminario Vásquez, 2013)

El sistema está conformado por un conjunto de entes u objetos componentes que interactúan entre sí para el logro de objetivos. De allí que la teoría general de sistemas no solo estudia la estructura del sistema sino su comportamiento, su funcionamiento, dependiendo esta última de su estructura. Un sistema tiene la propiedad de que toda acción que produce cambios en una de las partes de los sistemas, también estos cambios se dan en el resto del sistema. El sistema también reaccionará ante cualquier evento o estímulo producido en cualquier parte de la unidad, ejemplo en el sistema respiratorio, una acción sobre las fosas nasales repercute en los pulmones y a su vez en el resto de órganos que son dependientes, y el sistema reaccionará ante este evento.

Por lo que existe una relación de causa y efecto entre las partes del sistema.

(Blanco, 2012)

El sistema es un conjunto de partes ordenadas e interrelacionadas para llegar a un propósito o fin determinado, el cual debe cumplir condiciones tales como: el desempeño de cada una de las partes que conforman el sistema, afecta la totalidad del conjunto, el desempeño de las partes, así como sus efectos sobre la totalidad del sistema son interdependientes, ninguno de los efectos causados por el desempeño de alguna de las partes, tiene efectos independientes de ello que se desprendan.

(Hurtado Jacobo, 2013)

Es un objeto compuesto cuyos componentes se relacionan con la menos algún otro componente puede ser material o conceptual. Todos los sistemas tienen composición, estructura y entorno, y solo algunos sistemas materiales tienen figura (forma).

III. METODOLOGIA

3.1. Diseño de la Investigación

El diseño que se ha aplicado es el no experimental. Mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración.

El diseño no experimental se define como la investigación que se realizó sin manipular deliberadamente la información sobre la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz a las cuentas por cobrar de la MYPE rubro transporte en el distrito de la Victoria. En este diseño se observan la información que nos brinda el control interno para una mejora en la gestión de las MYPE, para luego tomar las mejores decisiones en beneficio de las MYPE.

3.2. Población y Muestra

De acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no es aplicable alguna población ni muestra.

3.3. Definición y Operacionalización de Variables.

No corresponde al proyecto por haberse desarrollado sin hipótesis.

3.4 Técnicas e Instrumentos

3.4.1. Técnicas

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- 1) **Análisis documental.**- Esta técnica permitió conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales relacionadas con información de la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz a las cuentas por cobrar de la MYPE rubro transporte en el distrito de La Victoria.
- 2) **Indagación.**- Esta técnica facilitó los datos cualitativos y cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad relacionadas con información de la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz a las cuentas por cobrar de la MYPE rubro transporte en el distrito de La Victoria.
- 3) **Conciliación de datos.**- Los datos de algunos autores serán conciliados con otras fuentes, para que sean tomados en cuenta en tanto estén relacionadas con información sobre la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz a las cuentas por cobrar de la MYPE rubro transporte en el distrito de La Victoria.
- 4) **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.**- La información cuantitativa ha sido ordenada en cuadros que indiquen conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad para la investigación relacionada la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz a las cuentas por cobrar de la MYPE rubro transporte en el distrito de La Victoria.

- 5) **Comprensión de gráficos.**- Se utilizó los gráficos para presentar información y para comprender la evolución de la información entre periodos, entre elementos y otros aspectos relacionados con información sobre la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz a las cuentas por cobrar de la MYPE rubro transporte en el distrito de La Victoria.

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron las fichas bibliográficas y Guías de análisis documental.

- 1) **Fichas bibliográficas.**- Se han utilizado para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y artículos de internet y de todas las fuentes de información relacionada con la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz a las cuentas por cobrar de la MYPE rubro transporte en el distrito de la Victoria
- 2) **Guías de análisis documental.**- Se utilizó como hoja de ruta para disponer de la información relacionada con la información con la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz a las cuentas por cobrar de la MYPE rubro transporte en el distrito de La Victoria.

3.5. Plan de Análisis

De acuerdo a la naturaleza de la investigación de los resultados, se tuvo en cuenta la comparación a los comentarios, y estudios realizados en las informaciones recolectadas

3.6. Matriz de Consistencia.

Título: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EFICIENTE Y EFICAZ A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA MYPE RUBRO TRANSPORTE HUIMAN EIRL LA VICTORIA 2016

Problema	Objetivos	Operacionalización		Metodología
		Variables	Indicadores	
¿De qué manera la implementación de un adecuado sistema de control interno contribuirá como herramienta, para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa de transportes Huiman dedicadas al rubro de servicio de transporte?	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la incidencia del Control Interno en la optimización de la cuentas por cobrar en las MYPES del distrito de La Victoria.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>-Determinar la influencia de la implementación de un sistema de Control Interno en las cuentas por cobrar para alcanzar los objetivos y metas trazadas en la MYPE de transporte.</p> <p>-Determinar la repercusión de las Actividades de Control en la Eficiencia y Eficacia en la mejora del servicio.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>X: CONTROL INTERNO</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Y: Cuentas por cobrar</p> <p>Z: MYPE</p>	<p>Diseño Transporte Eficiente Eficaz Coso Gestión Ventas</p>	<p>METODOLOGÍA</p> <p>Tipo de Investigación</p> <p>El tipo de investigación será cualitativo-descriptivo</p> <p>Nivel de la Investigación</p> <p>El nivel de esta investigación es descriptivo, explicativo y correlacionar; porque se describe información respecto a la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz a las cuentas por cobrar de la MYPE rubro transporte en el distrito de La Victoria.</p> <p>Diseño de la Investigación</p> <p>El diseño que se ha aplicado es el no experimental. Mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración.</p> <p>El Universo y Muestra</p> <p>De acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no es aplicable alguna población ni muestra.</p>

3.7. Principios Éticos

Se tuvieron en cuenta para la elaboración de este proyecto los principios éticos básicos.

IV. RESULTADOS

Cuadro N° 01: Respecto al Objetivo específico N° 1

a) Proporcionar a la MYPE, HUIMAN EIRL. una herramienta que permita un mejor manejo, mediante un sistema coordinado entre las funciones de los empleados y todos los planes y políticas de la organización.

Revisando la literatura pertinente, no se ha encontrado antecedentes nacionales que demuestren la influencia del Control Interno en las cuentas por cobrar de las MYPE, y de su importancia dentro de la estructura de las MYPE, se ha encontrado información de autores que describen por separados las variables de estudio.

	<p>Tesis: “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos” señala que al diseñar un sistema de control interno se recomienda realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y, derivado de ello, definir las medidas a</p>
--	--

<p>(Rojas Díaz, 2010)</p>	<p>utilizar para reducirlos, el control interno es una necesidad administrativa de todo ente económico, empezando por nosotros mismos; todo ente productivo y consumidor para ser eficiente necesita de instrumentos de control para manejar sus recursos. Si contamos que en toda empresa existen empleados deshonestos, descuidados e ineficientes que hacen que la custodia de activos sea deficiente, pero que con un sistema de control se puede lograr la ejecución del cumplimiento y que genere información confiable del cual se puede fundamentar decisiones financieras y operativas importantes para el beneficio de la empresa.</p>
<p>(Carrasco</p>	<p>Su tesis sobre la “Incidencia del funcionamiento del Control Interno en la Políticas Crediticias y de Cobranza en el comportamiento de las actividades de una empresa comercializadora de maquinaria”, de la Universidad de San Martín de Porres, señala que el papel que desempeña el crédito dentro de la economía de una empresa es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante es el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía, pero a su vez</p>

<p>(Paz Cuadrso, 2012)</p>	<p>privadas de Lima Metropolitana” de la Universidad Peruana de Ciencia Aplicadas que la evaluación del sistema de control interno por medio de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión. En razón de esta importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.</p>
<p>Guardia (2006)</p>	<p>Tesis: Gerenciamiento Corporativo con Benchmarking para la efectividad de la empresa. Presentada por José Manuel Guardia Huamani en la Universidad Nacional Federico Villarreal para optar el grado de doctor en Administración.</p> <p>Resalta que no hay efectividad en las empresas por la falta de un buen gobierno corporativo, es decir no se concreta el cumplimiento de las metas, objetivos y la misión, por tanto propone el gerenciamiento corporativo con benchmarking para solucionar dichos incumplimientos, incidiendo especialmente en la prestación de servicios y participación</p>

	<p>de los grupos de interés de las empresas como, accionistas, directivos, funcionarios, trabajadores, clientes, proveedores, acreedores, etc.</p>
<p>(Hernández & Paredes, 2010)</p>	<p>Tesis: Buen gobierno empresarial. Presentada en la Universidad San Martín de Porres para optar el grado de maestro en Administración, Hernández Paredes Sharon.</p> <p>Menciona la falta de eficiencia económica, eficiencia, mejora continua, competitividad y efectividad de las empresas, por lo que propone un modelo de control interno que facilite el buen gobierno de las empresas, buscando mejorar la productividad de los trabajadores, la economía y eficiencia de los recursos financieros y materiales, así mismo busca acercar a los grupos de interés para que participen activamente, en el gobierno de las empresas, porque es la mejor forma para lograr metas, objetivos y misión empresarial, en este contexto señala que el control interno es la base para una adecuada planeación, organización, dirección, coordinación y retroalimentación de los sistemas administrativos, operativos, contables, financieros y de otros tipo.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales e internacionales.

Objetivo específico N° 2:

Describir la incidencia del Control Interno en la gestión de la MYPE, HUIMAN EIRL

ÍTEMES	RESULTADOS	
	SÍ	NO
Ambiente de Control		
¿Cuenta la MYPE HUIMAN EIRL con un sistema de Control Interno implementado formalmente?		X
¿Cuenta HUIMAN EIRL con un plan estratégico?		X
¿Cuenta HUIMAN EIRL con un plan operativo?	X	
¿Cuenta HUIMAN EIRL con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de los cargos existentes en la misma?		X
¿La Gerencia está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?		X
¿Se realiza sistemática y oportunamente las reuniones y en ellas participan el personal de las diferentes áreas y especialistas del dispositivo de auditoría?		X
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?		X

¿La MYPE HUIMAN EIRL cuenta con el plan anual de capacitación?		X
Evaluación de Riesgos		X
¿Tiene la MYPE HUIMAN EIRL definidos sus objetivos?	X	
¿Promueve la gerencia una cultura de riesgos?		X

ÍTEMS	RESULTADOS	
	SÍ	NO
¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la MYPE?		X
¿Están identificados los riesgos internos y externos?		X
¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?		X
Actividades de Control		X
¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y		X

reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad?		
¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?		X
¿Existen los procedimientos de control necesarios, por subsistemas, operaciones y procesos claves para la entidad?		X
¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?		X
¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?		X
¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	X	
Información y Comunicación		
¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y		X

efectiva sus responsabilidades?		
¿Apoya la gerencia el desarrollo de los sistemas de información necesarios, que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?		X
¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?		X
¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?		X
¿Hay receptividad por parte de la gerencia en las sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los servicios prestados u otros mejoramientos similares?		X
Supervisión y Seguimiento		
¿Se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema de información contable con los conteos físicos programados?		X
¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?		X
¿Se implementan las recomendaciones de los auditores		X

internos, como medio para fortalecer los controles internos?		
¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?		X
¿La gerencia revisa continuamente los resultados de los planes de mejora con el fin de optimizar el desarrollo global de los procesos?		X

Objetivo específico N° 3:

Anexo No 03 ENCUESTA

INSTRUCCIONES

La presente técnica tiene la finalidad recabar información relacionada con la investigación “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EFICIENTE Y EFICAZ A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA MYPE RUBRO TRANSPORTE HUIMAN EIRL LA VICTORIA 2015”

En las preguntas que a continuación se le presenta, sírvase elegir una alternativa, marcando para tal fin con un aspa (X). Está técnica es anónima y se le agradece su colaboración.

Nombre (opcional):.....

Área en la que trabaja:

Contabilidad () Finanzas () Tesorería () Caja ()

Gerente () Otros ()

Tiempo de antigüedad en la empresa:

0 - 5 años () 6 - 10 años ()

11 - 15 años () Más de 16 años ()

Cargo que desempeñas actualmente:

Asistente () Auxiliar () Coordinador ()

Jefe de área () Propietario/ Dueño ()

1. ¿En su opinión la empresa aplica algún tipo de control (interno o externo)?

a) Sí ()

b) No ()

c) No sabe, no opina ()

2. ¿Qué piensa usted acerca de los sistemas de control con los que cuenta la empresa actualmente?

a) Son incompletos y desactualizados ()

b) Son completos ()

c) Son los más apropiados ()

3. ¿Qué grado de estudios debería tener el personal encargado de aplicar algún sistema de control en la empresa?

a) Estudios superiores universitarios ()

b) Estudios en Institutos ()

c) Secundaria Completa ()

d) Secundaria incompleta ()

e) Primaria ()

4. ¿Cree usted que la aplicación del control influye en el cumplimiento de objetivos de la organización?

a) Sí ()

b) No ()

c) No sabe, no opina ()

5. ¿Está usted de acuerdo que la empresa implante un sistema de control interno?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

6. ¿Cree usted que la aplicación del control interno propicia una mejora en las cuentas por cobrar de la empresa?

a) Totalmente de acuerdo ()

- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

7. ¿Con qué indicadores de control deben enmarcarse las acciones al interior de la empresa?

- a) Eficiencia ()
- b) Economía y Eficiencia ()
- c) Eficacia y Economía ()
- d) Economía, Eficiencia y Eficacia ()
- e) Otra (Especificar) ()

8. ¿Está usted de acuerdo con las recomendaciones a las que se lleguen con la aplicación de un sistema de control interno, así como, sobre el seguimiento y oportuna implementación de las medidas correctivas?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

9. ¿Con la experiencia que usted tiene formule recomendaciones que estén orientadas a mejorar las cuentas por cobrar de la empresa con el apoyo del control interno?

Que las cuentas por cobrar se recuperen de manera más rápida y con mayores beneficios para la MYPE, solamente se otorgue créditos a los buenos clientes los demás clientes pasarán por un análisis riguroso para evitar contratiempo en las cobranzas esto se debería coordinar con ventas y compras.

Resultados de la encuesta:

La técnica de la encuesta fue aplicada a 10 empresas, en su mayoría fueron propietarios de MYPE rubro transporte, sobre la implementación de un sistema de control interno que ayudara de manera efectiva y eficiente alcanzar los objetivos trazados por la MYPE.

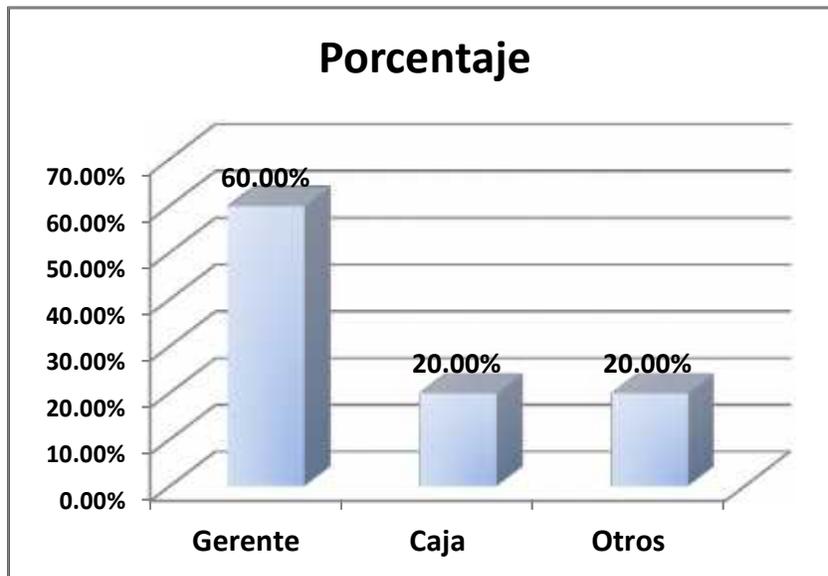
Área en la que trabaja:

Contabilidad () Finanzas () Tesorería () Caja ()

Gerente () Otros ()

	Frecuencia	porcentaje
Gerente	6	60.00%

Caja	2	20.00%
Otros	2	20.00%
	10	100.00%



Tiempo de antigüedad en la empresa:

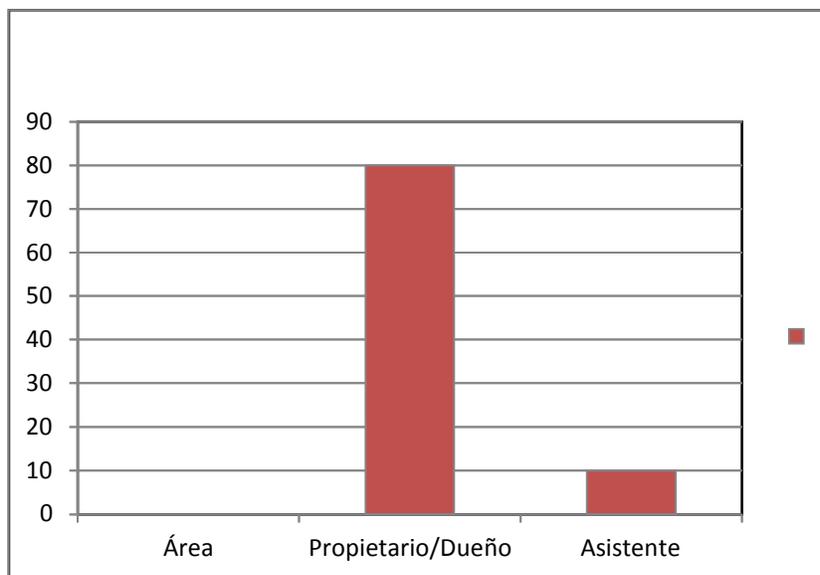
0 - 5 años () 6 - 10 años ()

11 - 15 años () Más de 16 años ()

11 - 15 años () Más de 16 años ()

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

0 - 5 años	1	10.00%
6 - 10 años	2	20.00%
11- 15 años	7	70.00%
	10	100.00%



Cargo que desempeñas actualmente:

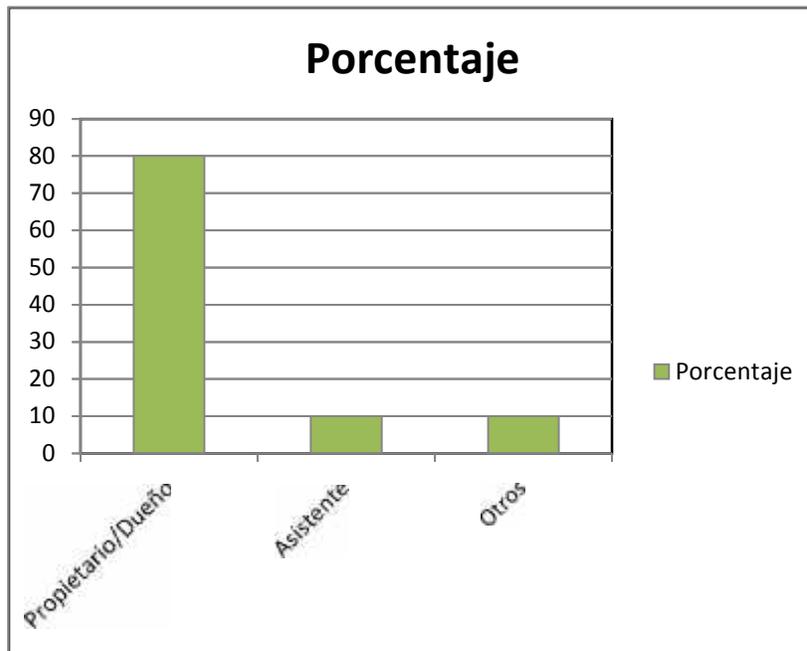
Asistente () Auxiliar () Coordinador ()

Jefe de área () Propietario/ Dueño ()

Otros ()

Área	Frecuencia	porcentaje
Propietario/Dueño	8	80.00%

Asistente	1	10.00%
Otros	1	10.00%
	10	100.00%



1. ¿En su opinión la empresa aplica algún tipo de control (interno o externo)?

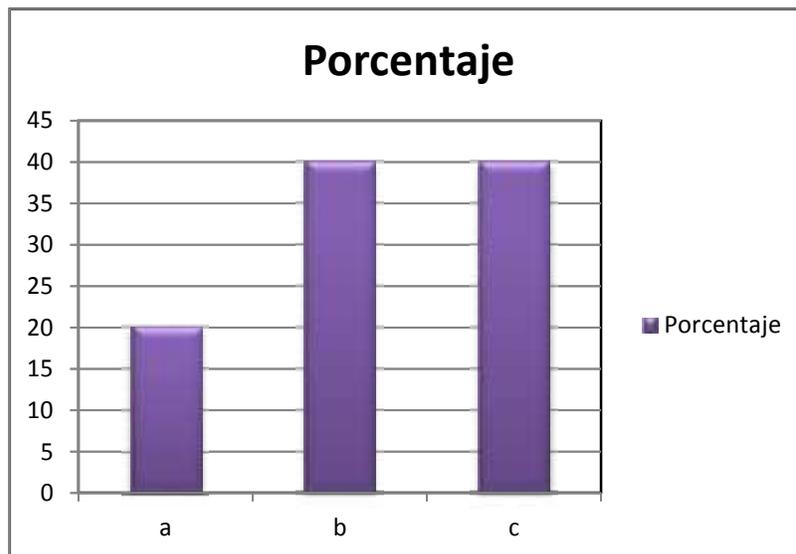
a) Sí ()

b) No ()

c) No sabe, no opina ()

	Frecuencia	porcentaje
--	------------	------------

a	2	20.00%
b	4	40.00%
c	4	40.00%
total	10	100.00%



3. ¿Qué piensa usted acerca de los sistemas de control con los que cuenta la empresa actualmente?

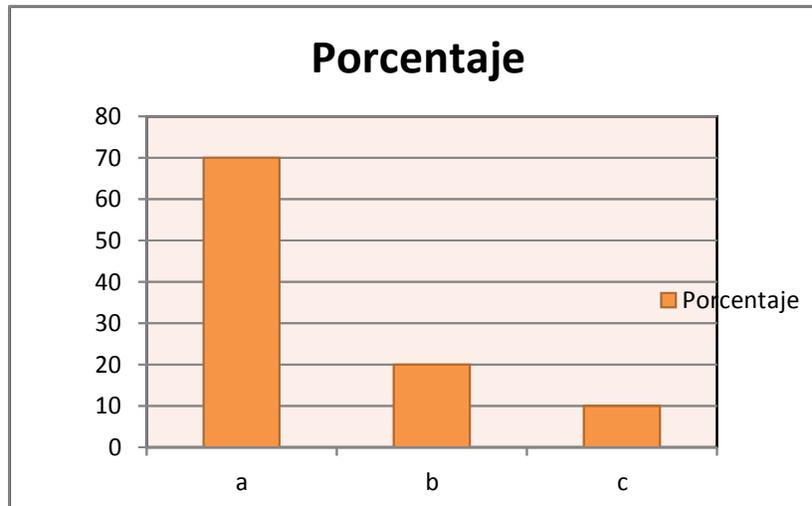
a) Son incompletos y desactualizados ()

b) Son completos ()

c) Son los más apropiados ()

	Frecuencia	porcentaje
a	7	70.00%

b	2	20.00%
c	1	10.00%
total	10	100.00%



3. ¿Qué grado de estudios debería tener el personal encargado de aplicar algún sistema de control en la empresa?

a) Estudios superiores universitarios ()

b) Estudios en Institutos ()

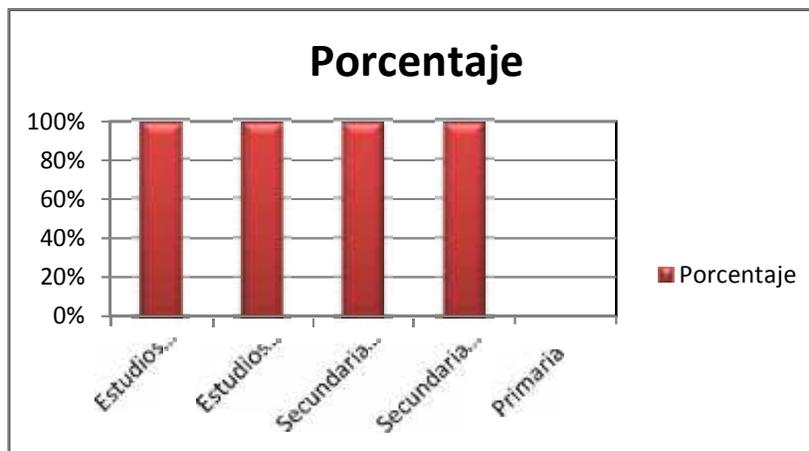
c) Secundaria Completa ()

d) Secundaria incompleta ()

e) Primaria ()

	Frecuencia	porcentaje
--	------------	------------

Estudios Universitarios	4	40.00%
Estudios técnicos	3	30.00%
Secundaria completa	2	20.00%
Secundaria incompleta	1	10.00%
Primaria	0	0%
total	7	100.00%



4. ¿Cree usted que la aplicación del control influye en el cumplimiento de objetivos de la organización?

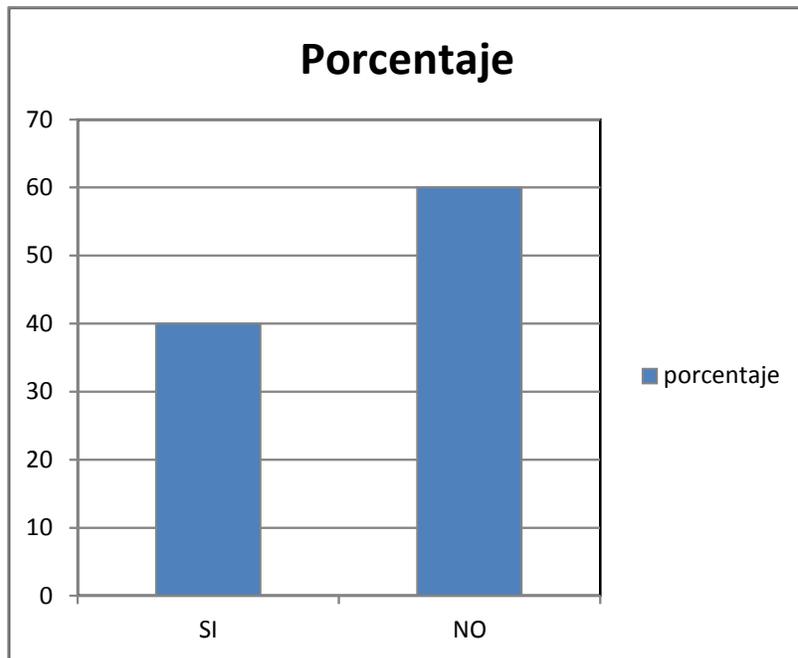
a) Si ()

b) No ()

c) No sabe, no opina ()

	<i>Frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
<i>SI</i>	<i>4</i>	<i>40.00%</i>

<i>NO</i>	<i>6</i>	<i>60.00%</i>
<i>Total</i>	<i>10</i>	<i>100.00%</i>

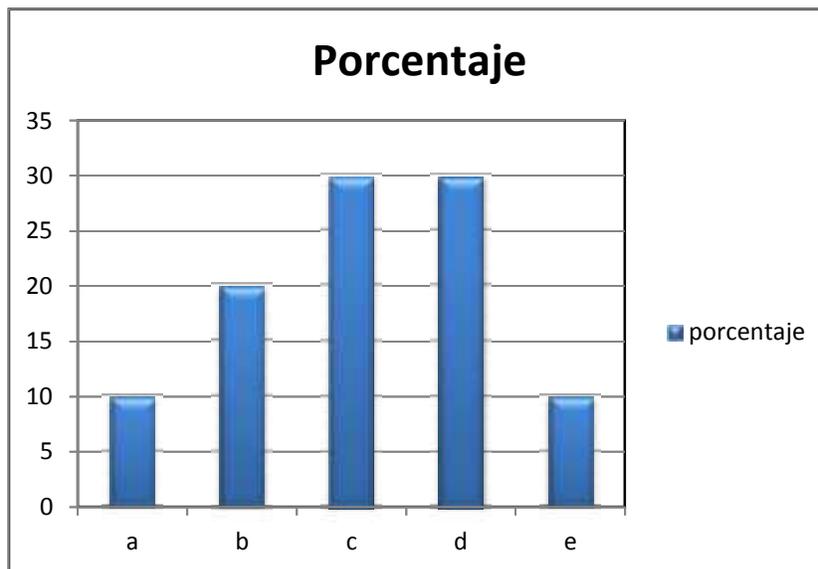


5. ¿Está usted de acuerdo que la empresa implante un sistema de control interno?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

	Frecuencia	porcentaje
a	1	10.00%

b	2	20.00%
c	3	30.00%
d	3	30.00%
e	1	10.00%
total	7	100.00%



6. ¿Cree usted que la aplicación del control interno propicia una mejora en las cuentas por cobrar de la empresa?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

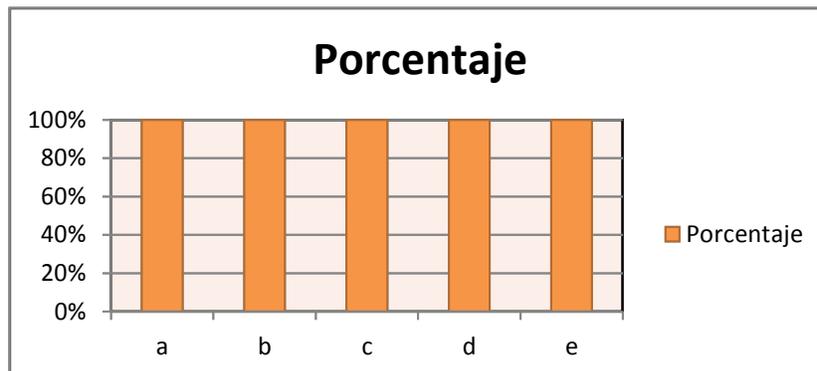
c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

	Frecuencia	porcentaje
a	1	10.00%
b	2	20.00%
c	2	20.00%
d	3	30.00%
e	2	20.00%
total	10	100.00%



7. ¿Con qué indicadores de control deben enmarcarse las acciones al interior de la empresa?

a) Eficiencia ()

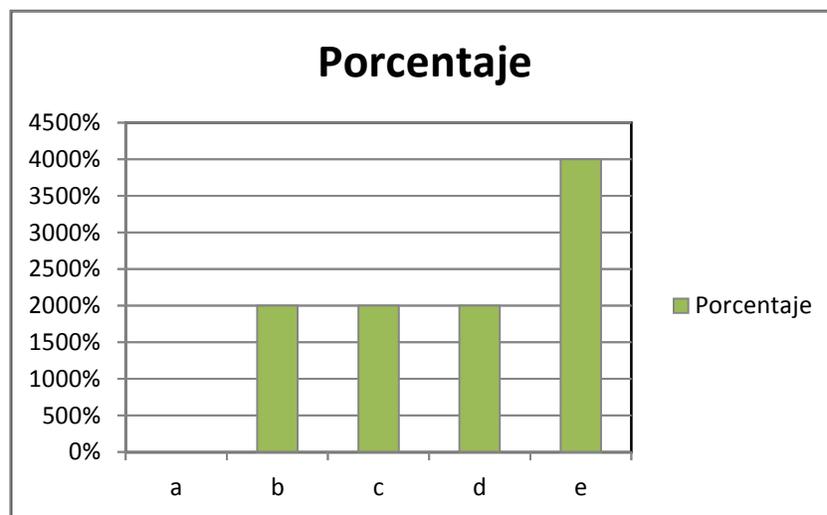
b) Economía y Eficiencia ()

c) Eficacia y Economía ()

d) Economía, Eficiencia y Eficacia ()

e) Otra (Especificar) ()

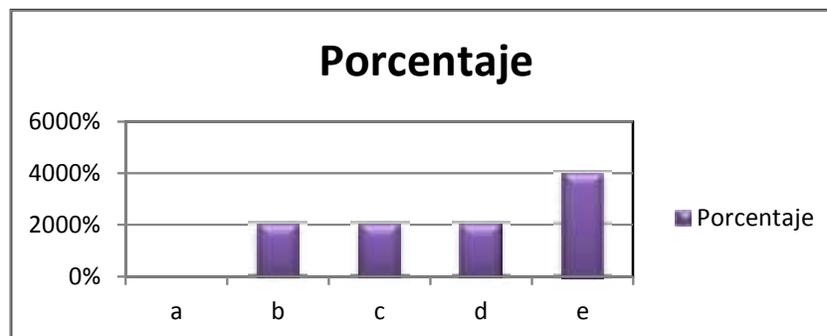
	Frecuencia	porcentaje
a		0%
b	2	20.00%
c	2	20.00%
d	2	20.00%
e	4	40.00%
total	7	100.00%



8. ¿Está usted de acuerdo con las recomendaciones a las que se lleguen con la aplicación de un sistema de control interno, así como, sobre el seguimiento y oportuna implementación de las medidas correctivas?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

	Frecuencia	porcentaje
a	0	0%
b	2	20.00%
c	2	20.00%
d	2	20.00%
e	4	40.00%
total	10	100.00%



9. ¿Con la experiencia que usted tiene formule recomendaciones que estén orientadas a mejorar las cuentas por cobrar de la empresa con el apoyo del control interno?

Que las cuentas por cobrar se recuperen de manera más rápida y con mayores beneficios para la MYPE, solamente se otorgue créditos a los buenos clientes los demás clientes pasaran por un análisis riguroso para evitar contratiempo en las cobranzas esto se debería coordinar con ventas y compras.

4.2. Análisis y discusión de resultados

Objetivo específico N° 1:

Rojas Díaz (2010), Magallanes (2011), Paz Cuadros (2012) Guardia (2006), Hernández Paredes (2006) afirman que el sistema de Control Interno es de vital importancia en las MYPE y la implementación de un adecuado sistema de control interno contribuirá en mejorar la administración de cuentas por cobrar de la MYPE, para de esta manera alcanzar los objetivos trazados por la MYPE.

Objetivo específico N° 2:

Respecto al componente Ambiente de Control

De las 8 preguntas realizadas al personal, las cuales representan el 100%, el 25 % nos dieron como respuesta SÍ y un 75% como respuesta negativa, lo cual refleja que no se le está dando importancia al componente más importante del Control Interno, pues según la teoría, la CGR (2006) califica a este componente como el fundamento de todos los demás componentes del sistema de Control Interno, el cual otorga ordenamiento y estructura a dicho sistema; lo que a su vez, **coincide con los resultados** hallados por

Crisólogo (2013) quien manifiesta que mantener buenas relaciones interpersonales son básicas y fundamentales para asegurar un buen Ambiente de Control.

Respecto al componente Evaluación de Riesgos

De las 5 preguntas realizadas al personal las cuales representan el 100%, se obtuvo un escaso 20% como respuesta SÍ y un considerable 80% como respuesta contraria, esta situación es muy peligrosa porque según las repuestas obtenidas, la entidad estudiada no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, tampoco poseen mecanismos para identificar ciertos riesgos; posición contraria a lo que establece la teoría del informe COSO, pues en ella se afirma que la Evaluación de Riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados. **De igual forma Crisólogo (2013), manifiesta que la evaluación y cuantificación de los riesgos existentes permite minimizarlos;** por lo tanto, tales acciones se implementan para subsanar las deficiencias que generalmente se dan en el manejo administrativo; lo que a su vez concuerda con los resultados encontrados por Avilés (2008) quien expresa que la identificación de riesgos debe ser de forma oportuna a fin de evitar implicancias en la correcta dirección de la entidad.

Respecto al componente Actividades de Control

De las 5 preguntas realizadas al personal las cuales representan el 100%, se obtuvo solo un 20% como respuesta afirmativa y un considerable 80% como respuesta negativa, situación similar a las respuestas obtenidas del componente anterior. Esto es lógico, porque si no se han identificado los riesgos, tampoco podrán ser controlados; sin embargo la teoría del informe COSO establece que las Actividades de Control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de Evaluación de Riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella; posición semejante a la que establece **Crisólogo (2013) al afirmar que las acciones ayudan a corregir problemas, deficiencias, procedimientos no apropiados, entre otros;** pero que finalmente, optimizan la administración y el servicio a favor de la comunidad.

Respecto al componente Información y Comunicación

De las 5 preguntas realizadas al personal encargado del área de Contabilidad, se obtuvo un 100% como respuesta NO, 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 entidad.

Respecto al componente Supervisión y Monitoreo

De las 5 preguntas realizadas al personal encargado del área de contabilidad las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% como respuesta negativa, lo cual evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, ni tampoco se ha implementado el sistema de Control Interno, situación muy riesgosa para la entidad, pues según lo que establece el informe COSO (citado por Ingeniería y Gestión Consultora, 2011) 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; asimismo, afirman que esta situación se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

Respecto al objetivo específico 3:

De los resultados podemos vislumbrar que las MYPE y en caso de HUIMAN EIRL, urge la implementación de un eficiente y eficaz sistema de control y capacitar al personal para la implementación.

V CONCLUSIONES

Según el objetivo específico 01:

Se logró describir la incidencia e importancia del control interno en las cuentas por cobrar de las MYPE, según se demuestra con la referencia bibliográfica de los actores en estudio según el anexo N° 01.

Según el objetivo específico 02:

Se logró determinar el modo como el sinergiamiento de los componentes del control interno pueden facilitar el buen manejo de las cuentas por cobrar de las MYPE. Según las encuestas realizadas a la MYPE rubro transporte HUIMAN EIRL según anexo No 02

Según el objetivo específico 03:

Se pudo determinar los lineamientos para la evaluación y retroalimentación después de conocer la problemática actual de la falta de aplicación del efectivo sistema de control interno en la unidad de estudio, según el anexo N° 3.

VI. APORTES

6.1 Referencias bibliográficas

Alvarado Veletanga & Tuquiñahui Paute. (2012). *Tesis: "Propuesta de implementación de un sistema de Control basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones*. Cuenca.

Bach. Carla del Milagro Farro Espino. (JUNIO de 2014).
http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/300/1/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf.

Bazán. (2013). *Empresas Comerciales*. Lima.

Bernilla, M. (2013). *La empresa*.

BERNILLA, P. M. (2014). *MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA MYPE OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO*.

Blanco. (2012). *Definición de Sistema*. Lima.

Bolaños & Lic. Lici Campos Chaurero. (2013). *El Control Inteno*. Lima.

Carrasco Mamani, B. L. (2012). *Tesis "Incidencia del funcionamiento del Control Interno en las políticas Crediticias y de cobranza en el comportamiento de las actividades de una empresa comercializadora de maquinaria"*. Lima: Universidad San Martin de Porres.

Chapman. (2012). *Conceptos de Control Interno*. Lima.

Dra. Elvia Maricela Zhapa Amay Mg. Sc. (mayo de 2012).
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1847/1/TESIS%20Mar%C3%ADa%20de%20F%C3%A1tima%20A%C3%B1azco%20Narv%C3%A1ez.pdf>. Recuperado el martes de abril de 2016

Hernández, & Paredes, S. (2010). *Tesis: Buen gobierno empresarial*. Lima: Universidad san Martin de Porres.

Hurtado Jacobo, E. (2013). *El Sistema*. Lima.

López & Zevallos. (2013). *Tesis: El proceso administrativo del control interno en la gestión empresarial*. Lima: Universidad Federico Villarreal.

- Magallanes Diego, P. J. (2011). *Tesis " La implementación de un sistema de Control Interno en una empresa de maquinaria Hidroeléctricas"*. Lima: Universidad del Pacífico. Márquez V. Visnellys J. Rojas & Eucaris. (2011). *El Control Interno*.
- Milagros del Pilar Carrasco Odar. (13 de junio de 2014). http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/300/1/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf.
- Newton. (2011). *Concepto de Sistema de Control Interno*.
- Odar, Milagros del Pilar Carrasco. (13 de junio de 2014). http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/300/1/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf.
- Olga Verónica Pallarozo Ferrín. (Mayo de 2013). http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4244/1/54003_1.pdf. Recuperado el 26 de abril de 2016
- Organización de las Naciones Unidas. (2014). *Control Interno*.
- Paz Cuadrso, M. L. (2012). *Tesis: "El Control Interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Ramírez Muñoz & Vargas Paredes. (2014). *Tesis: El sistema de Control Interno y la Gestión Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L*. Universidad Antenor Orrego.
- Rojas Díaz. (2010). *Tesis: Diseño de un sistema de control interno es una empresa comercial de repuestos electrónicos"*. Lima.
- Salinas Jiménez, María Leonila. (2012). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/982>.
- Samary Wendy Goya Rosales. (26 de Octubre de 1998). <http://www.cifainternacional.com/nosotros.html>. Recuperado el 26 de abril de 2016
- Seminario Vásquez, J. (2013). *El Sistema de Control Interno*.
- Sponsoring Organizations of the Treadway Commi & I. (2010). *Concepto Control Interno*.
- Yarasca, P. y Álvarez, E. (2006). <http://www.cosaslibres.com/libros/leer-online/?title=los+nuevos+conceptos+del+control+interno&pdf=http%3A%2F%2Fapi>.

*ning.com%2Ffiles%2FwTvT3BDmXy03ZNbobJ6aQyezHofPKtv1INc9-
YFxT%2A%2A%2AAcypiKj1sLtC-
BNs2WwBFkRP9RNw9OmMTZUKCTdDKt0OBHP%2AGb%2FInformeCosoRes.*