



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

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

**INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL
DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS DE
LA EMPRESA CHEMICAL MINING S.A. LIMA - 2015**

AUTORA:

LUCY MIREYA ARMIJO NAUPA

ASESOR:

CP. GABRIEL JORGE REYES PIZARRO

LIMA - PERÚ

2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

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

**INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE
LA EMPRESA CHEMICAL MINING S.A. LIMA - 2015**

AUTORA:

LUCY MIREYA ARMIJO NAUPA

ASESOR:

CP. GABRIEL JORGE REYES PIZARRO

LIMA - PERÚ

2016

JURADO Y ASESOR DE TESIS

PRESIDENTE:

Mg. Eustaquio Agapito Meléndez Pereira

SECRETARIO:

Dr. Enrique Loo Ayne

MIEMBRO:

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros

ASESOR:

Mg. Gabriel Reyes Pizarro

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de mi universidad, por permitir convertirme en una profesional en lo que tanto me apasiona y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Agradezco a mi asesor CPC. Mg. Gabriel Reyes Pizarro por transmitirme sus conocimientos, su gran apoyo, paciencia y enseñanza para la elaboración y culminación de mi tesis y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa "Universidad Católica los Ángeles de Chimbote" la cual me dio la oportunidad de estudiar y concluir mi carrera universitaria.

DEDICATORIA

A mi querida hija Tamia quien ha sido mi mayor motivación, una vez más mi hija trajo sentido a mi vida, Ella fue la causante de mí anhelo de salir adelante, progresar y culminar con éxito esta tesis.

Dedico a ella cada esfuerzo que realice en la construcción de esta investigación, por su apoyo, comprensión y tan hermosa compañía para cada día ser mejor.

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue, establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining SAC. Rubro fabricación de pinturas, de Lima Metropolitana. Teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una la correcta supervisión de la implementación del control interno que tenga injerencia en todas las áreas de la empresa. 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 resume que 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 la empresa Chemical Mining SAC de Lima Metropolitana inmersa en este rubro. Las conclusiones se resumirían en la necesidad de la implementación de un adecuado sistema de control interno.

PALABRAS CLAVES: Efectividad, Contruol Interno, Créditos, Cobranzas.

ABSTRACT

The purpose of this investigation was to establish whether the proper implementation of internal control procedures optimize the credit and collections department of Chemical Mining Company SAC. Heading manufacture of paints, of Lima, considering that the critic 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 company . 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 is urgent to implement an adequate system of 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 the company Chemical Mining SAC of Lima immersed in this area, the findings would be summarized in the need for implementation of an adequate system of internal control.

KEYWORDS: Effectiveness, Internal Control, Credits, Collections.

CONTENIDO

JURADO Y ASESOR DE TESIS.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
CONTENIDO	vi
INDICE DE CUADROS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes:	5
2.1.1 Internacionales	5
2.1.2 Nacionales.....	8
2.2 Bases Teóricas.....	14
2.2.1 Teorías del Control Interno	14
2.2.1.1 Importancia del Control Interno	19
2.2.1.2 Características del Control Interno	21
2.2.1.3 Objetivos del Control Interno	22
2.2.1.4 El informe Coso	24
2.2.2 Teorías de Créditos y Cobranzas	25
2.2.3 Indicadores de Cuentas por Cobrar:	27
2.2.4 Datos de la Empresa:	29
2.3 Marco Conceptual	30
2.3.2 Definición de Control interno:.....	30
2.3.2.1 Importancia del Control Interno:	33
2.3.2.2 Principios de control interno.....	35

2.3.2.3 Componentes de Control Interno	36
2.3.2.4 Clasificación del control interno.....	41
2.3.2.5 Implementación del sistema de control interno	42
2.3.2.6 Objetivos básicos del control interno.....	42
2.3.2.7 Elementos del control interno	43
2.3.3 Definición de Crédito:	44
2.3.3.1 Políticas de Crédito:.....	45
2.3.3.2 Riesgo Crediticio:	47
2.3.4 Definición de Cobranzas:	47
2.3.4.1 Políticas de cobranzas:.....	49
III. METODOLOGÍA	52
3.1 Diseño de la investigación	52
3.2 Población y muestra	52
3.3 Definición y operacionalización de las variables.....	52
3.4 Técnicas e instrumentos	53
3.4.1 Técnicas	53
3.4.2 Instrumentos	54
3.5 Plan de análisis.....	54
3.6 Matriz de consistencia.....	55
3.7 Principios éticos	56
IV. RESULTADOS	57
4.1.- Resultados.....	57
4.1.1 Respecto al objetivo específico N° 1:.....	57
Cuadro N° 01: Respecto al Objetivo específico N° 1.....	57
4.1.2 Respecto al objetivo específico N° 2:.....	61
Cuadro N° 02: Respecto al Objetivo específico N° 2.....	61

4.1.3 Respecto al objetivo específico N° 3:.....	65
Anexo N° 01: ENCUESTA.....	66
Tablas de resultados de la encuesta:	69
4.2.- Análisis de Resultados.	84
4.2.1 Respecto al objetivo específico N° 1:.....	84
4.2.2 Respecto al objetivo específico N° 2:.....	84
4.2.3 Respecto al objetivo específico N° 3:.....	86
V. CONCLUSIONES.....	87
5.1 Según el objetivo específico 01.....	87
5.2 Según el objetivo específico 02:	87
5.3 Según el objetivo específico 03:	87
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	88
6.1 Referencias Bibliográficas	88
6.2 Anexo: Fichas Bibliográficas	95

INDICE DE CUADROS

Tabla N° 1	69
Tabla N° 2	70
Tabla N° 3	72
Tabla N° 4	74
Tabla N° 5	76
Tabla N° 6	77
Tabla N° 7	79
Tabla N° 8	80
Tabla N° 9	81
Tabla N° 10	83

I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto titulado “Influencia del Control Interno en el departamento de Créditos y Cobranzas en la Empresa Chemical Mining S.A. Lima, 2015”, tiene como objetivo mejorar la gestión administrativa en la Empresa Chemical Mining S.A, de manera que se obtenga información oportuna y precisa para una adecuada administración y toma de decisiones.

La existencia de un control interno en el área de créditos y cobranzas tendrá un rol importante en las empresas, contar con un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y productividad al momento de establecerlos; en especial si se centra en las actividades principales que ellas realizan, ya que de ello dependerá mantenerse en el mercado.

Hoy en día, los gerentes o directivos de las empresas representan elevados niveles de exigencia, requiriendo la realización de diversos procedimientos necesarios para mejorar el control sobre las empresas. Dichos procedimientos deben favorecer el objetivo de rentabilidad y liquidez de la empresa, del éxito de estos controles dependerá la minimización de aquellos obstáculos que puedan entorpecer la gestión.

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

De allí que la investigación “Influencia del Control Interno en el Departamento de Créditos y Cobranzas en la Empresa Chemical Mining S.A. Lima, 2015”, busca

determinar cuál es la influencia del Control interno en la gestión de Créditos y Cobranzas.

Planeamiento de la investigación

Planeamiento del problema:

Caracterización del problema:

El departamento de Créditos y Cobranzas es vital en una empresa, por ser una de las áreas estratégicas, donde una de sus funciones es evaluar al cliente para otorgarle un crédito y una línea de crédito adecuada, realizar el seguimiento de estas cuentas y que las obligaciones adquiridas por el cliente sean oportunamente canceladas y así cumplir con las expectativas de la gerencia.

CHEMICAL MINING S.A. es una empresa industrial dedicada a la fabricación y comercialización de pinturas y resinas, cuenta con más de 34 años en el mercado nacional, y desde entonces ha alcanzado crecimiento en su rubro; brinda facilidades para adquirir sus productos al crédito, presentando así, dentro de su estructura organizacional el área de créditos y Cobranzas, objeto de la investigación.

En este sentido, las ventas al crédito se han convertido en los últimos años en un medio de ingreso fuerte para Chemical Mining S.A., la disponibilidad de efectivo en la empresa es a través de cuentas bancarias del sistema financiero nacional, cumpliendo las normas de la Ley de bancarización e ITF.

Adicionalmente, dichas instituciones bancarias permiten utilizar herramientas financieras y realizar operaciones a través de banca por internet, brindando disposición de dinero con mayor efectividad, seguridad y rapidez, así como también Chemical Mining S.A. tiene líneas de letras en cobranzas, capital de trabajo, pago de importaciones, entre otras.

Actualmente el departamento de créditos y Cobranzas, no ejecuta adecuadamente los procesos y procedimientos operativos plasmados en las normas y reglamentos internos de la empresa. Como consecuencia de ello, se manifiesta un desequilibrio en la información de las cuentas por cobrar e inconsistencia de los reportes y EE.FF.

Enunciado del problema:

¿De qué manera el Control Interno influye en mejorar la gestión del departamento de créditos y cobranzas en la empresa Chemical Mining S.A.-Lima, 2015?

Objetivos de la investigación:

Objetivo General:

Determinar la influencia del control interno en la gestión del departamento de créditos y cobranzas y la liquidez de la empresa Chemical Mining S.A.- Lima, 2015.

Objetivos específicos:

- a) Determinar la influencia del Control Interno en la gestión del departamento de créditos y cobranzas en la empresa Chemical Mining S.A.- Lima, 2015.
- b) Diagnosticar la gestión actual del departamento de Créditos y Cobranzas en la empresa Chemical Mining S.A.- Lima, 2015.
- c) Determinar la necesidad de la capacitación del personal para la implementación de un sistema de control interno de la empresa Industrial Chemical Mining S.A. Lima – Perú 2015.

Justificación de la investigación:

El desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo considerando la importancia que tiene el Control Interno en la correcta verificación de los procesos que se realizan en las organizaciones y teniendo en cuenta la problemática que enfrentan las empresas, esta investigación busca determinar técnicamente que el Control Interno puede optimizar la Gestión en el Departamento de Créditos y Cobranzas.

El contar con un buen sistema de control interno les permitirá realizar los procedimientos correctos o adecuados así mismo, permitirá a la gerencia evaluar en forma independiente la eficiencia, eficacia, económica y equidad de las diferentes operaciones.

Los resultados de la presente investigación se utilizarán para confirmar las deficiencias de la empresa en su área de Créditos y Cobranzas, y así presentar las alternativas más innovadoras.

La presente investigación es un aporte importante en la gestión del departamento de créditos y cobranzas y de aplicabilidad en las empresas, y está dirigido a la consolidación de los conocimientos de la contabilidad y soporte de información para la toma de decisiones empresariales.

I. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En el presente trabajo de investigación denominado Influencia de un Control Interno en el departamento de Créditos y Cobranzas está dirigido específicamente a la Empresa Chemical Mining S.A., los antecedentes internacionales son por investigaciones de cualquier parte del mundo, menos Perú.

(Barrezueta, 2015) “El Control Interno Contable y su aporte a la razonabilidad de la Cuenta Clientes en el Sector Comercial”, de la Universidad Técnica de Machala – Ecuador, cuyo objetivo general es: Implementar un sistema de Control de cuentas por cobrar, que permita su valoración concreta, en la empresa Hotel Veuxer y sus objetivos específicos son: a) Diseñar los procedimientos para un eficiente y mejor control de las cuentas por cobrar b) Diseñar políticas para optimizar las transacciones contables c) Lograr eficiencia en el cumplimiento de los procesos, para la investigación se utilizaron modelos de investigación, exploratorio, descriptiva, entrevista y observación, análisis de resultados: en el análisis económico tendrá un impacto positivo debido a que la ejecución del proyecto mejorara el control de cuentas por cobrar, y se podrá recuperar en su mayor parte de las deudas vencidas, se capacitara al personal para que sean eficientes, cuyas conclusiones son: 1) existe deficiencia en el departamento de cobranzas por no existe control lo que ocasiona la cartera vencida 2) No disponen de políticas claras c) existe una inadecuada segregación de funciones lo que provoca que no se detecten errores, ya que la misma persona que cobra realiza los depósitos.

(Rodríguez L. , 2008) autor de la tesis titulada “Control Interno Aplicado a las Cuentas por Cobrar de la Empresa Cadafe, Región Uno” En la Universidad de Oriente Núcleo de Cumana- Venezuela., hace mención a las siguientes objetivos: explicar los procedimientos de facturación en las cuentas por cobrar, describir las normas y procedimientos utilizados en la empresa, verificar si existe supervisión en el área de cuentas por cobrar, verificar si cumplen con las normas internas de control interno en las cuentas por cobrar, analizar las fortalezas y debilidad del sistema de control interno, la investigación desarrollada fue de tipo documental y de campo, resulta que no se analizan periódicamente el saldo de la provisión de las cuentas de incobrables, no está dispuesto una cuenta contable específica para aceptar acuerdos fraccionados sobre los documentos morosos, no se realiza el respectivo seguimiento de la cartera morosa, se determinó las siguientes conclusiones: no existe un control interno de los depósitos, falta control en los procesos de facturación como también se necesita un mayor a poyo y eficiencia del personal del área.

(Naz Rejopachi, 2009) en sus informe de tesis “Evaluación del Control Interno del departamento de Créditos y Cobros en una empresa distribuidora de automóviles importados” de la Universidad de San Carlos de Guatemala de Guatemala, tiene como objetivos lo siguiente: Capacitar al personal constantemente sobre las tendencias de la economía del País y capacitarlos en temas de finanzas, Crear y proponer sistemas de evaluación de créditos, Detectar créditos con riesgo a lo normal para hacerles seguimiento continuo y minucioso, contar con información bibliográfica o soporte de asesoría para posibles consultas sobre temas de créditos, la investigación tiene como método descriptivo – cualitativo y el cual concluye lo siguiente: el departamento de créditos y cobros es de suma importancia para alcanzar

los objetivos al realizar efectivamente la cobranza aplicando controles y procedimientos, el departamento de control interno tiene como objetivo principal apoyar en la prevención de errores y fraudes y surge la necesidad de mantener una auditoria eficiente y confiable que nos permita cumplir con las metas administrativas de la empresa.

(Díaz Arias, Fuentes Villanueva, Ponce Castro, Santin Morales, & Sarmiento Santiago, 2009) según su tesis titulada “Implementación del Control Interno en Crédito y Cobranza de la empresa Jujakad S.A. de C.V.” del Instituto Politécnico Nacional Distrito Federal – México, sus objetivos son: promover la racional administración de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que dispone la empresa, sistematizar la iniciativa, aprobación de modificaciones necesarias en la organización, implementación de tecnología de información, sus conclusiones son: se determinó que dentro de la organización el proceso administrativo constituye un desarrollo armónico donde están presentes las funciones de planeación, organización, dirección y control, se observa que un control es inobjetable ya que ayuda salvaguardar y proteger aspectos tanto de índole financiero, económico, la debida utilización de un control interno trae consigo un orden en la organización acorde a lo establecido, se concluyó la importancia para la elaboración de manuales para mantener un excelente control interno y por ello se propuso la investigación, se investigó a las empresas PYME, y se observó la importancia que tienen en el país, por último se consideró que la investigación constituye una herramienta útil para que se utilice en el mejoramiento de las PYME, para la eficiencia en el área administrativa.

(Dugarte Rodríguez, 2012) en su tesis denominada: Control interno administrativo en la ejecución de obras civiles, realizado en la ciudad de Mérida en Venezuela, cuyo objetivo general fue: establecer el control interno administrativo para prevenir defectos y deficiencias en obras civiles, llegando a la siguiente conclusión: la situación actual del control interno administrativo de los órganos de administración, se encuentra bajo un ambiente operativo que está retirado de la correlación de funciones y de la jerarquía de cargos bien definidos, los cuales son mecanismos necesarios para el logro de los objetivos y por ende de la gestión institucional. Estas características influyen sustancialmente en la situación de control interno administrativo, sobre todo cuando el contenido esencial de la actividad administrativa que le corresponde a las máximas autoridades ejecutivas, están referidas a las actividades de gestión que desempeñan con la utilización de los recursos para la satisfacción de las necesidades y servicios.

2.1.2 Nacionales

En el presente proyecto de investigación se entiende por antecedentes nacionales las investigaciones realizadas en cualquier ciudad del Perú.

(Vargas Paredes & Ramírez Muñoz, 2014) en la tesis titulada “El Sistema de Control Interno y la gestión Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L.” En la universidad privada Antenor Orrego América Sur –Trujillo., en la que el autor manifestó el problema de su investigación ¿La implementación del sistema de control interno en el área de ventas, mejora la gestión comercial en la ferretería Comercial Estrella S.R.L. de la ciudad de Trujillo, durante el año 2014?, y cuyos objetivos son: a) diagnosticar el sistema de control interno actual en área de venta b) implementar el sistema de control interno de acuerdo al informe COSO c) evaluar si

el sistema implementado mejorara la gestión de la empresa, en la investigación se utilizó el diseño pre experimental, en esta investigación se determinó que la empresa Comercial Estrella S.R.L., congruente con su responsabilidad de aportar al desarrollo de su región, y al desarrollo del sector de servicios, al éxito empresarial, a la satisfacción de sus clientes y al crecimiento de sus trabajadores, ha definido el presente plan, basado en el análisis de las diferentes perspectivas: económica, social y política, las estrategias dentro de un marco de políticas acertadas, cuya implementación permitirá alcanzar los objetivos rectores, que a su vez determinarán el logro de la misión y visión, planteadas de manera concurrente hacia los grandes planes de desarrollo, se concluye que se encontró deficiencias en las actividades y procedimientos para la atención y despacho de los productos, no cuentan con un reglamento, falta un manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las funciones que desarrollan, la implementación del sistema de control interno en el área de ventas basado por los doce elementos: organigrama, programa de auditoria, la aplicación de un adecuado sistema de control interno de acuerdo al informe COSO mejorara la eficiencia de la gestión comercial de la empresa.

(Carrasco Odar & Farro Espino, 2014) “Evaluación del Control Interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transporte y servicios Vanina E.I.R.L. para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012”, Chiclayo – Perú, cuyo objetivo general es Evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., con el fin de proponer mejorar en la eficiencia y gestión en el área, y sus objetivos específicos fueron: a) Comprender el proceso del control interno de las cuentas por cobrar b) valorar el componente de ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y

comunicación y monitoreo a las cuentas por cobrar de la empresa c) implementar un sistema de control interno a las cuentas por cobrar, para la presente investigación se utilizó la metodología descriptiva, para el presente se utilizó una población conformada por el gerente y los trabajadores de la Empresa de transporte y servicios Vanina E.I.R.L., según la evaluación del componente ambiente de control se obtuvo que un 50% afirma que existe en el área de cuentas por cobrar una relación de valores éticos que se deberían practicar, para lograr la efectividad; sin embargo el 100% de los encuestados asegura que estos valores no son puestos en práctica, además no existe una eficiente selección del personal para esta área, tampoco supervisan el área, en conclusión el control interno influye significativamente en la efectividad de las cuentas por cobrar pero que en esta área no se desarrolla por falta de control, es preciso implementar y aplicar un sistema de control interno y mejorar la selección del personal para dicha área se propone mejoras en políticas, procedimientos y transacciones de créditos y cobranzas, las cuales serán de gran utilidad para la gestión, el que permitirá de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del departamento de créditos y cobranzas.

(Hidalgo Saldaña, 2011) En su tesis “Rediseño en el proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de la empresa Distribuidora Pintel S.A.C.” Trujillo – Perú, con su objetivo general: demostrar el rediseño del proceso de cobranzas de la empresa en cual implica una mejora de la situación económica – financiera, objetivos específicos: analizar la situación económica y financiera enfocado en la liquidez de la empresa, diagnosticar de la gestión de la cobranza, rediseñar el proceso de cobranzas de la organización e implementarlo, comprobar los resultados mediante el índice de liquidez y morosidad, es un investigación pre experimental y sus

conclusiones son: la empresa no tiene departamento de créditos y cobranzas que se encargue de la evaluación de los clientes y posteriormente del seguimiento y control adecuado del cobro, presenta problemas de liquidez por causa de un mal manejo con los créditos otorgados, tiene clientes con retraso de más de un año de vencimiento, y se debe a falta de políticas establecidas por parte de la gerencia, la política de cobro no debe exceder los 30 días falta constante comunicación con clientes morosos, la implementación de este rediseño del proceso de cobranzas nos servirá como guía, para el proceso de ventas tanto al contado como al crédito, la propuesta de un rediseño en el proceso de cobranzas para la empresa mejorara los índices de liquidez y morosidad por que permitirá un mejor flujo de efectivo.

(Hidalgo Benito, 2010) En su investigación “Influencia del Control Interno en la gestión de Créditos y cobranzas en una empresa de servicios de Pre- prensa digital” , Universidad San Martín de Porres Lima – Perú, con su objetivo principal: determinar la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas y sus objetivos secundarios: demostrar como la influencia de la dirección del control interno en el manejo de ingresos efectivo, analizar la manera en que la planificación del control interno influye en los créditos y cobranzas, evaluar como los procedimientos de control interno ayudan a salvaguardar los activos de la empresa, la metodología es una investigación aplicada, es descriptiva, explicativa, las conclusiones principales fueron: el “secreto empresarial” es uno de los factores que obstaculizan el control interno y la reducción de costos al no invertir en la contratación de personal idóneo designado específicamente para esta política de control interno principalmente en el área de créditos y cobranzas, el control interno se le asigna como un cargo más al administrativo, por lo que no se encuentran capacitados, además de tener vínculo

familiar con la gerencia aumentan las deficiencias en el óptimo flujo de operaciones en el área de créditos y cobranzas, generándose pérdidas en la empresa, se determinó que el control interno es importante para la gestión de créditos y cobranzas y que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de este, las normas de control interno, el informe COSO con lo cual se va obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas, el control interno es un plan de organización en el que se constituyen las políticas y procedimientos que persiguen la entidad con el fin de proteger los recursos con que cuenta, comprobar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficacia en las operaciones y mejorar la aplicación de políticas para alcanzar los objetivos programados, las estrategias y las políticas generadas por el subsistema del control, contribuyen de esta manera a salvaguardar los activos en la empresa.

(Pinillos Piña & Tejada López, 2014) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Clínica Santa Clara S.A., Universidad Privada Antenor Orrego, realizado en la Ciudad de Trujillo en Perú, cuyo objetivo general fue: demostrar que el diseño e implementación del sistema de control interno mejorara la gestión de las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Clara llegando a la siguiente conclusión: como resultado del diagnóstico realizado al departamento de cuentas por cobrar se determinó que se aplican de manera inadecuada los procedimientos pre establecidos, hay una mala segregación y omisión de funciones en la gestión de las cuentas por cobrar, se diseñó y aplicó un sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar relacionada con la funciones y responsabilidades del área, por lo

tanto esto influye positivamente en la preparación tanto de los registros contables como de los Estados Financieros de la empresa, los que conllevaran a que los procesos sean más eficientes y óptimos, se evaluó si el sistema de control interno de cuentas por cobrar implementado es positivo en relación con la gestión financiera de la empresa en mención ya que han separado de manera adecuada al sistema de control y lineamientos propuestos para las funciones que realizan las personas que participan en el proceso de control y cobranza a clientes.

(Vazallo Veneros & Rodríguez Malaver, 2010) En su Tesis “Implementación de un sistema de administración del riesgo operativo en los procesos de créditos y cobranzas y su impacto en la eficiencia de las operaciones de la empresa Carrocerías Continental S.A.C”, Universidad Privada de Norte, en la Ciudad de Trujillo en Perú, cuyo objetivo general es: exponer que el diseño e implementación de un Sistema de Administración del riesgo operativo en los procesos de Créditos y Cobranzas de la Empresa y sus objetivos específicos son: evaluar los riesgos mediante una matriz de riesgos que afectan los operaciones de Créditos y Cobranzas, emplear la metodología de COSO ERM en el diseño del sistema de administración de riesgo como instrumento de control interno en el área de créditos y cobranzas llegando a la siguiente conclusión: se comprobó la presencia de riesgos operativos que afectan los procesos de créditos y cobranzas, siendo esta el origen de ineficiencia operativa y de la falta de liquidez en la empresa, se demostró en el diseño del sistema de administración del riesgo operativo que la aplicación del COSO ERM permitirá un mejor funcionamiento y eficiencia en el proceso de las transacciones del área de créditos y cobranzas el entendimiento de la formulación y seguimiento de un proceso básico en la administración del riesgo, la implementación del sistema administración

del riesgo operativo pudo mejorar los procesos de las operaciones de créditos y cobranzas logrando resultados en menor tiempo y con mayor productividad.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías del Control Interno

(Rodríguez Valencia, 2000) Indica en el “Control Interno Un Efectivo Sistema para la Empresa”, el control interno es una función esencialmente de la dirección superior, es un factor básico que opera de una u otra forma dentro de la administración de todo tipo de organización pública o privada.

Aun cuando el control interno se identifica algunas veces con la propia organización, frecuentemente se caracteriza como el sistema dinámico que activa que activa las políticas de operación en su conjunto y las conserva dentro de áreas funcionales de acción factibles.

En una organización, el control interno empieza con el organismo mismo y la importancia obligatoria de los planes y objetivos, políticas generales, estrategias, alternativas, así como de los manuales administrativos, comprobación interna, informes, capacitación y participación del personal.

Se dice que existe un adecuado sistema de control interno, cuando una organización opera de conformidad con los objetivos y planes, con economías en la utilización de recursos, es decir, con eficacia y eficiencia.

En la práctica, una gran cantidad de decisiones administrativas se basan en la información contable. Estas decisiones fluctúan desde asunto como la adquisición de materiales de oficina hasta decisiones sobre la determinación de la conveniencia de arrendar o adquirir de cómputo. El control interno proporciona a los administradores

la seguridad de que los informes contables en los que basa su toma de decisiones son confiables.

(Mantilla B., 2005) En el Control Interno Informe Coso, el control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos.

El control interno es un proceso, constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.

El control interno es ejecutado por personas, no son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.

Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.

El control interno esta engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.

Según (Mantilla B., Auditoria del Control Interno, 2009) en la Auditoria del Control Interno, el control interno no siempre ha sido igual. Ha cambiado en la medida en que se han transformado los mercados (el entorno) y las estructuras organizacionales (el interior). Incluso su ubicación se ha ido modificando. Y también las metodologías con las cuales opera (...).

Se encuentra adicionalmente una definición paralela a la elaborada por el AICPA, que de alguna manera le es complemento. Fue elaborada por The Institute of Internal Auditors:

Control interno son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos:

- Logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones y para los programas.
- Uso económico y eficiente de los recursos.
- Salvaguarda de los activos.
- Confiabilidad e integridad de la información.
- Cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones.

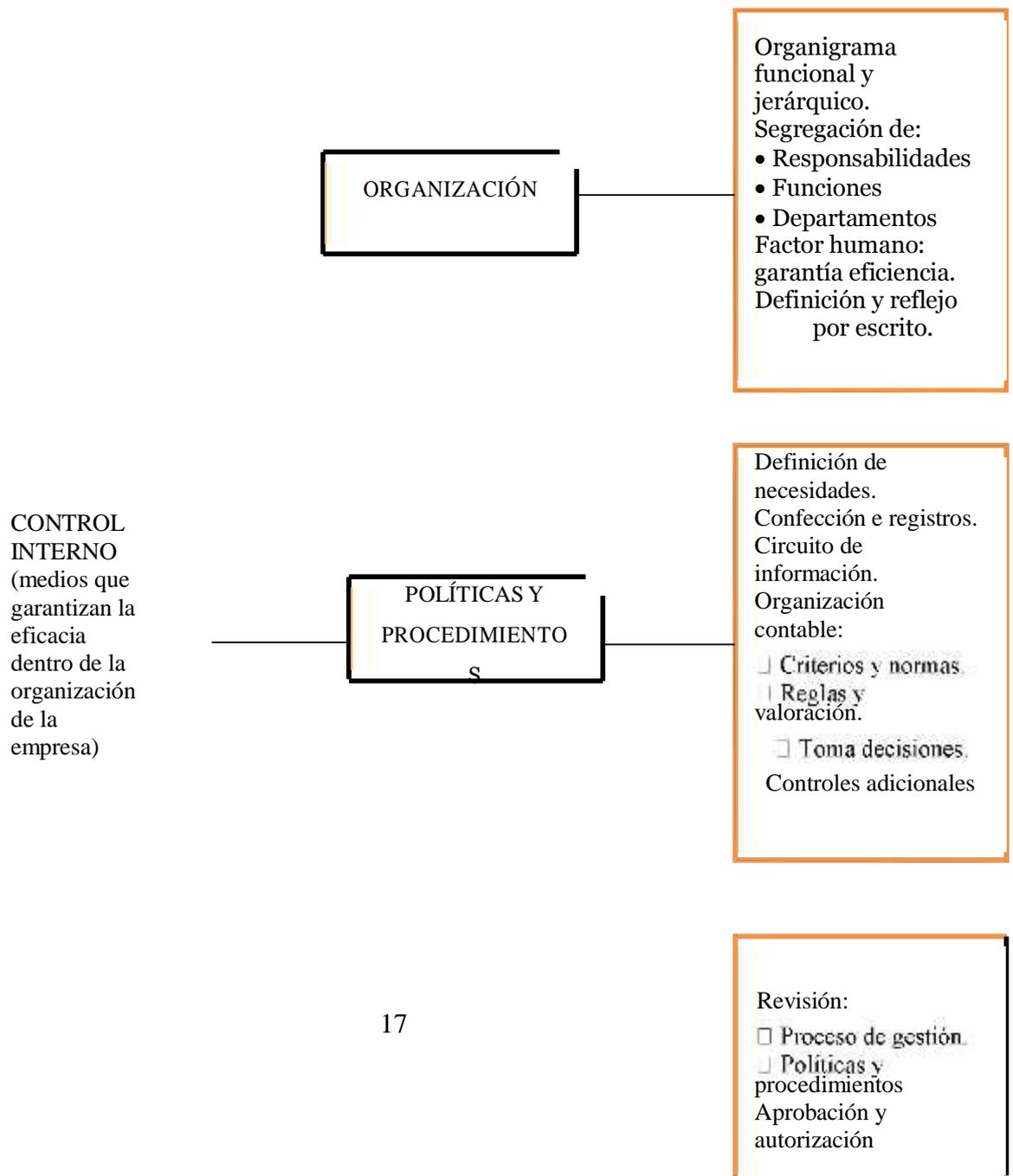
(Amaro, 2013) Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Partiendo de esto mencionamos la siguiente interpretación del control interno:

Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el control interno; además, es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico.

El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresa-clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información

necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad.

Por su parte, (Aguirre Ormaechea, 2005, pág. 191) Propone un desglose del control interno que se corresponde con lo mostrado en la figura adjunta:





Según (PwC, 2013) el entorno de control interno es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrolla el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno del control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño.

Ley orgánica del Sistema nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica (Ley N° 27785): establece las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control y de la Republica como ente técnico rector de dicho sistema.

Cuando en ella se mencione los vocablos sistema, Contraloría general y Ley, se entenderán referidos al Sistema Nacional de Control, a la Contraloría general de la Republica y a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica, respectivamente.

Ley Nro. 29622 que modifica la Ley Nro. 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica, y amplía las facultades en el proceso para sancionar en materia de responsabilidad administrativa funcional.

Ley de Control Interno de las entidades del Estado (Ley 28716) tiene por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultaneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales.

2.2.1.1 Importancia del Control Interno

(Rodríguez Valencia, 2000), una organización existe casi siempre en un ambiente dinámico y afectado por un elevado nivel de incertidumbre, condición propicia para la aparición de problemas. Por muy eficaz que hay sido la planeación, es muy probable que sucedan hechos imprevisibles. El efecto de estos hechos sobre los intereses de la organización depende sobre todo de la eficacia con que se ejecuta el control.

La aplicación inadecuada del control puede socavar completamente la planeación. De hecho, todas estas áreas son prerequisites para integrar los intereses de la organización en orden al cumplimiento de la misión.

(González Cristóbal, 2014) La importancia de tener un sistema de control interno en las pequeñas y medianas empresas, ha ido incrementado en los últimos años, siendo este la parte que se encarga de la organización de los procedimientos y necesidades

del negocio, así como de resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones.

Es una herramienta, que ayuda a la empresa a revisar que todas sus operaciones se cumplan de acuerdo a los planes, siendo esta de suma importancia debido a que si se mantiene de manera óptima se obtendrán mejores resultados.

Desde el punto de vista administrativo, el control consiste en la comparación de los resultados obtenidos y los ya previstos con el objeto de verificar que las operaciones cubran los planes programas establecidos, analizar las desviaciones detectadas y crear medidas correctivas.

(Mantilla B., Control Interno Informe Coso, 2005) El control interno abarca a todos los departamentos afectados, a las personas implicadas en las operaciones y procesos de las empresas.

- Es un sistema de control vulnerable en la medida en que los individuos no cumplan con las normas y requisitos que de él emanan.
- El sistema depende de las personas responsables de él por ello su efectividad y el resultado a obtener dependerá de la actuación de cada una de las personas implicadas en hacer que sea un sistema eficaz.

Importancia de los Sistemas de Control Interno: los sistemas de control interno centran su importancia debido a que la confiabilidad que genera el sistema contable y consecuentemente los estados financieros se apoyan íntegramente en el control; pues el alcance de este se proyecta más allá de la simple preparación de cifras en un informe, expresa que:

- Interviene en forma establecida en la eficiencia operacional tanto de los procesos administrativos como de los procesos contables.

- Muestra errores u distracciones no intencionales, de los cuales se puede citar como ejemplo, el segundo conteo que se realiza en los inventarios, o las conciliaciones bancarias.
- Capta irregularidades, aquellos que, igualmente corresponden a errores u omisión, pero con el origen intencional.
- Previene situaciones entrópicas, cuando se aplica antes de ejecutar los procesos, como por ejemplo el conteo que se realiza antes de ingresar el dinero a la caja; o la revisión de un lote de mercancía, antes de darle entrada al almacén.

2.2.1.2 Características del Control Interno

(Gonzales Aguilar & Cabrale Serrana, 2010) El control interno es un proceso y por tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Ningún manual de organización recoge todos los riesgos reales y potenciales ni desarrolla controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos. En consecuencia, las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles y deben estar en condiciones de responder adecuadamente por ello.

En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad

establecidos en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan.

Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa. Se trata de un aporte trascendental: los controles internos no son elementos restrictivos sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, porque se refiere a riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos.

(Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission-COSO, 2000) “Sus Características del Control Interno son:

- Debe comprender un plan de organización flexible, simple donde se defina claramente líneas de autoridad y de responsabilidad.
- Debe contener un sistema de autorización que contemple acción sobre activos, pasivos, ingresos y gastos mediante el control de las operaciones a través del registro.
- Prácticas sanas estableciendo una distribución de obligaciones y responsabilidades, evitando que una sola persona maneje una operación de principio a fin, y una segregación de funciones que abarque tanto a personas como a departamentos, que se extiendan por toda la organización y a todos los niveles de mando”.

2.2.1.3 Objetivos del Control Interno

(Mantilla B., Control Interno Informe Coso, 2005) Cada entidad fija su misión, estableciendo los objetivos que espera alcanzar y las estrategias para conseguirlos.

Los objetivos pueden ser para la entidad, como un todo o específicos para las

actividades dentro de la entidad. Aunque muchos objetivos pueden ser específicos para una entidad particular, algunos son ampliamente participados.

Los objetivos se ubican dentro de tres categorías:

- Operaciones, relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.
- Información financiera, relacionada con la preparación de estados financieros públicos confiables.
- Cumplimiento, relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

Esta categorización sitúa el énfasis en aspectos separados del control interno. Tales categorías distintas pero interrelacionadas (un objetivo particular se puede ubicar en más de una categoría) orientan diversidad de necesidades y pueden ser responsabilidad directa de ejecutivos diferentes. Esta categorización también permite distinguir lo que se puede esperar de cada categoría de control interno.

(Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission-COSO, 2000) “Los objetivos del Control Interno:

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias”.

2.2.1.4 El informe Coso

(Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission- COSO, 2000)

Según el informe COSO 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 objetivos incluidos en las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Solo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.

(Contraloría de la República, s.f.) - **Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (Ley N° 27785)**: establece las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República como ente técnico rector de dicho sistema.

- **Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Ley N° 28716):** regula la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales.

- **R.C. N° 320-2006.CG:** el 03 de Noviembre del 2006 la contraloría General aprobó las Normas de Control Interno, que dejó sin efecto las Normas Técnicas de Control Interno para el sector público, las cuales constituyen el marco normativo.

El marco jurídico actual, del Sistema Nacional de Control Peruano, lo constituye básicamente la Constitución Política del Estado, el Decreto Ley N° 26162 “Ley del Sistema Nacional de Control” (30.12.92) y un conjunto de resoluciones de la Contraloría General de la República que norman los aspectos del ámbito de acción del sistema tributario o SPOT.

2.2.2 Teorías de Créditos y Cobranzas

(Solvo Solutions y abogados SAC, s.f.) “La administración del crédito y las cobranzas se encuentra entre las actividades más difíciles de realizar. Esta actividad está incluida entre las muchas que desempeña una empresa. Cualquiera que sea la modalidad de las operaciones, se espera obtener un margen de utilidad razonable con relación a sus costos y gastos. Las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos, recaudación del dinero que produzcan los cobros de los créditos, los instrumentos que utilice la firma para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas, y la aversión al riesgo de los empresarios, entre otras, van a ser las variables que los empresarios con agudeza de visión financiera tendrán

que considerar a fin de orientar efectiva y eficientemente la gerencia de crédito y cobranzas. Así, se pretende lograr los objetivos propuestos para la empresa donde el volumen de sus ventas y el nivel de sus utilidades netas periódicas dependen de las ventas a crédito”.

(Todo Préstamos, s.f.) El “crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. En un crédito nosotros mismos administramos ese dinero mediante la disposición o retirada del dinero y el ingreso o devolución del mismo, atendiendo a nuestras necesidades en cada momento. De esta manera podemos cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando creamos conveniente, con la consiguiente deducción en el pago de intereses”. Además, por permitarnos disponer de ese dinero debemos pagar a la entidad financiera unas comisiones, así como unos intereses de acuerdo a unas condiciones pactadas. En un crédito sólo se pagan intereses sobre el capital utilizado, el resto del dinero está a nuestra disposición pero sin que por ello tengamos que pagar intereses. Llegado el plazo del vencimiento del crédito podemos volver a negociar su renovación o ampliación. El propósito del crédito es cubrir los gastos, corrientes o extraordinarios, en momentos puntuales de falta de liquidez. El crédito conlleva normalmente la apertura de una cuenta corriente. Se distinguen dos tipos de crédito: cuentas de crédito y tarjetas de crédito.

(IPAE, 2002) “Según el Instituto Peruano de Administración de Empresas, el crédito es el sistema de negociación mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación inmediata de un bien o servicio (acreedor). El crédito flexibiliza los términos de transacción, facilitando el

acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta por parte del comerciante, como la necesidad de compra por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta”.

(Gitman, 2003) “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder. Es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar”.

(Ettinger R. , 2000) manifiesta que son “el soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados. Un gerente que concede créditos de manera muy liberal ocasiona pérdidas excesivas a la organización.

Con base en lo anterior, es evidente la importancia que reviste el establecimiento de políticas de crédito en todas las empresas, puesto que representan las pautas que regirán las condiciones sobre las cuales se otorgarán créditos a los clientes, para con ello lograr un control más eficiente sobre aquellos que cumplen puntualmente con las obligaciones contraídas”.

2.2.3 Indicadores de Cuentas por Cobrar:

Estos indicadores miden la eficiencia con que una organización hace uso de sus recursos. Mientras mejores sean estos índices se estará haciendo un uso más eficiente de los recursos utilizados, es decir, muestran la eficiencia de la gestión en la administración del capital, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la utilización de sus fondos. Son un complemento de las razones de liquidez, ya que permiten precisar aproximadamente el periodo de tiempo que la cuenta respectiva necesita para convertirse en dinero.

Rotación de cuentas por cobrar el ratio muestra la velocidad en que la empresa convierte sus cuentas por cobrar en caja. El propósito de este ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y evaluar la política de crédito y cobranza.

$$\frac{\text{Ingresos por venta}}{\text{Rotación por cobrar promedio}} = \text{Rotación de cuentas por cobrar}$$

Otro indicador relacionado a este es el **periodo de cobranza** que consiste en dividir el número de días del año comercial entre la rotación de las cuentas por cobrar y se mide en días:

$$\frac{360}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}} = \text{Periodo de cuentas por cobrar}$$

Datos: Chemical Mining S.A.

Ventas netas 2015: S/ 19, 966,139

Cuentas por cobrar 2015: S/ 3,745, 046

Cuentas por Cobrar 2014: S/ 3, 589,845

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{19, 966,139}{\frac{3, 745,046 + 3, 589,845}{2}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{19, 966,139}{3, 667,446} = 5.44 \text{ veces}$$

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{360}{5.44} = 66 \text{ días}$$

La cifra registrada significa que en el periodo las cuentas por cobrar han rotado 5.44 veces al año y que la empresa tiene entrada de efectivo cada 66 días. La rotación de las cuentas por cobrar un alto número de veces es indicador de una acertada política de crédito lo que no se da en Chemical Mining S.A. ya que el nivel óptimo de la rotación de cartera se encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año y el periodo promedio de 60 a 90 días.

2.2.4 Datos de la Empresa:

Empresa Industrial Chemical Mining S.A.

CHEMICAL MINING S.A. se fundó en Marzo de 1982, la rápida expansión de la empresa llevó a que se inauguraran las instalaciones de la actual fábrica que cuenta con tecnología de punta y las últimas técnicas para la fabricación de pinturas. La constante innovación de nuestros productos, el potencial humano de nuestros colaboradores y una flota de vehículos propios nos permiten brindarles productos de calidad.

Actualmente es representada por el Gerente General Adán Carlos Villanueva

Visión

Contar con un grupo de distribuidores a nivel nacional, que se encuentren especializados en la comercialización de sus productos.

Misión

Formar parte de la competitividad de sus clientes, ser su aliado estratégico, colaborando con su trabajo aportando una ventaja competitiva sostenible dentro del rubro al que pertenece.

Objetivo

Ofrecer respuestas a las necesidades específicas de sus clientes

Desarrollar productos con tecnología de creación propia, particularmente productos de altas prestaciones.

Promover la mejora continua de productos y procesos.

La capacitación es el medio impulsor de la comercialización de nuestra línea de productos nos permite convertirnos en su consultor experto, el desarrollo tecnológico nos obliga a actualizarnos continuamente en todos sus procesos.

2.3 Marco Conceptual

2.3.2 Definición de Control interno:

(Montes Salazar, Montilla Galvis, & Mejía Soto, 2014) El control interno se liga de forma íntima con la planeación. Planear proporcionar el armazón o esqueleto para trabajar el proceso de control, el sistema de control centra su atención en verificar si lo que se planeó se cumple o no en el señalado. Por ejemplo:

Un trabajo productivo requiere controles apropiados al procesar la producción en cuanto a dirección, calidad, cantidad unitaria y total, eficiencia y eficacia.

Es fundamental definir mecanismos de medición que permitan hacer seguimiento a la ejecución de cada actividad, determinar cuándo hacerlo y cual medida usar. El control interno ejerce ahí donde se puede manifestar variación en el cumplimiento de lo planeado con lo ejecutado en el tiempo. Un análisis de sensibilidades y simulaciones sirve para recomendar acciones correctivas desviaciones antes de que se presenten.

(Rodríguez Valencia, 2000) El control interno como subsistema puede ser visualizado como parte del proceso del sistema administrativo general. Un sistema de control interno es aquel que sirve para mantener las características de los productos de un sistema de referencia, dentro de un rango de tolerancia predeterminado. Es

decir, tenemos un sistema de referencia que queremos controlar, con el propósito de que los productos del mismo se ajusten a un patrón o norma establecida.

Pozo Navarro expone que el sistema control persigue un objetivo de eficacia para la organización, es decir, se concibe como el instrumento para mantenerla en condiciones de eficacia. Esto conlleva a que el administrador se centre en tres grandes aspectos:

- Lograr objetivos dentro de plazos establecidos.
- Lograr objetivos con economía de medios, se obtienen beneficios.
- Mantener motivado al equipo de trabajo humano involucrado en la consecución de objetivos.

(Meigs, W, 1994) Al respecto "en el Tomo I del libro "Principios de Auditoría" lo define como "un conjunto de medidas cuyo propósito básico es promover la operación eficiente de la organización, proteger los activos contra el desperdicio y el uso ineficiente, promover la exactitud y confiabilidad en los registros contables, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía y evaluar la eficiencia de las operaciones".

Meigs no hace alusión sobre donde está la responsabilidad del cumplimiento de este conjunto de medidas, que deja claro que la responsabilidad es de todos y cada uno de las personas que laboren en la entidad, desde cada dirigente hasta el trabajador más simple. De allí que el Control Interno no puede existir si anticipadamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben obtenerse, es difícil y complicado "definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica; así como disminuir la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones".

(Aguirre, 1997) Hace mención en su libro Contabilidad de Costos, que “el Control Interno, conocido también como control de gestión, contempla a la empresa en su totalidad, aplicando una serie de instrumentos necesarios para conseguir eficiencia y eficacia en cada una de las operaciones que la empresa realice. Continúa diciendo que el control debe realizarse en todas y cada una de las áreas en que se divide la empresa. Y algo muy importante que menciona es que el control consiste en comparar lo real con lo planeado”. Los altos ejecutivos buscan maneras de controlar mejor las empresas que dirigen. Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

El sistema de Control Interno está entrelazado con las actividades operativas de la entidad y existe por razones empresariales fundamentales. Es más efectivo cuando los controles se incorporan a la infraestructura de la sociedad y forman parte de la esencia de la empresa. Mediante los controles “incorporados” se fomenta la calidad y las iniciativas de delegación de poderes. Se evitan gastos innecesarios y se permite una respuesta rápida ante las circunstancias cambiantes.

Según (Mantilla B., 2005, pág. 4) El Control Interno es un proceso efectuado por el directorio, 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 los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones: se orienta esta categoría a los objetivos básicos de negocio de una entidad, incluyéndose aquí los objetivos relativos al desempeño de la rentabilidad y la salvaguarda de recursos.
- Fiabilidad de la información financiera: esta se relaciona con la preparación de estados financieros publicados y fiables, incluyendo los estados financieros intermedios aquellos datos financieros seleccionados derivados de dichos estados, tales como las ganancias obtenidas, informadas públicamente.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: se refiere esta al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

2.3.2.1 Importancia del Control Interno:

(Meigs, W, 1994) El propósito del Control Interno es “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”. "Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, se pueden ver perturbados por errores y omisiones, en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia”.

"El enfoque de este concepto consiste, en resguardar los activos contra la situación que se considere en peligro de pérdida, es decir, si a menudo se presenta esta situación, tratar de eliminar o reducirlas al máximo. Su idea es tratar de fomentar la eficiencia en el manejo de las operaciones y el desempeño, teniendo en cuenta las políticas fijadas por la organización; y por último, procurar que el Control Interno establecido mantenga a la administración informada del manejo operativo y financiero y que dicha información sea confiable y llegue en el momento más

oportuno, para así, permitir a la gerencia tomar decisiones adecuados a la situación real que está atravesando la empresa”.

"Las deficiencias o debilidades del sistema de Control Interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas, para que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la gestión o actividad implicada como los gerentes o administradores. La autoridad superior del organismo debe procurar suscitar, difundir, internalizar y vigilar la observancia de valores éticos aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación. Tales valores deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal”.

(Poch, 1992) En relación a esto expresa "el control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos" Esto deduce la importancia que tienen los controles (Leonard, 1990) manifiesta “los controles son –en realidad- una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden”.

"Es bueno resaltar que si los controles se aplican de una forma ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos, la cual vendría a constituir un sistema de control sumamente más efectivo. Cabe destacar que el sistema de control tiende a dar seguridad a las funciones que cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas. Igualmente señala las fallas que pudiesen existir, con el fin de tomar medidas y así su reiteración. En la perspectiva que aquí se adopta, podemos afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al

mismo a una crisis operativa; por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades”.

2.3.2.2 Principios de control interno

Los autores (Bravo Cervantes, Vergara Silva, & Vergara Silva, 2002) determinan que los procedimientos de comprobación y control interno varían en cada compañía.

Sin embargo indican que los principios fundamentales del control interno pueden exponer de la siguiente forma:

- Deben fijarse la responsabilidad. Si no existe una delimitación exacta de ésta, el control será ineficiente.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separadas. Un empleado no debe ocupar un puesto en que tenga control de la contabilidad y, al mismo tiempo, control de las operaciones que ocasionan asientos en la contabilidad. Por ejemplo, el asistente de contabilidad que lleva el mayor general no debe tener acceso a la caja o al registro de ventas al contado.
- Deben utilizarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud, con objeto de tener la seguridad de que las operaciones y la contabilidad se llevan en forma exacta. Por ejemplo, el asistente de contabilidad que lleva el mayor general no debe tener acceso a la caja o al registro de ventas al contado.
- Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial. Cualquier persona, deliberada o inadvertidamente, cometerá errores, pero es probable que un error se descubra si el manejo de una transacción está dividido entre dos o más personas.

- Debe escogerse y entrenarse cuidadosamente al personal de empleados. Un entrenamiento cuidadoso da por resultado mejor rendimiento, costos reducidos y empleados más eficientes.
- Si es posible, haber rotación entre los empleados asignados a cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar de vacaciones entre las personas que ocupan un puesto de confianza. La rotación reduce las oportunidades de cometer un fraude, indica el grado de adaptación de un empleado y frecuentemente da por resultado nuevas ideas para la organización.
- Las funciones para cada puesto deben estar siempre por escrito. Los manuales de procedimientos fomentan la eficiencia y evitan los errores.
- Los empleados que custodian y/o manejan dinero en efectivo o valores deben tener pólizas de fianza. La fianza protege a la empresa y actúa como disuasivo psicológico en el caso de un empleado en tentación.
- No deben exagerarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad de partida doble. Este sistema no sustituye al control interno. Errores también se cometen en la contabilidad por partida doble, y el sistema por sí solo no probará una omisión, un asiento equivocado o la falta de honradez.
- Debe hacerse uso de las cuentas de control en la mejor amplitud posible. Estas cuentas prueban la exactitud entre los saldos de las cuentas y los empleados segregados en diferentes ocupaciones.

2.3.2.3 Componentes de Control Interno

Según (Mantilla B., Control Interno Informe Coso, 2005) el control interno consta de cinco componentes:

1. Ambiente de control

El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control. Considerando lo siguiente:

a. Integridad y valores éticos.- los objetivos de una entidad y la manera como se logre, están basados en preferencias, juicios de valor y estilos administrativos. Tales preferencias y juicios trasladados en la conducta, reflejan la integridad de los administradores y su compromiso con los valores. La conducta ética y la integridad administrativa es producto de la cultura corporativa.

b. Compromisos para la competencia.- debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarios para realizar las tareas que definen los trabajos individuales. Qué tan bien se requiere que se cumplan esas tareas es generalmente una decisión de la admón., quien considerará los objetivos de la entidad, las estrategias y los planes para la consecución de los objetivos.

c. Consejo de directores o comité de auditoría.- el ambiente de control se ve profundamente afectado por la eficiencia del consejo de directores. Los factores de los que depende su eficacia: grado de independencia de la gerencia, experiencia y prestigio de sus miembros, plantear ante la gerencia cuestiones difíciles y resolverlas, donde exista interacción con los auditores externos.

d. Filosofía de la administración y estilo de operación.- la filosofía de los directivos de operar la administración afecta la manera como la empresa es manejada, incluyendo un conjunto de riesgos que tomó la empresa. Donde algunos empresarios son extremadamente agresivos en la información financiera y conceden

mucha importancia en cumplir sus proyecciones, y están dispuestos asumir altos riesgos, sin embargo, también podemos encontrar equipos conservadores que evitan los riesgos. Organizaciones informales – controles a través de contacto personal. Organizaciones formales – políticas por escrito, indicadores de desempeño e informes de excepción.

e. Estructura organizativa.- una estructura bien diseñada ofrece la base para planear, ejecutar, controlar y monitorear sus actividades para la consecución de los objetivos globales. Divide la autoridad, las responsabilidades y obligaciones entre los miembros, resolviendo cuestiones como la toma de decisiones centralizadas y descentralizadas y la división apropiada de actividades entre los diferentes departamentos.

f. Asignación de autoridad y responsabilidad.- el personal de la empresa necesita conocer bien sus responsabilidades, así como las normas y reglas que las rigen. Por consiguiente, los directivos preparan descripciones de puestos y definen claramente la autoridad y responsabilidad dentro de la organización, además del establecimiento de políticas que describen las prácticas correctas del negocio.

g. Políticas de recursos humanos.- las características del personal influyen en la eficacia del control interno. Así pues, las políticas y prácticas de contratación, la orientación, capacitación, evaluación, asesoramiento, promoción y compensación influyen mucho en el ambiente de control.

2. Valoración de riesgos

Es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se debe administrar los riesgos.

a. Riesgo

Es toda aquella probabilidad que pudiese afectar de forma adversa el logro de los objetivos de una organización. Existen diversos tipos de riesgo que pueden resumirse en lo siguiente:

- Contabilidad errónea o inapropiada.
- Costos excesivos/ingresos deficientes.
- Sanciones legales.
- Fraude o robo.
- Decisiones erróneas de la gerencia.
- Interrupción del negocio.
- Deficiencia en el logro de objetivos y metas.
- Desventaja ante la competencia-desprestigio de imagen.
- Cambios en el entorno de operación.

b. Evaluación de riesgos

La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados, debido a que las condiciones económicas continuaran cambiando la cual permitirá disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

3. Actividad de control

Son políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos.

Tipos de actividades de control:

- a. Revisiones de alto nivel: se realizan sobre el desempeño actual que tiene la organización frente a presupuestos, pronósticos, periodos anteriores y competidores.
- b. Funciones directas o actividades administrativas: dirigen las funciones o las actividades revisando informes de desempeño.
- c. Procesamiento de información: se implementan una variedad de controles para verificar que estén completos y que estén autorizadas las transacciones.

Los datos que ingresan están sujetos a chequeo con los archivos de control.

- d. Controles físicos: equipos, inventarios, valores y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica, son contados y comparados con las cantidades presentadas en sus registros.
- e. Indicadores de desempeño: relacionar unos con otros los diferentes conjuntos de datos, tanto operacionales como financieros, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones.
- f. Segregación de funciones: las responsabilidades se dividen entre diferentes empleados para reducir el riesgo de errores o de acciones inapropiadas.
- g. Políticas y procesamiento: las actividades de control implica dos elementos, el primero de ellos es el establecimiento de políticas que puedan cumplirse y que sirve de base para el segundo que no es más que los procedimientos para llevar a cabo dichas políticas.

4. Información y comunicación

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades.

El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, el cual hace posible operar y controlar el negocio.

Las organizaciones se relacionan no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones.

Debe existir una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

5. Supervisión

El monitoreo o supervisión asegura que el control interno continúa operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo y realizando las acciones necesarias.

2.3.2.4 Clasificación del control interno

En lo que a la clasificación del control interno se refiere, (Aguirre Ormaechea, 2005), afirma que existen dos tipos de controles internos:

a) El control interno contable: se trata de los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable, sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro.

b) El control interno administrativo: se incluyen aquí los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera – contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.).

2.3.2.5 Implementación del sistema de control interno

Según (Mantilla B., 2005) esta es una actividad de responsabilidad de la alta gerencia, normalmente a través de consultores externos. Consiste en poner a funcionar, en plazos prudentes, el diseño aceptado.

Para esto el primer paso, usualmente, es la capacitación a los máximos niveles directivos como al personal clave en la organización, respecto del criterio de control seleccionado, las razones para ello y la metodología asociada con el mismo.

Lo siguiente es poner a funcionar un plan piloto, dicho plan debe realizarse en un área que sea clave para la organización, y posteriormente ir implementándolo en el resto de las áreas, y no seleccionar el área piloto por un área operativa de bajo nivel.

Finalmente, el paso siguiente en esta etapa es la consolidación e integración en un sistema único y coherente.

2.3.2.6 Objetivos básicos del control interno

Según (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 9) “el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y

que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar lo razonable de los informes contables y administrativos, así como su fiabilidad.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

2.3.2.7 Elementos del control interno

Para el logro de un buen sistema de control interno se requiere de un plan de organización que involucre a toda la empresa y contribuir con los resultados esperados, el autor (Estupiñan Gaitan, 2006, pág. 20) menciona los siguientes elementos del control interno.

a) Elemento de organización: un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro.

b) Elementos, sistemas y procedimientos: un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

c) Elementos de personal:

- Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.

- Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

d) Elementos de supervisión: una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

2.3.3 Definición de Crédito:

(Candace L., 1993) En su obra *Créditos y Cobranzas: Técnicas para mejorar el flujo de efectivo*, el crédito se define como el derecho de una persona a recibir de un tercero algún bien o servicio. Extendiendo esta definición por crédito se entiende el hecho mismo de recibir el día de hoy un determinado bien o servicio, por el cual quien lo recibe se obliga en forma moral o contractualmente a resarcir a quien lo otorga, en forma dineraria, en otras palabras el crédito es anticipar el consumo futuro a consumo presente.

La administración de créditos por lo tanto, está constituida por los créditos que la empresa concede a sus clientes como un instrumento de mercadotecnia, con el objeto de promover las ventas y generar mayores utilidades.

(IPAE, 2002) “El crédito es el sistema de negociación mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación inmediata de un bien o servicio (acreedor). El crédito flexibiliza los términos de transacción, facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta”.

Según (Meza Vargas, 1996, pág. 63) 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.

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, más 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 forma adecuada con relación a su potencial financiero para poder cancelar la posible cuenta con la empresa, entonces se tendrán pocos incobrables y viceversa.

2.3.3.1 Políticas de Crédito:

(Gustavo Chalupowicz, 2007, pág. 34) “Toda organización que vende servicios o productos en el mercado, ya sea doméstico o internacional, debería contar con una política de crédito. Si bien los controles internos en un proceso como ventas y cuentas por cobrar, normalmente existen, ya sea de manera formal o no, la elaboración de una sólida política de crédito puede ayudar a las organizaciones a entender mejor como trabajan, cómo recaudan, y que problemas podrían existir que les impida disponer de un mejor flujo de caja”.

“Esta política de crédito de toda organización debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que en su conjunto constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más 13 eficiente de modo tal de reducir el plazo del ciclo de cobranza a lo más bajo posible y asimismo apoyar los objetivos de flujo de caja de la compañía”.

El flujo de caja de “la empresa tiene un beneficio cuando se lo maneja de manera eficiente, y a que me refiero con esto, sencillamente a que cuando la empresa debe salir a pedir prestado al mercado, además de incurrir en horas hombre muchas veces ocultas o que no son visibles, incurre en trabajo o carga administrativo adicional al tener que cumplir con requisitos de entidades financieras, y por último, abonar un costo por el uso de estos recursos.

Estos costos, los financieros de las entidades que son visibles, y los ocultos de las organizaciones, no tan visibles (horas hombre, carga de trabajo administrativo adicional, etc.), muchas veces pueden ser reducidos o incluso eliminados, con una mejor o más óptima gestión y seguimiento del crédito que la compañía otorga a sus clientes”.

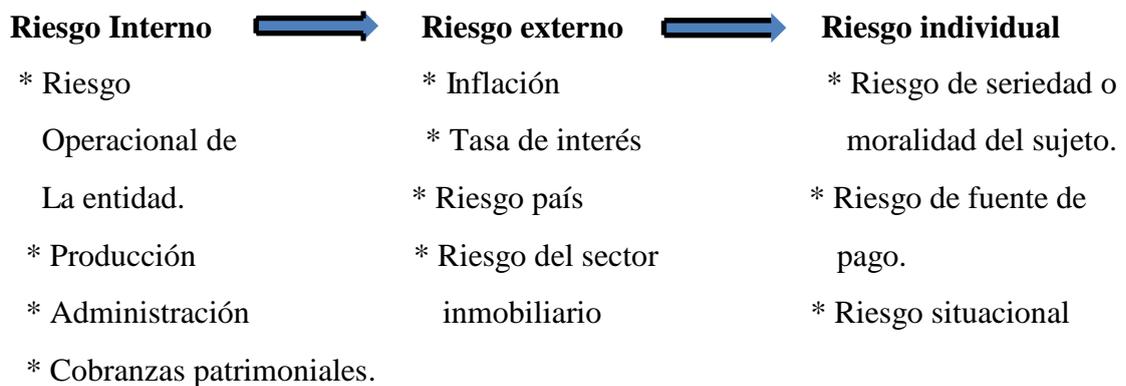
(Mustelier, 2011), las políticas de cobro son los procedimientos que establecen las empresas para cobrar las cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad de estas políticas se puede determinar de forma parcial haciendo una evaluación del nivel de estimación de cuentas incobrables. Estas determinan el tipo y alcance de las gestiones que se hagan para cobrar las cuentas vencidas.

(Valle, 2011), las políticas de crédito se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a establecer un

marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito. Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales. En sentido estricto, sólo una compañía que efectúe todas sus ventas de contado puede permitirse no tener una política de crédito.

2.3.3.2 Riesgo Crediticio:

(Ettinger R., 1981) El riesgo crediticio está asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos, tratando de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar o la posible pérdida que asume un agente económico, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales. Los principales factores que terminan el riesgo crediticio son:



2.3.4 Definición de Cobranzas:

(Lardent, 2005) La “operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible-documentado o no – (créditos) en un activo líquido (disponibilidades). Comienza con la existencia

de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero – cheque u orden de pago.

También se interpreta como Cobranza a la documentación de un crédito que ya existe. Se trata de un crédito en cuenta corriente que es cancelado por el deudor mediante un pagaré. Si bien aquí el cobro no es definitivo, pues se sigue teniendo un crédito y aun no se ha percibido el dinero, las características de la gestión emprendida son de similar importancia a las que se requieren para lograr el cobro en dinero.

Por último, también podría aceptarse como operación básica de cobranza al descuento de un documento. A pesar de que tiene características diferentes a las de una operación básica de cobranza, el resultado que produce – transformación de un crédito en disponibilidades permite que se la trate como una cobranza, en lugar de considerarla como una operación básica secundaria (financiera)”.

(IPAE, 2002) En “términos generales, cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.

La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprado un producto, o bien estar ejercida por una entidad bancaria, lo que se conoce popularmente como cobranza bancaria”.

La cobranza es la función complementaria de la operación crediticia, es aquella mediante la cual la organización ejerce una acción de recuperación sobre el sujeto de crédito, a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su

deuda dentro de los plazos pactados con la empresa.

(Headquaetess, 2008) La cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo perdidas en ingresos.

La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento.

2.3.4.1 Políticas de cobranzas:

En CHEMICAL MINING S.A., a la fecha no se cuenta con una política de cobranza definida.

(González Cristóbal, 2014) **Política restrictiva** se caracteriza “por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

Como oposición a las **políticas restrictivas**, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y

establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

Las **políticas racionales** son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable”.

Para Gitman (2003), establece que las políticas de cobranza son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento. Estos procedimientos se explican a continuación:

- Notificación por escrito

Constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.

- Llamadas telefónicas

Constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón

adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.

- Visitas personales

Esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.

- Mediante agencias de cobranzas

Es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas.

- Recurso legal

Es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes.

“Por su parte (Brachfield, 2005), señala que las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagos”.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación, del presente informe reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación cualitativa - descriptiva – bibliográfica – documental y de caso.

Es una investigación descriptiva en un primer momento, luego explicativa y finalmente correlativa, porque se describe información respecto a la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz al departamento de Créditos y Cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A.

El diseño 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 realizara sin manipular deliberadamente la influencia del Control interno en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A.

En este diseño se observa La influencia del Control Interno en área de créditos y cobranzas sin influir en sus manifestaciones.

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 las variables

No corresponde al proyecto por haberse desarrollado sin hipótesis.

3.4 Técnicas e instrumentos

Para la presente investigación se aplicaron las siguientes:

3.4.1 Técnicas

1. **Análisis Documental.** Esta técnica permitió obtener la información cualitativa de documentos escritos, recopilada en normas, cartillas, libros, leyes, dictámenes, informes, discursos, declaraciones, recortes periodísticos, folletos, artículos de internet relacionados el tema de investigación influencia del control interno en departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. de la Ciudad de Lima 2015.
2. **Indagación.** Esta técnica facilitó los datos cualitativos y cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad relacionadas con información de nuestra investigación influencia del control interno en departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. de la Ciudad de Lima 2015.
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 del tema la influencia del control interno en departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. de la Ciudad de Lima 2015.
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 con el control interno tiene influencia del control interno en departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. de la Ciudad de Lima 2015.
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 con el control interno tiene

influencia del control interno en departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. de la Ciudad de Lima 2015.

3.4.2 Instrumentos

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

- 1) Fichas bibliográficas:** Para el recojo de información y anotaciones de libros, textos, artículos de internet, normas, revistas y de todas nuestras fuentes de información de nuestro tema de investigación influencia del control interno en departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. de la Ciudad de Lima 2015.
- 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 de la empresa Chemical Mining S.A. de la Ciudad de Lima 2015.

3.5 Plan de análisis

Por el tipo de investigación los procesos y análisis de información se realizaran teniendo en cuenta la comparación de comentarios y estudios realizados.

3.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Operacionalización		Metodología
		Variables	Indicadores	
¿De qué manera el Control Interno influye en mejorar la gestión del departamento de créditos y cobranzas y la liquidez en la empresa Chemical Mining S.A.- Lima, 2015?	<p>OBJETIVO GENERAL : Determinar la influencia del control interno en la gestión del departamento de créditos y cobranzas y la liquidez de la empresa Chemical Mining S.A.- Lima, 2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Determinar la influencia del Control Interno en la gestión del departamento de créditos y cobranzas en la empresa Chemical Mining S.A.- Lima, 2015. b) Diagnosticar la gestión actual del departamento de Créditos y Cobranzas en la empresa Chemical Mining S.A.- Lima, 2015. c) Determinar la necesidad de la capacitación del personal para la implementación de un sistema de control interno de la empresa Industrial Chemical Mining S.A. Lima – Perú 2015. 	<p>X CONTROL INTERNO Y CRÉDITOS Y COBRANZA</p>	<p>Coso</p> <p>Liquidez</p> <p>Déficit</p>	<p>METODOLOGÍA</p> <p>Tipo de Investigación El tipo de investigación será cualitativo-descriptivo</p> <p>Nivel de la Investigación</p> <p>Diseño de la Investigación</p> <p>El Universo y Muestra De acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no es aplicable alguna población ni muestra.</p> <p>Definición y Operacionalización de Variables No corresponde al proyecto por haberse desarrollado sin hipótesis</p>

3.7 Principios éticos

La investigación cumple con respaldar la ética, es decir con las normas morales que rigen la conducta humana, que se relacionan con el conocimiento del bien y su incidencia en las decisiones de los seres humano.

IV. RESULTADOS

4.1.- Resultados.

4.1.1 Respecto al objetivo específico N° 1:

Determinar la influencia del Control Interno en la gestión del departamento de créditos y cobranzas en la empresa Chemical Mining S.A.- Lima, 2015.

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

AUTORES	RESULTADOS
(Hidalgo Benito, 2010)	Menciona que el “secreto empresarial” es uno de los factores que obstaculizan el control interno y la reducción de costos al no invertir en la contratación de personal idóneo designado específicamente para esta política de control interno principalmente en el área de créditos y cobranzas, el control interno se le asigna como un cargo más al administrativo, por lo que no se encuentran capacitados, además de tener vínculo familiar con la gerencia aumentan las deficiencias en el óptimo flujo de operaciones en el área de créditos y cobranzas, generándose pérdidas en la empresa, se determinó que el control interno es importante para la gestión de créditos y cobranzas y que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de este, las normas de control interno, el informe COSO con lo cual se va obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas, el control interno es un plan de organización en el que se constituyen las políticas y procedimientos que persiguen la entidad con el fin de proteger los recursos con que cuenta, comprobar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficacia en las operaciones y mejorar la aplicación de políticas para alcanzar los objetivos programados, las estrategias y las políticas generadas por el subsistema del control, contribuyen

	de esta manera a salvaguardar los activos en la empresa.
(Pinillos Piña & Tejada López, 2014)	<p>Determinó como resultado del diagnóstico realizado al departamento de cuentas por cobrar que se aplican de manera inadecuada los procedimientos pre establecidos, hay una mala segregación y omisión de funciones en la gestión de las cuentas por cobrar, se diseñó y aplico un sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar relacionada con la funciones y responsabilidades del área, por lo tanto esto influye positivamente en la preparación tanto de los registros contables como de los Estados Financieros de la empresa, los que conllevaran a que los procesos sean más eficientes y óptimos, se evaluó si el sistema de control interno de cuentas por cobrar implementado es positivo en relación con la gestión financiera de la empresa en mención ya que se han separado de manera adecuada al sistema de control y lineamientos propuestos para las funciones que realizan las personas que participan en el proceso de control y cobranza a clientes.</p>
(Vazallo Veneros & Rodríguez Malaver, 2010)	<p>Manifiesta que se comprobó la presencia de riesgos operativos que afectan los procesos de créditos y cobranzas, siendo esta el origen de ineficiencia operativa y de la falta de liquidez en la empresa, se demostró en el diseño del sistema de administración del riesgo operativo que la aplicación del COSO ERM permitirá un mejor funcionamiento y eficiencia en el proceso de las transacciones del área de créditos y cobranzas el entendimiento de la formulación y seguimiento de un proceso básico en la administración del riesgo, la implementación del sistema administración del riesgo operativo pudo mejorar los procesos de las operaciones de créditos y cobranzas logrando resultados en menor tiempo y con mayor productividad.</p>

(Vargas Paredes & Ramírez Muñoz, 2014)	Se determinó que existen deficiencias en las actividades y procedimientos para la atención y despacho de los productos, no cuentan con un reglamento, falta un manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las funciones que desarrollan, por lo que propone que la implementación del sistema de control interno en el área de ventas basado por los doce elementos organigrama, programa de auditoria, la aplicación de un adecuado sistema de control interno de acuerdo al informe COSO mejorara la eficiencia de la gestión comercial de la empresa.
(Carrasco Odar & Farro Espino, 2014)	Menciona que no existe una eficiente selección del personal para la área de cuentas por cobrar, tampoco supervisión, en conclusión el control interno influye significativamente en la efectividad de las cuentas por cobrar pero que en esta área no se desarrolla por falta de control es preciso implementar y aplicar un sistema de control interno y mejorar la selección del personal para dicha área se propone mejoras en políticas, procedimientos y transacciones de créditos y cobranzas, las cuales serán de gran utilidad para la gestión, el que permitirá de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del departamento de créditos y cobranzas.
(Hidalgo Saldaña, 2011)	Indica que la empresa no tiene departamento de créditos y cobranzas que se encargue de la evaluación de los clientes y posteriormente del seguimiento y control adecuado del cobro, presenta problemas de liquidez por causa de un mal manejo con los créditos otorgados, tiene clientes con retraso de más de un año de vencimiento, y se debe a falta de políticas establecidas por parte de la gerencia, la política de cobro no debe exceder los 30 días falta constante comunicación con clientes morosos, la implementación de este rediseño del proceso de cobranzas nos servirá como guía,

	<p>para el proceso de ventas tanto al contado como al crédito, la propuesta de un rediseño en el proceso de cobranzas para la empresa mejorara los índices de liquidez y morosidad por que permitirá un mejor flujo de efectivo.</p>
<p>(Dugarte Rodríguez, 2012)</p>	<p>Establece que integrar un sistema de control interno es un mecanismo necesario para el logro de los objetivos y por ende de la gestión institucional. Estas características influyen principalmente en la situación de control interno administrativo, sobre todo cuando el contenido esencial de la actividad administrativa que le corresponde a las máximas autoridades ejecutivas, están referidas a las actividades de gestión que desempeñan con la utilización de los recursos para la satisfacción de las necesidades y servicios.</p>

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

4.1.2 Respecto al objetivo específico N° 2:

Diagnosticar la gestión actual del departamento de Créditos y Cobranzas en la empresa Chemical Mining S.A.- Lima, 2015.

Cuadro N° 02: Respecto al Objetivo específico N° 2

N°	Preguntas	RESULTADOS	
		SÍ	NO
COMPONENTE 1: Ambiente de Control			
1	¿Cuenta la Empresa con un sistema de Control Interno implementado formalmente?		X
2	¿Se han establecido las capacidades y perfiles requeridos que debe demostrar el empleado de departamento de créditos y cobranzas?		X
3	¿Existe un plan de capacitación y evaluación del personal que demuestre la mejora de las competencias?		X
4	¿A nivel departamental existe algún manual de procedimientos y procesos de créditos y cobranzas?	X	
5	¿La empresa dispone del personal necesario en números, capacidades, conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión?		X
6	¿Cuenta la Empresa con una adecuada formulación, desarrollo y comunicación de políticas de créditos y cobranzas?	X	
7	¿Se manifiesta un claro interés de la dirección o gerencia con el sistema de control interno, a través de reuniones, conferencias, cursos, etc.?		X
8	¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?		X

N°	Preguntas	RESULTADOS	
		SÍ	NO
COMPONENTE 2: Evaluación de riesgos			
9	¿Tiene la empresa definidos sus objetivos?	X	

10	¿Los problemas o necesidades reportados de la gestión o procedimientos de crédito y cobranza que se tiende a resolver, han sido claramente identificados?	X	
11	¿Cuentan con un cronograma o programa de cumplimiento de metas?	X	
12	¿Se estima un análisis de riesgos de crédito y cobranza, considerando las fuentes de probables riesgos (internos y externos) y se realiza alguna revisión de los mismos?	X	
13	¿Está el área capacitada para transmitir a la alta dirección cualquier variación que se produzca en la empresa, operativo, tecnológico, normativo y presupuestario?		X
14	¿Se han identificado los cambios, que pueden afectar significativamente el cumplimiento de los objetivos de crédito y cobranza?		X

N°	Preguntas	RESULTADOS	
		SÍ	NO
COMPONENTE 3: Actividades de control			
15	¿Se han determinado procedimientos de control para cada uno de los procesos de crédito y cobranza?	X	

16	¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad?	X	
17	¿La autorización, aprobación, procesos, registro, pago, recepción, revisión, auditoría, custodia y manipuleo de fondos, valores o bienes de las operaciones y transacciones están asignadas a diferentes personas?	X	
18	¿En la empresa cada responsable de área prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?		X
19	¿La documentación de las operaciones de crédito y cobranza es oportuna, completa, adecuada y correctamente archivada?		X
20	¿Existen formatos y formularios en los que consten las operaciones de créditos y cobranzas?	X	
21	¿Cuentan con un sistema (software) que permita registrar las operaciones y transacciones oportunamente del área de crédito y cobranza?	X	

N°	Preguntas	RESULTADOS	
		SÍ	NO
COMPONENTE 4: Información y comunicación			
22	¿Se facilita la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X	

23	¿Apoya la alta dirección o gerencia el desarrollo de los sistemas de información necesarios, que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?		X
24	¿La información interna y externa generada de la gestión de créditos y cobranzas, es enviada previamente a los niveles correspondientes para su revisión y aprobación?		X
25	¿Están establecidos los informes periódicos que deben enviarse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?		X
26	¿El contenido de dicha información es apropiado, confiable y oportuno?		X
27	¿Existen canales para la comunicación donde los trabajadores pueden informar sobre posibles irregularidades?		X
N°	Preguntas	RESULTADOS	
		SÍ	NO
COMPONENTE 5: Supervisión y monitoreo			
28	¿Dentro de la gestión de créditos y cobranzas, existe un permanente seguimiento y evaluación del desempeño, para determinar desvíos, ajustes y mejoras?		X
29	¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?		X
30	¿Se cumplen las metas u objetivos programados?		X
31	¿Se implementan las recomendaciones de los auditores, como medio para fortalecer los controles internos?		X
32	¿Están definidas las herramientas de autoevaluación, sea por sistema de check list, indicadores, cuestionarios, etc.?		X
33	¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen acciones necesarias para su corrección y cumplimiento?		X

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al gerente general de la empresa Chemical Mining S.A.

4.1.3 Respecto al objetivo específico N° 3:

Determinar la necesidad de la capacitación del personal para la implementación de un sistema de control interno de la empresa Industrial Chemical Mining S.A. Lima – Perú 2015.

Anexo N° 01: ENCUESTA

INSTRUCCIONES

La presente técnica tiene la finalidad recabar información relacionada con la investigación "LA INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA CHEMICAL MINING S.A LIMA - 2015". En las preguntas que a continuación se le presenta, sírvase elegir una alternativa, marcando para tal fin con un aspa (X). Esta técnica es anónima y se le agradece su colaboración.

Nombre (opcional):.....

Área en la que trabaja:

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

Pagaduría () 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 () Subgerente/Gerente ()

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 universitarios ()

b) Estudios técnicos ()

c) Secundaria Completa ()

d) Secundaria incompleta ()

e) Primaria ()

4. ¿Existe acciones correctivas cuando se da una violación por parte de los trabajadores al código de conducta?

a) Sí ()

b) No ()

c) No sabe, no opina ()

5. ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?

a) Sí ()

b) No ()

c) No sabe, no opina ()

6. ¿En la empresa cada responsable de las áreas preparan informes o análisis sobre la labor que realizan?

a) Sí ()

b) No ()

c) No sabe, no opina ()

7. ¿Cree usted que la aplicación del control interno propiciara una mejora en el departamento de créditos y cobranzas?

a) Totalmente de acuerdo ()

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

8. ¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?

- a) Sí ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

9. ¿La información del área de créditos y cobranzas se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?

- a) Sí ()
- b) No ()
- c) No sabe, no opina ()

10. ¿Se proporciona la información correcta al personal con el detalle y de manera oportuna que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?

- a) Sí ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Tablas de resultados de la encuesta:

La técnica de la encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal administrativo y contabilidad de la empresa Chemical Mining S.A.

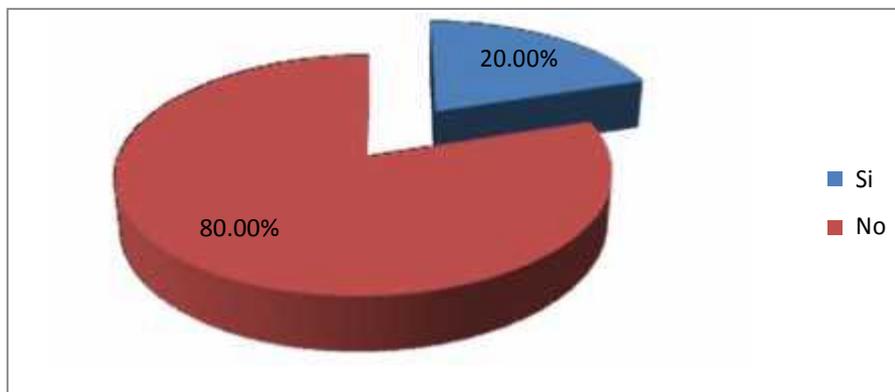
Tabla N° 1

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

		Frecuencia	Porcentaje
	Si	2	20.00%
	No	8	80.00%
	No opina	0	0.00%
	Total	10	100.00%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal administrativo y contabilidad de la empresa Chemical Mining S.A.

Grafico N° 01



En la tabla 01 se observa que el 80% de los encuestados opina que la empresa Chemical Mining S.A. no aplica ningún control interno ya sea interno o externo, mientras que el 20% su respuesta fue afirmativa.

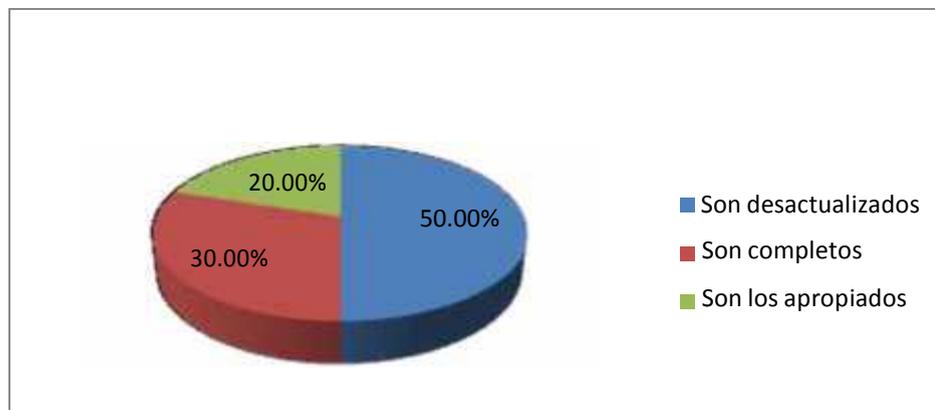
Tabla N° 2

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

		Frecuencia	Porcentaje
	Son desactualizados	5	50.00%
	Son completos	3	30.00%
	Son los apropiados	2	20.00%
	Total	10	100.00%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal administrativo y contabilidad de la empresa Chemical Mining S.A.

Grafico N° 02



En la tabla 02 se observa que el 50% de los encuestados opina que la empresa Chemical Mining S.A. cuenta o aplica sistemas desactualizado de control interno, el 30% considera que solo son completos, y el 20% piensa que son los más apropiados.

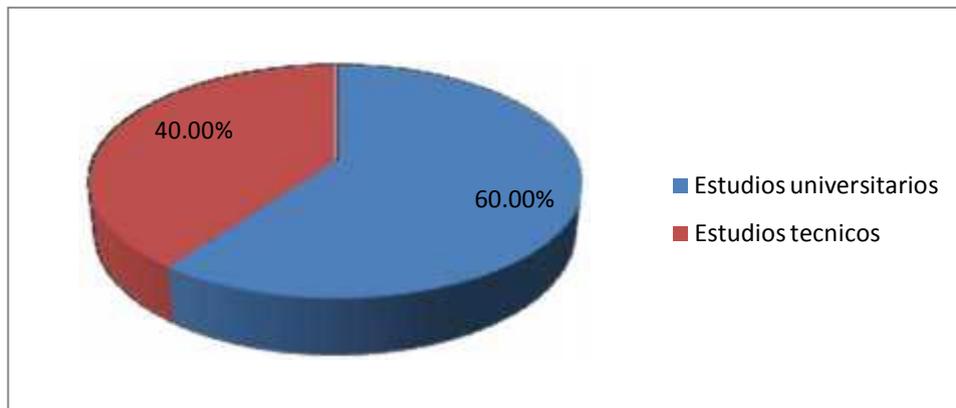
Tabla N° 3

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

	Frecuencia	Porcentaje
Estudios universitarios	6	60.00%
Estudios técnicos	4	40.00%
Secundaria completa	0	0.00%
secundaria incompleta	0	0.00%
Primaria	0	0.00%
Total	10	100.00%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal administrativo y contabilidad de la empresa Chemical Mining S.A.

Grafico N° 03



En la tabla 03 se observa que el 60% de los encuestados opina que las personas encargadas de aplicar el sistema control interno deben contar con estudios universitarios y el 40% opina que con estudios técnicos es suficiente.

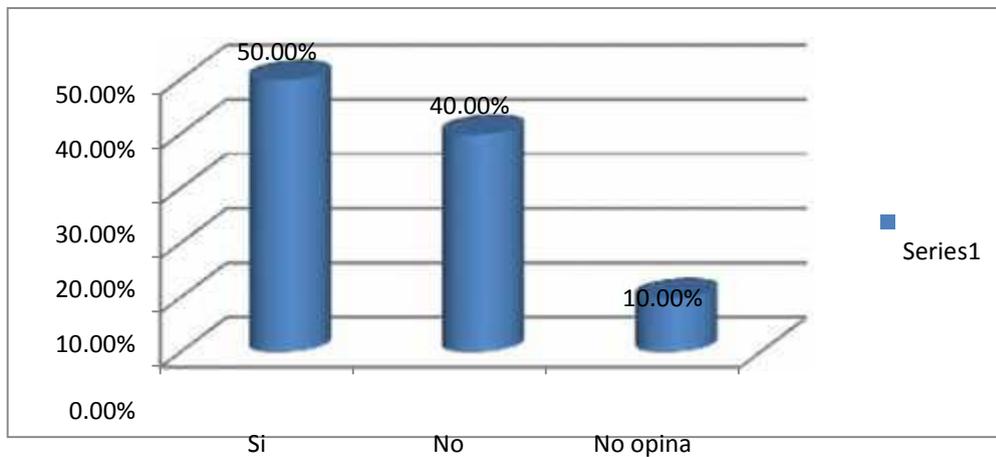
Tabla N° 4

4. ¿Considera que se deberían dar capacitaciones sobre sistemas y procedimientos de control interno en el departamento de créditos y cobranza?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	50.00%
No	4	40.00%
No opina	1	10.00%
Total	10	100.00%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal administrativo y contabilidad de la empresa Chemical Mining S.A.

Grafico N° 04



En la tabla 04 se observa que el 50% de los encuestados opina que se deberían brindar capacitaciones de control interno en el departamento de créditos y cobranzas, el 40% opino que no, mientras el 10% no opina.

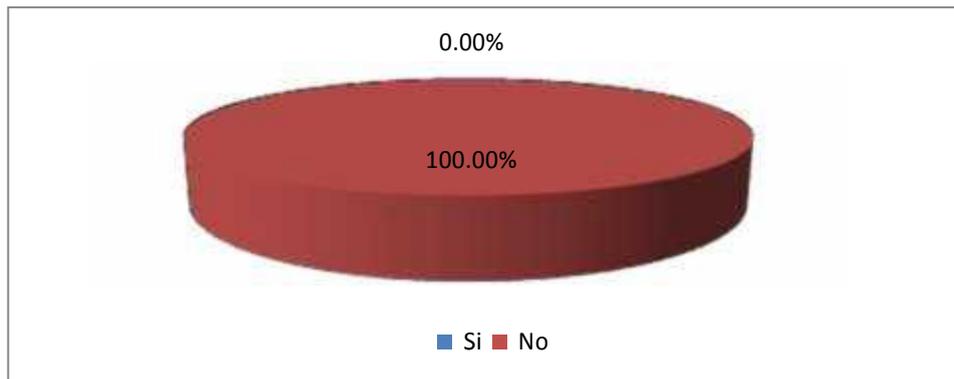
Tabla N° 5

5. ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0.00%
No	10	100.00%
No opina	0	0.00%
Total	10	100.00%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal administrativo y contabilidad de la empresa Chemical Mining S.A.

Grafico N° 05



En la tabla 05 se observa que el 100% de los encuestados opina que no se cuenta con un plan de capacitaciones.

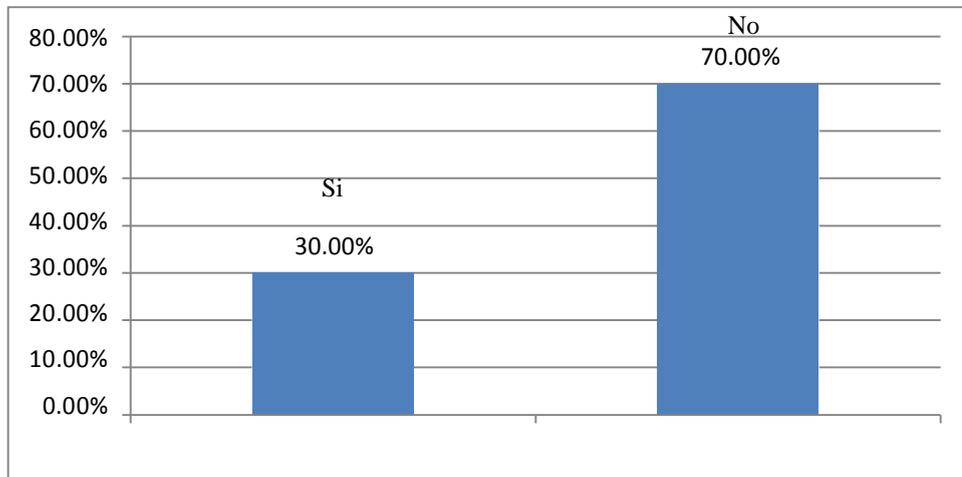
Tabla N° 6

6. ¿En la empresa cada responsable de las áreas preparan informes o análisis sobre la labor que realizan?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30.00%
No	7	70.00%
No opina	0	0.00%
Total	10	100.00%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal administrativo y contabilidad de la empresa Chemical Mining S.A.

Grafico N° 06



En la tabla 06 se observa que el 70% de los encuestados respondió que no se preparan informes sobre las labores que realizan, mientras que el 30% dio como respuesta negativa.

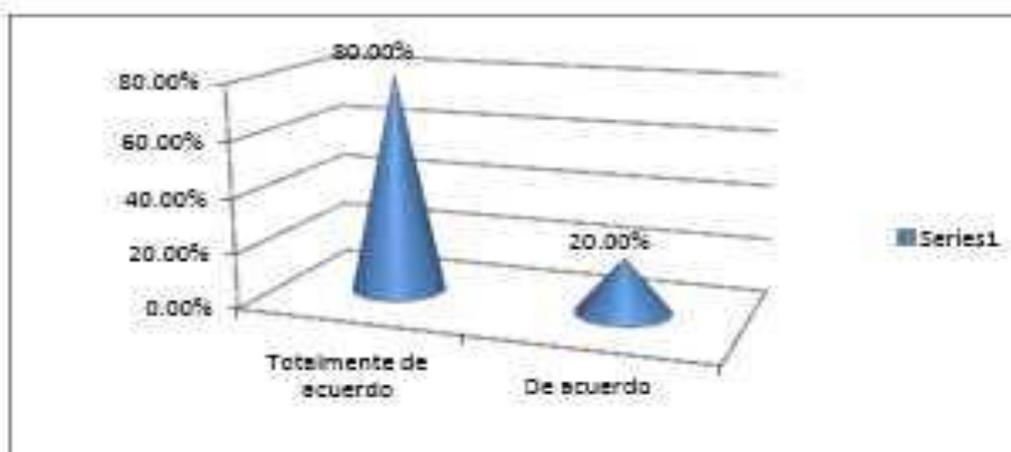
Tabla N° 7

7¿ Cree usted que la aplicación del control interno propiciara una mejora en la gestión en el departamento de créditos y cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	80.00%
De acuerdo	2	20.00%
No sabe no opina	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente desacuerdo	0	0.00%
Total	10	100.00%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal administrativo y contabilidad de la empresa Chemical Mining S.A.

Gráfico N° 07



En la tabla 07 se observa que el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo que la aplicación de un control interno mejorara la gestión en el departamento de créditos y cobranzas y un 20% solo está de acuerdo ósea que no está completamente convencido.

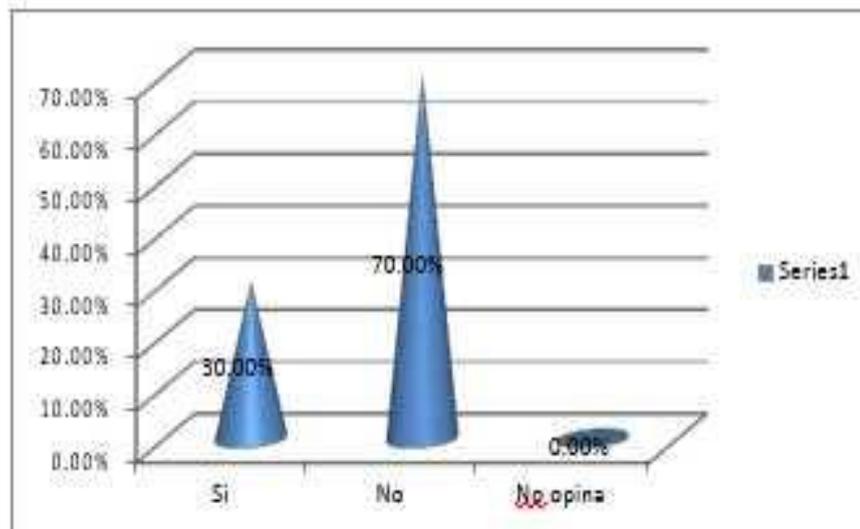
Tabla N° 8

8. ¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30.00%
No	7	70.00%
No opina	0	0.00%
Total	10	100.00%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal administrativo y contabilidad de la empresa Chemical Mining S.A.

Grafico N° 08



En la tabla 08 se observa que el 70% de los encuestados opina que no están definidas las líneas de autoridad y responsabilidad, el 30% opina que si están definidos.

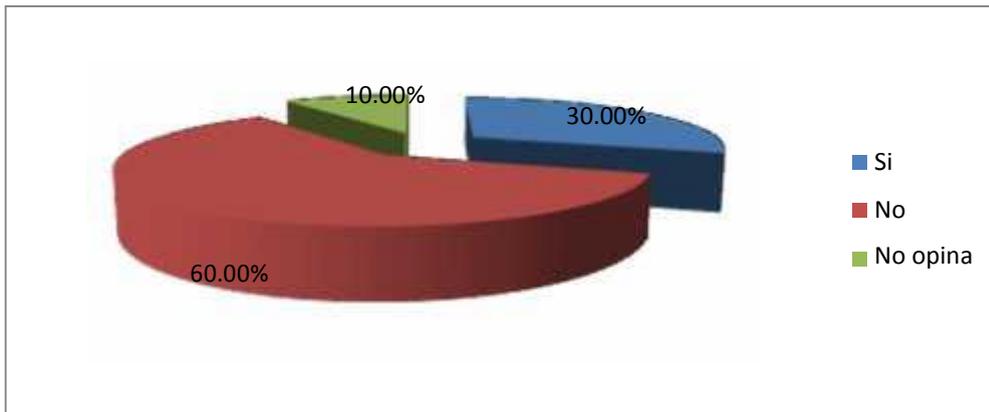
Tabla N° 9

9. ¿La información del área de créditos y cobranzas se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30.00%
No	6	60.00%
No opina	1	10.00%
Total	10	100.00%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal administrativo y contabilidad de la empresa Chemical Mining S.A.

Grafico N° 09



En la tabla 09 se observa que el 60% de los encuestados opina que no se analiza ni evalúa la información de créditos y cobranza, el 30% indica que sí.

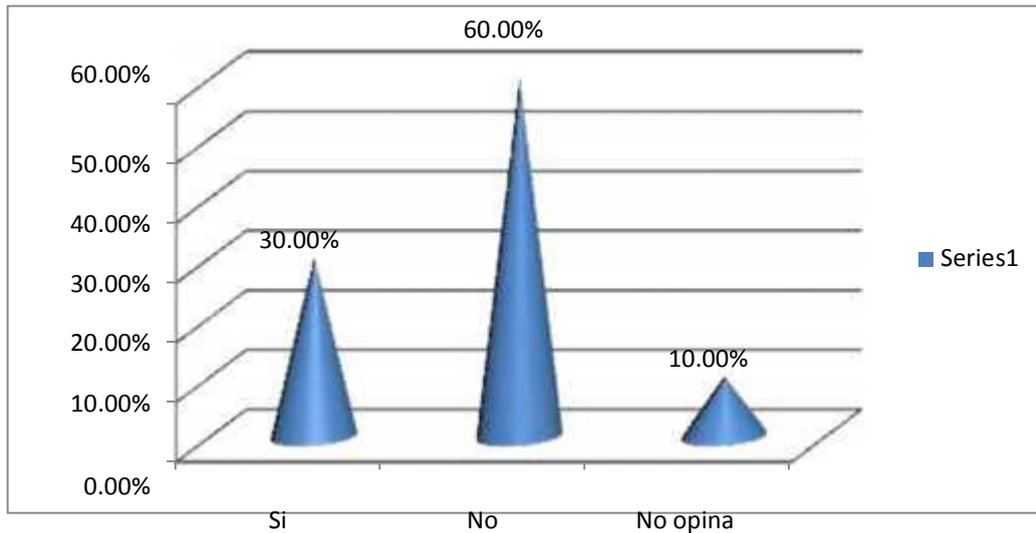
Tabla N° 10

10. ¿Se proporciona la información correcta a los gerentes y demás áreas con el detalle y de manera oportuna que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30.00%
No	6	60.00%
No opina	1	10.00%
Total	10	100.00%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal administrativo y contabilidad de la empresa Chemical Mining S.A.

Grafico N° 10



En la tabla 10 se observa que el 60% de los encuestados indica que no se brinda la información oportuna, el 30% opina que si se brinda, mientras el 10% no opina.

4.2.- Análisis de Resultados.

4.2.1 Respecto al objetivo específico N° 1:

(Hidalgo Benito, 2010), (Pinillos Piña & Tejada López, 2014), (Vazallo Veneros & Rodríguez Malaver, 2010), (Vargas Paredes & Ramírez Muñoz, 2014), (Carrasco Odar & Farro Espino, 2014), (Hidalgo Saldaña, 2011) y (Dugarte Rodríguez, 2012), coinciden en sus resultados que la implementación del control interno mejorara la eficiencia, efectividad y transparencia en la gestión y administración del departamento de créditos y cobranzas, las empresas planificando y aplicando un adecuado control interno generaran la transparencia en sus operaciones, siempre y cuando cumplan con las leyes, normas y regulaciones, (Dugarte Rodríguez, 2012) nos indica que establecer el control interno es indispensable para el logro de los objetivos y metas el cual ocasionara una gestión eficiente y eficaz. Asimismo, establecen que el control interno es una herramienta prioritaria en cualquier tipo de empresa para evitar fraudes y errores así como salvaguardar los activos.

4.2.2 Respecto al objetivo específico N° 2:

Respecto al componente ambiente de control

De las 8 preguntas realizadas al gerente, las que constituyen un 100% el 25% respondió de forma positiva mientras que el 75% dio como respuesta NO, esto nos indica que nos le está dando importancia al componente más importante del control interno, ya que según la teoría, este componente es la base de todos los demás, aportando disciplina y estructura.

Respecto al componente evaluación de Riesgo

De las 6 preguntas realizadas al gerente, las que representan el 100% se obtuvo lo siguiente: el 66.67% dio respuesta positiva, mientras que el 33.33% su respuesta fue negativa, estas respuestas es beneficiosa y nos indica que la empresa está considerando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, los cuales son internos y externos, así como nos indica el COSO “La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos en las distintas áreas”

Respecto al componente actividades de control

De las 7 preguntas realizadas al gerente, las cuales representan el 100% nos dio como respuesta SI un 71.43% mientras que 28.57% nos indicó NO, esto refleja que en la empresa Chemical Mining S.A. si están tomando las acciones necesarias para identificar y valorar los riesgos que afecten las metas institucionales, pues según nuestros autores citados, deben establecer y tomarse políticas y procedimientos que ayuden y contribuyan a conseguir la seguridad razonable de tal forma que estas acciones sean eficaces para afrontar los riesgos y poder conseguir el objetivo de la empresa.

Respecto al componente información y comunicación

De las 6 preguntas realizadas al gerente, las cuales conforman el 100%, el 16.67% dio como respuesta afirmativa, mientras que el 83.33% fue NO, lo que nos brinda una situación preocupante puesto que este componente es el resultado de las actividades operativas, financieras y de control las cuales provienen del interior y exterior de la empresa, esta información debe ser identificada, recopilada y comunicada a cada funcionario para la toma de decisiones y esto no ocurre, se está realizando un trabajo ineficaz e ineficiente.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 6 preguntas realizadas al gerente, las cuales representan el 100% en todas indicó como respuesta NO, lo cual nos indica que en la empresa no existe supervisión y verificación en las labores encomendadas a sus trabajadores, lo cual los coloca en una situación riesgosa para la empresa, ya que el informe COSO establece que los sistemas de control interno requieren supervisión, el cual tiene que contar con un proceso que verifique el desempeño del control interno para asegurarse que funcione correctamente.

4.2.3 Respecto al objetivo específico N° 3:

De los resultados podemos percibir que en nuestro caso Chemical Mining S.A., urge la implementación de un sistema de control interno, así como la capacitación del personal del departamento de créditos y cobranzas.

Resultados de la encuesta

La técnica de la encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que está comprendido el personal administrativo y de contabilidad de la empresa Chemical Mining S.A.

V. CONCLUSIONES.

5.1 Según el objetivo específico 01:

Se logró describir la incidencia del control interno en la gestión de la empresa Chemical Mining S.A., según se demuestra con la referencia bibliográfica de los autores en estudio los cuales establecen que si existe influencia del control interno; es decir si se hace un adecuado control interno esto interviene positivamente en el departamento de créditos y cobranzas según el Cuadro N° 01: Respecto al Objetivo específico N° 1

5.2 Según el objetivo específico 02:

Se logró determinar el modo como el sinergiamiento de los componentes del control interno puede facilitar la buena administración del área de créditos y cobranzas, se ha podido evidenciar que la empresa carece de un adecuado control interno, haciendo que las actividades que se realizan carezcan de credibilidad. Asimismo los componentes no están operando eficientemente. Según las encuestas realizadas a la empresa Chemical Mining S.A., según el Cuadro N° 02: Respecto al Objetivo específico N° 2

5.3 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 el área de créditos y cobranzas de la unidad de estudio, según el anexo N°01.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias Bibliográficas

- Solvo Solutions y abogados SAC. (s.f.). Slide Share. Recuperado el 06 de 08 de 2016, de <http://es.slideshare.net/magalyyesenia7/seminario-administracin-de-creditos-y-cobranzas-parte-01>
- Aguirre Ormaechea, J. (2005). Auditoría y Control Interno. Madrid: Edición Grupo cultural.
- Aguirre, J. (1997). Contabilidad de costos II: Gestión y control presupuestario, control de gestión. La función del controlador.
- Amaro, G. A. (17 de 09 de 2013). Soy Conta Innovación contable. Recuperado el 13 de 07 de 2016, de <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Anzil, F. (2010). Concepto de Control. Lima.
- Barco Celis, O. V. (2008). La Ética y la responsabilidad social empresarial en el Perú. Federico Villarreal.
- Barco Celis, O. V. (2012). Tesis: La ética y la responsabilidad social empresarial en el Perú. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Barrezueta, A. A. (2015). El Control Interno y su aporte a la razonabilidad de la Cuenta Clientes en el Sector Comercial. Informe de Tesis, Machala.
- Brachfield, P. (2005). Como vender a crédito y cobrar sin contratiempos. Madrid, España: Editorial gestión 2000.
- Bravo Cervantes, M., Vergara Silva, O., & Vergara Silva, M. (2002). Temas de Auditoria Moderna (1era edición ed.). Perú: Editorial Santa Rosa S.A. Candace L., M. (1993). Créditos y Cobranzas: técnicas para mejorar su flujo de efectivo. México, México: Grupo editorial Iberoamérica S.A.
- Carrasco Mamani, B. L. (2012). Tesis: Incidencia del funcionamiento del Control Interno en la política Crediticia y de cobranza en el comportamiento de las actividades de una empresa comercializadora. Lima: Universidad San Martin de Porres.

- Carrasco Odar, M. d., & Farro Espino, C. d. (2014). Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012. Tesis, Lima, Chiclayo.
- Carretero, J. (2015). Planeación Estratégica S.F. Lima.
- Commite of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision- COSO. (2000). Estructura Conceptual Integrada. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.
- Contraloría de la Republica. (s.f.). Recuperado el 05 de 08 de 2016, de [http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/346d1b84-8141-4beb-9fbf-18145759213b/Ley%2BOrg%C3%A1nica%2Bdel%2BSistema%2BNacional%2Bde%2BControl%2Bde%2Bla%2BContralor%C3%ADa%2BGeneral%2Bde%2Bla%2BRep%C3%ABlica+\(1\).pdf?MOD=AJPERES](http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/346d1b84-8141-4beb-9fbf-18145759213b/Ley%2BOrg%C3%A1nica%2Bdel%2BSistema%2BNacional%2Bde%2BControl%2Bde%2Bla%2BContralor%C3%ADa%2BGeneral%2Bde%2Bla%2BRep%C3%ABlica+(1).pdf?MOD=AJPERES)
- Contraloría General de la Republica. (2014). Control Interno. Lima.
- Díaz Arias, K. F., Fuentes Villanueva, J. C., Ponce Castro, J. A., Santin Morales, D., & Sarmiento Santiago, J. (2009). Implementación del Control Interno en Crédito y Cobranza de la Empresa Jujakad S.A. de C.V. Informe de tesis, Distrito Federal.
- Dugarte Rodríguez, J. C. (2012). Estándares de Control Interno Administrativo en la ejecución de obras Civiles de los órganos de la Administración Pública Municipal. Tesis para optar el grado de Magister, Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela.
- Estupiñan Gaitán, R. (2006). Control Interno y fraudes. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Ettinger, R. (1981). Créditos y Cobranzas. México.
- Ettinger, R. (2000). Créditos y cobranzas. México: Continental.
- Flores Gonzales, J. (2009). Tesis: El control como herramienta para la efectividad en la empresa. Lima: Universidad del Callao.
- Galarreta Garagundo, F. (2006). Gerenciamiento efectivo don benchmarking. Lima.
- Galarreta Garagundo, F. (2014). Tesis: gerenciamiento efectivo como benchmarking. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.

- Garabundo Salvador, K. (2010). Tesis: El control interno en la gestión institucional. Lima: Universidad san Martin de Porres.
- Gerencie. (2015). Diferencia entre eficiencia y eficacia. Lima.
- Gitman. (2003). Principios de Administración Financiera. México: Pearson educación.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). Principios de Administración Financiera. Carrasco Hernández, Ed.) Naucalpan de Juárez, México: Pearsoned.
- Gonzales Aguilar, A., & Cabrale Serrana, D. (2010). Eumet.net. Recuperado el 07 de 07 de 2016, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20del%20Control%20Interno.htm>
- González Cristóbal, M. I. (11 de 03 de 2014). Gestipolis. Recuperado el 13 de 07 de 2016, de <http://www.gestipolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>
- Gustavo chalupowicz, D. (2007). Responsabilidad Corporativa - Revista Nro.20.
- Headquaetess, A. I. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza.
- Hernández, & Hernández. (2008).
- Hidalgo Benito, E. V. (2010). Influencia del Control Interno en la gestión de Créditos y Cobranzas en una Empresa de Servicios de Pre-Prensa digital. Informe de Tesis, Lima, Lima.
- Hidalgo Saldaña, C. C. (2011). Rediseño en el proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de la empresa Distribuidora Pintel S.A.C. Informe de tesis, Trujillo, Trujillo.
- Hurtado Jacobo, E. (2012). Tesis: El control interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa curtiduría orión SAC. Lima: Universidad Cesar Vallejos.
- IPAE, I. P. (2002). Como Administrar los créditos y las cobranzas.
- Lardent, A. (2005). Sistemas de información para la gestión empresarial: procedimientos, seguridad y auditoría. Buenos Aires, Argentina: Prentice Hall - Pearson Education.
- Leonard , W. (1990). Auditoria administrativa. Evaluación de métodos y eficiencia administrativa. México: Editorial Diana.

- Lizcano, J. L. (2009). Información Corporativa. Lima.
- Lo que necesitamos. (2011). Comunicación e información: dos conceptos claves. Lima.
- López & Zevallos. (2005). El proceso administrativo de Control Interno.
- López Y Zevallos. (2013). Tesis: El proceso administrativo del control interno en la gestión empresarial. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Magallanes Diego, P. J. (2012). Tesis: La implementación de un sistema de Control Interno en una empresa de maquinaria Hidroeléctricas. Lima: Universidad del Pacífico.
- Mantilla B., S. A. (2005). Control Interno Informe Coso (Cuarta Edición ed.). (A. Gutiérrez, Ed.) Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.
- Mantilla B., S. A. (2009). Auditoria del Control Interno. Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.
- Mantilla B., S. A. (2012). El control Interno. Lima.
- Márquez V. Visnelly J. Rojas & Eucaris. (2011). Análisis del Control Interno Del Efectivo, Cuentas por Cobrar e Inventario en la empresa Fremendz, C.A ubicada en Cumaná, Estado Sucre. (Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciado, Universidad del Oriente Núcleo. [http://rl.biblioteca.udo.ve/bitstream/123456789/2018/1/TESIS - EucarisRojasVisnellyMarquez.pdf](http://rl.biblioteca.udo.ve/bitstream/123456789/2018/1/TESIS_EucarisRojasVisnellyMarquez.pdf).
- Márquez, V. (2011). Tesis: Incidencia del Control Interno del efectivo cuentas por cobrar e inventario en la empresa FREMENDZ C.A. Camana.
- Medina Piedra, R. (2011). Tesis: Evaluación del sistema de control interno para el desarrollo efectivo de la auditoria. Lima: Universidad San Martin de Porres.
- Meigs, W, L. (1994). Principios de auditoria (Segunda edición ed.). México: Editorial Diana.
- Mejía Delgado & Padilla Fares. (2010). Tesis: Formulación e Implementación de un control interno al sistema de Compra, recepción, Almacenaje, Despacho y ventas de mercaderías en Ferretería Espinoza S.A. Lima.
- Meza Vargas, C. (1996). Contabilidad Análisis de Cuentas. San José, Costa Rica: EUNED.

- Montes Salazar, A., Montilla Galvis, J., & Mejía Soto, E. (2014). Control y Evaluación de la Gestión organizacional. Bogotá, Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.
- Mustelier, G. (2011). Consideraciones generales relacionadas con las Cuentas por cobrar. Recuperado el 02 de 08 de 2016, de <http://www.ilustrados.com/tema/8821/Consideraciones-generales-relacionadasCuentas-Cobrar.html>.
- Naz Rejopachi, V. M. (2009). Evaluación del Control Interno del departamento de Créditos y Cobros en una empresa Distribuidora de Automóviles Importados. Informe de Tesis, Guatemala.
- NIIAS. (2013). MUESTREO ESTADISTICO. LIMA.
- Normas Internacionales de Auditoria. (2013). Manifestaciones escritas. Lima.
- Orozco, D. (2014). Definción de resultados. Lima.
- Paiva Acuña, F. J. (2011). Tesis: Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa del norte S.A.
- Paredes Minaya, C. (2006). Tesis: Control Interno para la eficacia Institucional. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Patrocinadores, C. o.-c. (1992). Committee of Sponsoring Organizations Internal Control COSO.
- Peerales Urbano, J. (2013). Tesis: El proceso administrativo de control interno en la gestión municipal. Lima: Universidad Federico Villarreal.
- Pérez Gonzales. (2010). Manuales de Procedimientos y el Control Interno: Una necesaria interrelación. Lima.
- Pinillos Piña, G. R., & Tejada López, J. E. (2014). Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. Tesis de Pregrado, Trujillo, Trujillo.
- Poch, R. (1992). Manual de Control Interno (Segunda edición ed.). Barcelona, España: Editorial Gestión 2000.
- Prevención de Riesgos laborales. (2010). Evaluación de Riesgos, concepto y finalidad. Lima.
- PwC. (01 de 05 de 2013). Control Interno - Marco Integrado. España.
- Rivera, M. S. (2015). Auditoria. Lima.

- Rodríguez Valencia, J. (2000). Control Interno Un Efectivo Sistema para la Empresa (Primera Edición ed.). Distrito Federal, México, México: Trillas S.A. Rodríguez, G. A. (2008). Tesis: Control Interno eficiente en la gestión Institucional. Lima: Universidad Federico Villarreal.
- Rodríguez, L. (2008). Control Interno Aplicado a las cuentas por cobrar de la Empresa CADAFE Región Uno. Tesis, Cumana.
- Rojas Díaz, J. (2010). Tesis: Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos. Lima.
- Rojas W. (2007). Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos. Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/62542590/disenio-de-un-sistema-de-control-interno>.
- Romero N. (2012). Control Interno de Inventarios (tesina para acreditar la Experiencia recepcional del Programa Educativo de: Lic. En Contaduría, Universidad Veracruzana. Obtenido de <http://cdigital.uv.mx/bitstrteam/123456789/31687/1/romeromoruugaresnidia.pdf>.
- Rosales Cardoza, D. (2010). Tesis: Control Interno Efectivo en gestión Municipal. Lima: UNIVERSIDAD GARCILAZODE LA VEGA.
- Saavedra Kahn, C. (2010). Tesis: El arrendamiento financiero (leasing) en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas (Mypes). Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Todo Préstamos. (s.f.). Recuperado el 06 de 08 de 2016, de <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>
- Turco Seguil, W. (2013). El Control Interno. Lima.
- Valle, E. (2011). Créditos y Cobranzas. Recuperado el 09 de 08 de 2016, de <http://www.slideshare.net/sonniia/credito-cobranza>.
- Vargas Paredes, D. N., & Ramírez Muñoz, R. C. (2014). El Sistema de Control Interno y la Gestión Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L. Tesis, Trujillo, Trujillo.
- Vazallo Veneros, C., & Rodríguez Malaver, B. A. (2010). Implementación de un sistema de administración del riesgo operativo en los procesos de Créditos y

Cobranzas y su impacto en la eficiencia de las operaciones de la empresa Carrocerías Continental S.A.C. Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Vega Sepulveda, E. (2009). Tesis: El sistema de control interno en la optimización de la empresa moderna. Lima: Universidad San Martín de Porres.

Wikipedia. (2016). Calidad. Lima.

6.2 Anexo: Fichas Bibliográficas

<p>FICHA BIBLIOGRÁFICA</p> <p>Título: _____</p> <p>Autor: _____</p> <p>Editorial: _____</p> <p>Nº Páginas: _____</p> <p>Edición: _____</p> <p>Tema: _____</p>
--

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESISNA, ESPECIALIDAD, ETC. AUTOR: _____

Y SUBTÍTULO: _____

APELLIDO (s), Nombre (s) TÍTULO _____

LUGAR DE _____

EDICION EN QUE SE OBTUVO: _____ NUM. DE _____ AÑO _____

PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO _____

OBTENIDO QUE OTORGA EL _____ INSTITUCION Y DEPENDENCIA _____

NIVEL ACADEMICO: _____

NOMBRE DEL ASESOR: _____

APELLIDO (s), Nombre (s) LOCALIZACION DE LA OBRA: _____

Autor/a: _____	Editorial: _____
Título: _____	Ciudad, país: _____
Año: _____	
Resumen del contenido:	

Número de edición o impresión: _____	
Traductor: _____	