



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA  
MEJORA DE LA EFECTIVIDAD DE LAS CUENTAS  
COBRAR DE LA EMPRESA ZENDER SAC –  
CHORRILLOS - 2016”**

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

AUTORA:

PATRICIA MARLENE CIPRIAN VILLENA

ASESOR:

**MG.CPC FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO**

LIMA - PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA  
MEJORA DE LA EFECTIVIDAD DE LAS CUENTAS  
COBRAR DE LA EMPRESA ZENDER SAC –  
CHORRILLOS - 2016”**

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

AUTORA:

PATRICIA MARLENE CIPRIAN VILLENA

ASESOR:

**MG.CPC FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO**

LIMA - PERÚ

2018

## **I. TÍTULO DE LA TESIS**

“Influencia del Control Interno en la Mejora de la Efectividad de las Cuentas Cobrar de la empresa Zender SAC – Chorrillos - 2016”

**JURADO Y ASESOR DE TESIS**

**PRESIDENTE:**

-----

DR(A). ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLERO

**MIEMBRO:**

-----

MGTR. CPC DONATO AMADOR CASTILLO GOMERO

**MIEMBRO:**

-----

MGTR. CPC VICTOR HUGO ARMIJO GARCIA

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora.

En Segundo lugar a mi familia, por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora. Por último a mis compañeros de tesis porque en esta armonía grupal lo hemos logrado y a mi asesor de tesis quién nos ayudó en todo momento, MG.CPC Fidel Vilca Montoro.

## DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque estuvo, esta y estará conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para poder alcanzar mis metas trazadas.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de demostrar la “Influencia del Control Internos en la mejora de la gestión en la efectividad en las cuentas por cobrar de la empresa ZENDER SAC en el año 2016, en la cual se aplicó el método COSO I, mediante este método se pudo recopilar información de suma importancia, con la cual se pudo identificar las debilidades en los procesos de la gestión de las cuentas por cobrar. La investigación se desarrolló utilizando las siguientes técnicas de Revisión Bibliográfica y Documentaria, así como las entrevistas y las encuestas, donde estuvieron involucrados todo el personal administrativo. Se obtuvieron las evidencias necesarias que nos demuestran los serios problemas de control que muestra la empresa, uno de los problemas más importante son las falencias en los procesos de la gestión de las cuentas por cobrar. Se brindan conclusiones y recomendaciones a fin de fortalecer la gestión y la efectividad en los procesos de los cobros, procurando reducir el margen de las cuentas incobrables. La empresa no cuentan con un manual de procesos, política y monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de las cobranzas, esto nos lleva a una gestión de cobro no efectiva los controles internos no son aplicados con regularidad en los procesos de la gestión de créditos y cobranza, la gestión actual no garantiza la efectividad ni la recuperación oportuna de la cartera. Es de suma importancia que se realicen las correcciones tomando en cuenta el comportamiento crediticio de todos los clientes desde que nace la obligación hasta su pago. Esto permitirá tener un flujo financiero correcto y real, favoreciendo en las mejoras de la empresa.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión, procesos y control interno.

## **ABSTRACT**

The present research work was carried out in order to demonstrate the "Influence of Internal Control in the improvement of management in the effectiveness of the accounts receivable of the ZENDER SAC company in 2016, in which the COSO method was applied. I, through this method it was possible to gather information of great importance, with which it was possible to identify weaknesses in the processes of the management of accounts receivable. The research was developed using the following Bibliographic and Documentary Review techniques, as well as interviews and surveys, where all administrative personnel were involved. We obtained the necessary evidences that show us the serious problems of control that the company shows, one of the most important problems are the shortcomings in the processes of the management of accounts receivable. Conclusions and recommendations are provided in order to strengthen the management and effectiveness of collections processes, seeking to reduce the margin of uncollectible accounts. The company does not have a process, policy and monitoring manual in order to verify compliance with collection goals, this leads to ineffective collection management, internal controls are not applied regularly in the management processes of credits and collection, the current management does not guarantee the effectiveness or the timely recovery of the portfolio. It is very important that corrections are made taking into account the credit behavior of all customers from the time the obligation is born until its payment. This will allow having a correct and real financial flow, favoring in the improvements of the company.

**KEYWORDS:** Management, processes and internal control.



## CONTENIDO

Carátula.....	i
Contracarátula.....	ii
Título.....	iii
Hoja de Jurado.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido .....	ix
<b>I. INTRDUCCIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
2.1. Antecedentes: .....	21
2.1.1. Internacionales .....	21
2.1.2. Nacionales .....	25
2.1.3. Regionales .....	28
2.1.4. Locales .....	29
2.2. Bases teóricas .....	32
2.2.1. Informe Coso .....	32
2.2.2. Control Interno.....	33
2.2.2.1. Características del Control Interno .....	36
2.2.2.2. Objetivos del Control Interno .....	37
2.2.2.3. Elementos del Control Interno .....	37
2.2.2.4. Técnicas del Control Interno .....	38
2.2.2.5. Componentes del Control Interno .....	38
2.2.3. Ambiente de Control .....	39
2.2.3.1. Evaluación de Riesgos.....	39
2.2.3.2. Norma para la evaluación del riesgo.....	40
2.2.3.3. Identificación del riesgo.....	40
2.2.3.4. Estimación del riesgo.....	41
2.2.3.5. Determinación de los objetivos del control.....	42

2.2.3.6. Detección del cambio .....	42
2.2.4. Actividades de Control.....	43
2.2.4.1. Norma de Actividades de Control .....	43
2.2.4.2. Separación de Tareas y responsabilidades.....	44
2.2.4.3. Coordinación entre áreas .....	44
2.2.4.4. Documentación.....	45
2.2.4.5. Niveles definidos de autorización.....	45
2.2.4.6. Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.....	46
2.2.4.7. Rotación del personal en las tareas claves.....	46
2.2.4.8. Control del sistema de la información.....	46
2.2.4.9. Control de la tecnología de información.....	47
2.2.4.10. Indicadores de desempeño .....	47
2.2.4.11. Función de la Auditoría Interna Independiente.....	48
2.2.5. Información y Comunicación.....	48
2.2.5.1. Normas de Información y Comunicación: .....	49
2.2.5.2. Información y responsabilidad.....	49
2.2.5.3. Contenido y flujo de la información.....	49
2.2.5.4. Calidad de la información.....	50
2.2.5.5. Flexibilidad al cambio .....	50
2.2.5.6. El sistema de información.....	50
2.2.5.7. Compromiso de la dirección.....	51
2.2.6. Supervisión o Monitoreo .....	51
2.2.6.1. Normas de Supervisión y Monitoreo .....	51
2.2.6.2. Evaluación del Sistema de Control Interno.....	52
2.2.6.3. Eficacia del Sistema de Control Interno .....	52
2.2.6.4. Auditorías del Sistema de Control Interno.....	53
2.2.6.5. Validación de los supuestos asumidos .....	53
2.2.6.6. Tratamiento de las deficiencias detectadas .....	53

2.2.7. Indicadores del Control Interno .....	54
2.2.7.1. Planificación.....	54
2.2.7.2. Ventajas de la planificación. ....	54
2.2.7.3. Dirección.....	55
2.2.7.4. Importancia de la dirección.....	55
2.2.8. Gestión de créditos y cobranzas.....	55
2.2.8.1. Percepciones de los clientes. ....	55
2.2.8.2. Funciones fundamentales de la gestión.....	56
2.2.8.3. Créditos.....	56
2.2.8.4. Sujeto de crédito .....	56
2.2.9. Cobranzas.....	57
2.2.9.1. Importancia de la cobranza.....	57
2.2.9.2. Diferentes formas de cobranzas.....	58
2.2.9.3. Fase de Cobros.....	59
2.3. Marco Conceptual .....	60
2.3.1. Organización.....	61
2.3.2. Meta.....	61
2.3.3. Gerente.....	61
2.3.4. Gestion. ....	61
2.3.5. Gestionar.....	62
2.3.6. Eficacia.....	62
2.3.8. Créditos.....	62
2.3.9. Cobranza.....	62
2.3.10. Control.....	63
2.3.11. Control Interno.....	63
2.3.12. Cuenta Incobrables.....	63
2.3.13. Ánalsis Cualitativo.....	63
2.3.14. Ánalsis de Cuenta.....	63
2.3.15. Antoguedad de Deuda.....	63
2.3.16. Capacidad de Endeudamiento.....	64
2.3.17. Cartera.....	64
2.3.18. Castigo.....	64

2.3.19. Control de Riesgo.....	64
2.3.20. Factoring.....	64
2.3.21. Letra Descuento.....	64
2.3.22. Política de Cobros.....	64
2.3.23. Política de Crédito.....	64
2.3.24. Garantía.....	65
<b>III. METODOLOGÍA</b>	
3.1 Tipo de investigación.....	65
3.2 Nivel de investigación.....	65
3.3. Diseño de investigación.....	65
3.4. Definición y operacionalización de las variables .....	65
3.5. Población y muestra.....	65
3.4.1 Población.....	66
3.4.2 Muestra.....	66
3.6. Técnicas e instrumentos.....	66
3.6.1. Técnica.....	66
3.6.2. Instrumento.....	66
3.7. Plan de análisis.....	66
3.8. Matriz de consistencia.....	67
3.9. Principios éticos.....	67
<b>IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	
4.1 Resultados.....	67
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: .....	67
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: .....	72
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: .....	75
4.2 Análisis de resultados.....	83
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1: .....	83
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2: .....	84
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3: .....	86
<b>V. CONCLUSIONES</b>	
5.1 Respecto al objetivo específico 1: .....	88
5.2 Respecto al objetivo específico 2: .....	88

5.3 Respecto al objetivo específico 3: .....	89
5.3 Conclusión general.....	89
<b>VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>	
6.1 Referencias bibliográficas.....	91
6.2 Anexos .....	94
6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia .....	94
6.2.2 Anexo 02: Matriz de fichas bibliográficas .....	95
6.2.3 Anexo 03: Cuestionario aplicado al gerente y a la administración de la empresa del caso de estudio.....	96

### **III. INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo de investigación se ha venido desarrollando con la finalidad de demostrar la “INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA MEJORA DE LA EFECTIVIDAD EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA ZENDER SAC, CHORRILLOS - 2016”, en busca del mejoramiento y de una buena gestión en el desarrollo del ejercicio. Actualmente las organizaciones se muestran sostenidas por el control interno y la gestión administrativa que son reflejadas en la toma de decisiones adecuadas y acertadas con el claro objetivo de optimizar los procesos del ciclo financiero con la cual se brindara un desarrollo fluido en las cuentas por cobrar. Por lo expuesto anteriormente se recomienda implementar el manual de procesos, normas y políticas que optimicé el control y la supervisión en los procesos de las cuentas por cobrar. El ámbito del Informe COSO I y las nuevas exigencias permite a la organización desenvolverse de manera eficiente y efectiva, esto también nos permite amortiguar riesgos en los diferentes niveles de aceptación y nos ayuda en la toma de decisiones. La implementación de un control interno efectivo dentro de una empresa es fundamental para evaluar y determinar el grado de cumplimiento de los objetivos trazados por esta, con la globalización habido un crecimiento corporativo, esto se debe a los nuevos modelos de negocios que se están presentando en la actualidad lo cual nos llega a tener mayores exigencias en los controles de las actividades que realiza la empresa.

Un sistema de control interno contribuye al logro de eficiencia en las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las

condiciones y regulaciones aplicables de las leyes que nos permitirá saber la situación real de la misma, es por eso, la relevancia de tener una planificación que sea eficiente al verificar que los controles se cumplan para darle una mejor dirección. En la evaluación realizada a la Empresa Zender SAC., se determinó la existencia de la ineficiencia en la gestión de los procesos de las cuentas por cobrar, la escases de control que muestra la empresa genera una información distorsionada muy alejada de la realidad y esta será reflejada en los estados financieros. La investigación realizada se centra básicamente en la importancia de un adecuado control que debe de tener toda organización y como esto influye en desarrollo de los procesos para la toma de decisiones.

Frente a esta problemática, con esta investigación, se busca determinar cuál es la “Influencia del Control interno en la mejora de la efectividad en la cuenta por cobrar” este proceso incluye una implementación adecuada de un sistema de control interno según los componentes del informe COSO I, se iniciara ordenando y agrupando a los clientes según su comportamiento de compra para poder establecer y desarrollar una condición de pago y una política en las cobranzas las cuales nos permitirá tener un cronograma de ingresos, estableciendo estas procedimientos en el flujo de las cobranzas, podemos establecer fechas de pago para nuestro proveedores esto nos va permitir cumplir con nuestras obligaciones en el momento oportuno. Se trabajara en una estructura sólida que nos permita llevar el control, la supervisión y el monitoreo en todo el proceso, cumpliendo los objetivos establecidos en el desarrollo de cada proceso. Se finalizara con una capacitación adecuada que optimizara el buen uso del sistema de control interno.

## **PLANEAMIENTO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.**

### **Planteamiento del problema.**

#### **Características del problema**

El departamento de las cuentas por cobrar en la actualidad es de vital importancia para una empresa, razón por la cual en casi todas las empresas cuentan con una política de control interno en todos sus procesos que les permitan controlar la efectividad en las cuentas por cobrar. Es de notoria trascendencia en una organización dado que tiene como meta programar, organizar y ejecutar todo el trabajo relacionado con el manejo de la cartera de crédito y cobranza de la compañía, lograr eficiencia en los cobros y procurando reducir al mínimo el tiempo de las cuentas por cobrar. Parte de sus funciones es evaluar la solidez económica que pueda tener un potencial cliente, de acuerdo a dicha evaluación se asignara una determinada línea de crédito, la cual será controlada por dicho departamento se realizará y efectuara la correcta gestión de las cobranzas. Esto nos permitirá tener la liquidez necesaria y sólida para poder cumplir con nuestras obligaciones adquiridas en el momento oportuno y evitar posibles contingencia en ambas cuentas.

El problema del presente trabajo de investigación se ha percibido los múltiples factores que obedece a la situación actual de la empresa Zender SAC, se puede destacar la falta de buen juicio y criterio profesional del personal que labora en la empresa esto también se debe a la falta de un control en los procesos administrativos en las diferentes



áreas.

En la evaluación realizada a la Empresa Zender SAC, se determinó la existencia de unas series de inconvenientes de control interno en el departamento de las cuentas por cobrar, esto se centra en que la compañía no cuenta con personal calificado, que realice un buen trabajo. El problema principal de la Empresa Zender SAC, es la omisión de un gobierno organizacional a esto se suma el ambiente inadecuado en la cual se desarrollan los procedimientos que realizan las diferentes áreas de la empresa, la supervisión es casi nula y la comunicación es muy básica y ligera.

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional se ha encontrado los siguientes trabajos tales como:

Goyo B & Oliveros B, (2014) en su tesis denominada “Lineamiento de Control en las Cuentas por Cobrar de la empresa Dimo, C.A. Universidad de Carabobo - Valencia - Venezuela, Murillo, (2013) en su tesis denominada “Auditoria Interna para el Control Contable y Administrativo en las Cuentas por Cobrar en empresas Concesionarias del Municipio de Maracaybo” Venezuela, Palma Fajardo & Torres Cabrera, (2015) en su tesis denominada “Auditoria de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en los Estados Financieros de la empresa Industrial Goya S.A”, Guayaquil - Ecuador, Salazar Garcia, (2015) en su tesis denominada “El Sistema de Control Interno en el Ciclo de las Cuentas por Cobrar”, La Paz - Bolivia, Guevra Torres, (2015) en su tesis denominada “Diseño de un Sistema de Control Interno para los Procesos de Recuperación y Recaudación de la Cartera, para Mejorar la Liquidez de Latimedical

S.A.

Revisando la literatura pertinente a nivel nacional se ha encontrado los siguientes trabajos tales como:

Alejo Benites, (2017) en su tesis “Nivel de control interno en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Distrito Barranca S.A., 2015.”, Universidad Cesar Vallejo - Lima - Perú, Pérez Guevara & Ramos Garrido, (2016) en su tesis denominada “Implementación de un Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Bagservis sac, en Trujillo, en el año 2016.”, Universidad Privada del Norte - Trujillo – Perú, Layme Mamani, (2015) en sus tesis “Evaluación de los Componentes del Sistema del Control Interno y sus Efectos en la Gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014”, Universidad Jose Carlos Mareategui - Moquegua - Perú, Chuquizuta Vera & Oncoy Cordova , (2017) en sus tesis “Incidencia del Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Comercial SAC ubicada en el distrito de los Olivos, Año 2013”, Universidad de Ciencias y Humanidades - Lima – Perú,

Revisando la literatura pertinente a nivel regional no se ha encontrado ningún trabajo. Aquipucho Lupo, (2015) en su tesis “Control Interno y su Influencia en los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la municipalidad distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012”, Universidad Mayor de San Marcos - Callao - Perú,

Revisando la literatura pertinente a nivel local no se ha encontrado ningún trabajo.

Sánchez Sánchez, (2015) en su tesis denominada “Evaluación del Sistema de Control Interno Basada en la Metodología del Coso ERM en las Areas de Créditos y Cobranzas de la Derrama Magisterial del 2012 – 2014” Lima - Perú, Espinola Arteaga & Urbina Lozada, (2015) en su tesis denominada “Fortalecimiento del Sistema de control interno en la Entidad Educativa IFB con base en la metodología COSO-2013” Lima - Perú, López Dorregaray, (2016) en su tesis denominada “Las Políticas Gerenciales Influyen en la Implementación de un Sistema de Control Interno y su Afectación en los Resultados Económicos en las Compañías de Seguros de Lima Metropolitana” Lima - Perú, Acosta Villano, Ccahuana Arroyo, & Villanueva Antonio, (2017) en su tesis denominada “El Control Interno y su Influencia en las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Empresa GMV Trading S.A.C, San Juan de Lurigancho 2016” Lima - Perú, Jaramillo Castillo, (2017) en su tesis denominado “Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017” Lima - Perú.

Por las razones expuestas el enunciado del problema es el siguiente:

### **Enunciado del Problema**

¿Cuál es la importancia de la influencia del control interno en la mejora de la efectividad en las cuentas por cobrar de as empresas comercializadoras del Perú y de la empresa Zender SAC de Chorrillos, 2016?

### **Objetivo de la Investigación**

## **Objetivo General**

Determinar la influencia del control interno en la mejora de la efectividad de las cuentas por cobrar de la empresa Zender, de Chorrillos, 2016

## **Objetivo Especifico**

1. Determinar la influencia del control interno en la mejora de la efectiva de las cuentas por cobrar de las empresas comercializadoras del Perú, 2016.
2. Determinar la influencia del control interno en la mejora de la efectividad de las cuentas por cobrar de la empresa Zender, de Chorrillos, 2016.
3. Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión de la mejora en la efectividad de las cuentas por cobrar de las empresas comerciales del Perú y de la empresa ZENDER SAC de Chorrillos, 2016.

## **Justificación de la Investigación**

Este trabajo de investigación se realizó con el objetivo de demostrar la importancia que tiene la influencia de un control interno en la mejora de la efectividad de la cuentas por cobrar y pagar considerando una correcto implementación de un sistema de control en el desarrollo y verificación de los debidos procesos que se realizan en las organizaciones y debido a la globalización y los actuales modelos de negocios que se están presentando; el motivo principal que nos conduce a realizar nuestra investigación tiene que ver técnicamente con un sistema de control interno riguroso que pueda

detectar las falencias del departamento de las cuentas por cobrar y por pagar de la empresa, la cual permitirá a la gerencia evaluar la eficiencia, eficacia, del ciclo financiero de la empresa.

Los resultados de la presente investigación se utilizaran para confirmar las deficiencias de la empresa en su departamento de Créditos y Cobranzas, y así presenta las alternativas más innovadoras.

El presente proyecto de investigación servirá como aporte en el mejoramiento de la gestión de la eficacia y efectividad de las cuentas por cobrar y por pagar, la cual servirá para la toma de decisiones empresariales.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

Goyo B & Oliveros B, (2014) en su tesis denominada “Lineamiento de Control en las Cuentas por Cobrar de la empresa Dimo, C.A. Universidad de Carabobo - Valencia – Venezuela, para obtener el grado de Licenciado en Contaduría Pública, tiene como objetivo establecer lineamientos de control que favorezcan a la gestión de las cuentas por cobrar, utilizando una metodología de investigación descriptiva, aplicando encuestas, llegando a la conclusión que los lineamientos de las cuentas por cobrar son

fundamental para la eficiencia del ciclo financiero, la eficiencia del manejo de este departamento se mostrara en los estados financiero, su investigación fue la revisión bibliográfica, analizando lo aplicado tiene como resultado la siguiente conclusión: Las deficiencias y debilidades en los procedimientos de la gestión el departamento de las cuentas por cobrar y por pagar se evidencia en todo su ciclo financiero dando como resultado la no medición exacta de los ingresos semanales o mensuales de un determinado periodo. El lineamiento de control bien planteado nos permitirá cumplir con los objetivos trazados y maneja correctamente todos los procesos de una organización.

Murillo, (2013) en su tesis denominada “Auditoria Interna para el Control Contable y Administrativo en las Cuentas por Cobrar en empresas Consecionarias del Municipio de Maracaybo”, Universidad Rafael Urdaneta - Maracibo - Venezuela, su objetivo principal es proponer una auditoria interna para el control contable y administrativo en las cuentas por cobrar, el diseño de su metodología fue descriptiva, no experimental y analítica, nos manifiesta la propuesta de realizar un programa de auditoria aplicado al departamento de las cuentas por cobrar con lo cual nos va permitir realizar los correctivo adecuados para mitigar los riesgos de una organización. Se propone aplicar dicha auditoria en un tiempo determinado aplicando los cambios correctamente en los diferentes procesos de este departamento. La auditoría interno es una herramienta que la empresa tiene para reducir los riesgos a un nivel aceptables para que la empresa sobreviva y logre alcanzar sus objetivos, el control interno ayuda a reducir el riesgo en toda la empresa también nos permite.

Palma Fajardo & Torres Cabrera, (2015) ) en su tesis denominada “Auditoria de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en los Estado Financieros de la empresa Industrial Goya S.A”, Universidad Laica Vicente Racafuerte de Guayaquil - Ecuador, su objetivo principal es demostrar que una auditoria interna que mejore el control en las cuentas por cobrar, el diseño de su metodología fue descriptiva, analítica y la aplicación de encuestas, nos manifiéstala problemática operativa de la no existencia de un departamento de créditos y cobranza. La importancia de la auditoría financiera aplicado en la gestión del departamento de créditos y cobranza aportara la fiabilidad de un procedimientos aplicados a dicha área, por cobrar con lo cual nos va permitir realizar los correctivo adecuados para mitigar los riesgos de una organización. Se propone aplicar dicha auditoria en un tiempo determinado aplicando los cambios correctamente en los diferentes procesos de este departamento. La auditoría financiera es importante y ayuda a identificar los riesgo en todo los niveles de la organización esto nos permite analizar si puede ser cualitativos o cuantitativos esto se presenta de acuerdo a la actividad que ejecuta la empresa. Estos riesgos pueden ser internos o externos en el diferente ámbito de la empresa. El control interno nos va permitir saber que tan controlado tenemos los riesgos o como se pueden controlar, según se puedan presentar en la organización y con ellos se puede tomar decisiones para enfrentarlos.

Salazar Garcia, (2015) en su tesis denominada “El Sistema de Control Interno en el Ciclo de las Cuentas por Cobrar”, Universidad Mayor de San Andres - La Paz - Bolivia, su objetivo principal es demostrar que la auditoria interna mejora el control en las cuentas por cobrar, las evaluaciones realizadas a las áreas involucradas el diseño aplicado tuvo una metodología descriptiva, analítica y la aplicación de encuestas, nos

evidencia la falta de seguimiento en los diferentes procesos de las cuentas por cobrar. La importancia del control interno es clave para el optimizar la eficiencia y eficacia de la gestión del departamento. El Control Interno para que rinda su labor, debe ser preciso, real, objetivo, eficaz, adaptable, ágil, sencillo y claro. Estos aspectos son tomados en cuenta, la clasificación de la mismo, estos aspectos pueden ser preventiva o de detección. El Control Interno y contable representa el apoyo bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de Control Interno es importante, en cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la presentación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros sino asimismo se evalúa la fuerza operacional en los procesos contables y administrativos.

Guevara Torres, (2015) en su tesis denominada “Diseño de un Sistema de Control Interno para los Procesos de Recuperación y Recaudación de la Cartera, para Mejorar la Liquiddeez de Latimedical S.A.”,Universidad Politécnica Salesiana - Guayaquil - Ecuador, utilizando una metodlogia de investigación descrtiva, aplicando encuestas, nos demuestra que los controles son efectivos si se aplican correctamente y se sigue los procesos que ayuden a su efectividad es un trabajo interrelacionadas con todas las áreas, porque se tiene que llevar una comunicación fluida y constante. Los procedimientos deben aplicar según su ámbito de trabajo y su necesidad, la constante evolución de los procedimientos nos va ayudar a detectar las acciones negativas que se puedan estar cometiendo en las actividades las cuales nos llevan a un retraso involuntario.

Arceda Castellón, (2015) en su tesis “Efectividad de los Procedimientos de Control



Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014”, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Matagalpa – Nicaragua, su objetivo principal comprobar la efectividad de los procesos del control interno para la eficiencia de una empresa, el diseño de su metodología fue descriptiva, analítica y la aplicación de encuestas, noa manifiesta que el Control Interno para que rinda su labor, debe ser preciso, real, objetivo, eficaz, adaptable, ágil, sencillo y claro. Estos aspectos son tomados en cuenta, la clasificación de la mismo, estos aspectos pueden ser preventiva o de detección. El Control Interno y contable representa el apoyo bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de Control Interno es importante, en cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la presentación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros sino asimismo se evalúa la fuerza operacional en los procesos contables y administrativos.

### **2.1.2. Nacionales**

Alejo Benites, (2017) en su tesis “Nivel de control interno en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Distrito Barranca S.A., 2015.”, Universidad Cesar Vallejo - Lima - Perú, su objetivo principal es proponer los diferentes niveles de control interno que van a optimizar los procesos de la empresa, utilizando una metodlogia de investigación descrptiva, aplicando encuestas, nos manifiesta que los niveles de control en las cuentas por cobrar son fundamental para la eficiencia del ciclo financiero, la eficiencia del manejo de este departamento se mostrara en los estados financiero, su investigación fue la revisión bibliográfica y

analizando lo aplicado tiene como resultado la siguiente conclusión: Las deficiencias y debilidades en los procedimientos de la gestión el departamento de las cuentas por cobrar y por pagar se evidencia en todo su ciclo financiero dando como resultado la no medición exacta de los ingresos semanales o mensuales de un determinado periodo. Los niveles de control bien planteado nos permitirán cumplir con los objetivos trazados y maneja correctamente todos los procesos de una organización. El Control Interno ayuda a la empresa en sus procesos de supervisión garantizando la optimización del buen desarrollo de las actividades y de la utilización de sus recursos también brinda la seguridad de la información en sus distintos departamentos Este sistema tiene que estar intercomunicado con todas las actividades o procesos que realiza la empresa.

Pérez Guevara & Ramos Garrido, (2016) en su tesis denominada “Implementación de un Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Bagservis sac, en Trujillo, en el año 2016.”, Universidad Privada del Norte - Trujillo - Perú, para la obtención de su título profesional de Contadora Pública. Nos demuestra que las políticas gerenciales juega un papel muy importante en una implementación de un sistema de control interno para que rinda su labor, debe ser preciso, real, objetivo, eficaz, adaptable, ágil, sencillo y claro. Estos aspectos son tomados en cuenta, la clasificación de la mismo, estos aspectos pueden ser preventiva o de detección. El Control Interno y contable representa el apoyo bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de Control Interno es importante, en cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la presentación de las cifras que son reflejadas en los Estados Financieros, sino asimismo se evalúa el impacto de los controles en la operaciones de todos los procesos gerenciales, administrativos,

contables y financieros.

Layme Mamani, (2015) en sus tesis “Evaluación de los Componentes del Sistema del Control Interno y sus Efectos en la Gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014”, Universidad Jose Carlos Mareategui - Moquegua - Perú, su objetivo principal determinar la evaluación del control interno y sus efectos, el diseño de su metodología fue descriptiva, analítica y la aplicación de encuestas, noa manifiesta la evaluación de un control interno definitivamente mejora el desarrollo de la organización y la ejecución de sus operaciones. Es necesario realizar un control preventivo que nos ayude a detectar potenciales riesgos que puedan perjudicar a la empresa retrasando los objetivos ya trazados, para evitar esta situación es primordial realizar una planificación de un buen control interno tomando en consideración todas las falencias que pueda tener o pueda estar incurriendo la empresa.

Chuquizuta Vera & Oncoy Cordova , (2017) en sus tesis “Incidencia del Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Comercial SAC ubicada en el distrito de los Olivos, Año 2013”, Universidad de Ciencias y Humanidades - Lima – Perú, las evaluaciones realizadas a las áreas involucradas el diseño aplicado tuvo una metodología descriptiva, analítica y la aplicación de encuestas, nos demuestra que el control interno es la grupo de herramienta que la empresa tiene para reducir las incidencias a un nivel aceptables para que la empresa sobreviva y logre alcanzar sus objetivos, el control interno ayuda a reducir el riesgo en toda la empresa también nos permite realizar las buenas practicas. El control interno tiene que ser un sistema

sencillo porque procura ser efectivo. El control interno es utilizado en todas las empresas grandes y pequeñas ya que todas las empresas tienen riesgos, el crecimiento y el control tiene que tener un balance mutuo.

### **2.1.3. Regionales**

Aquipucho Lupo, (2015) en su tesis “Control Interno y su Influencia en los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la municipalidad distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012”, Universidad Mayor de San Marcos - Callao - Perú, tiene como objetivo principal proponer un sistema de control interno que mejore el control en el departamento de logística las evaluaciones realizadas a las áreas involucradas el diseño aplicado tuvo una metodología descriptiva, analítica y la aplicación de encuestas, nos evidencia la falta de seguimiento en los diferentes procesos. La importancia del control interno es clave para el optimizar la eficiencia y eficacia de la gestión del departamento. El control interno para que rinda su labor, debe ser preciso, real, objetivo, eficaz, adaptable, ágil, sencillo y claro. Estos aspectos son tomados en cuenta, la clasificación de la mismo, estos aspectos pueden ser preventiva o de detección. El Control Interno y contable representa el apoyo bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de Control Interno es importante, en cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la presentación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros sino asimismo se evalúa la fuerza operacional en los procesos contables y administrativos.

#### **2.1.4. Locales**

Acosta Villano, Ccahuana Arroyo, & Villanueva Antonio, (2017) en su tesis denominada “El Control Interno y su Influencia en las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Empresa GMV Trading S.A.C, San Juan de Lurigancho 2016”, Universidad Peruana de las Américas - Lima - Perú, nos manifiesta que el departamento que realiza las cobranza no cuenta con un (MOF) Manual de Organización y Funciones, al no contar con procedimientos ni controles la morosidad de los clientes aumenta y repercute en la liquidez de la empresa. Se plantea implementar el (MOF) con la finalidad de reestructurar el área que será monitoreada y evaluar el rendimiento del personal encargado de las cuentas por cobrar, con esta implementación se realizara la gestión y el seguimiento oportuno a nuestro clientes, recuperando la liquidez que debe tener toda empresa. El Control Interno para que rinda su labor, debe ser preciso, real, objetivo, eficaz, adaptable, ágil, sencillo y claro. Estos aspectos son tomados en cuenta, la clasificación de la mismo, estos aspectos pueden ser preventiva o de detección. El Control Interno y contable representa el apoyo bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de Control Interno es importante, en cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la presentación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros sino asimismo se evalúa la fuerza operacional en los procesos contables y administrativos.

López Dorregaray, (2016) en su tesis denominada “Las Políticas Gerenciales Influyen en la Implementación de un Sistema de Control Interno y su Afectación en los Resultados Económicos en las Compañías de Seguros de Lima Metropolitana”,

Universidad Ricardo Palma - Lima - Perú,. Su finalidad es proponer que las políticas gerenciales juega un papel muy importante en una implementación de un sistema de control iEl control interno para que rinda su labor, debe ser preciso, real, objetivo, eficaz, adaptable, ágil, sencillo y claro. Estos aspectos son tomados en cuenta, la clasificación de la mismo, estos aspectos pueden ser preventiva o de detección. El Control Interno y contable representa el apoyo bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de Control Interno es importante, en cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la presentación de las cifras que son reflejadas en los Estados Financieros, sino asimismo se evalúa el impacto de los controles en la operaciones de todos los procesos gerenciales, administrativos, contables y financieros.

Jaramillo Castillo, (2017) ) en su tesis denominado “Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017”, Universidad Wiener - Lima - Perú, tiene como objetivo principal es proponer un sistema de control interno que mejore el control en las cuentas por cobrar y por pagar, las evaluaciones realizadas a las áreas involucradas el diseño aplicado tuvo una metodología descriptiva, analítica y la aplicación de encuestas, nos evidencia la falta de seguimiento en los diferentes procesos. La importancia del control interno es clave para el optimizar la eficiencia y eficacia de la gestión del departamento. El control interno para que rinda su labor, debe ser preciso, real, objetivo, eficaz, adaptable, ágil, sencillo y claro. Estos aspectos son tomados en cuenta, la clasificación de la mismo, estos aspectos pueden ser preventiva o de detección. El Control Interno y contable representa el apoyo bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema

contable. Un sistema de Control Interno es importante, en cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la presentación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros sino asimismo se evalúa la fuerza operacional en los procesos contables y administrativos.

Sánchez Sánchez, (2015) ) en su tesis denominada “Evaluación del Sistema de Control Interno Basada en la Metodología del Coso ERM en las Areas de Créditos y Cobranzas de la Derrama Magisterial del 2012 – 2014” Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima - Perú, el diseño de su metodología fue descriptiva, analítica y la aplicación de encuestas, nos manifiesta que la Derrama Magisterial está constituida por los fondos que recaudan de los maestros una vez nombrados al servicio del estado su objetivo es brindar un respaldo económico a los docentes en caso de cese o invalidez. Nos señala que con la metodología basada en el COSO ERM, es un instrumento importante para mejorar el trabajo del departamento de créditos y cobranza. Brindará un mejor control en los procesos de las diferentes áreas optimizando la gestión de la administración. Los controles son efectivos se aplican correctamente y se sigue lineamientos que ayuden a su efectividad es un trabajo interrelacionadas con todas las áreas, porque se tiene que llevar una comunicación fluida y constante. Los procedimientos deben aplicar según su ámbito de trabajo y su necesidad, la constante evolución de los procedimientos nos va ayudar a detectar las acciones negativas que se puedan estar cometiendo en las actividades las cuales nos llevan a un retraso involuntario.

Espinola Arteaga & Urbina Lozada, (2015) en su tesis denominada “Fortalecimiento

del Sistema de control interno en la Entidad Educativa IFB con base en la metodología COSO-2013”, Universidad del Pacífico - Lima - Perú, su objetivo principal será demostrar que un sistema de control interno brindara el fortalecimiento a los procesos en la entidad educativa, las evaluaciones realizadas a las áreas involucradas el diseño aplicado tuvo una metodología descriptiva, analítica y la aplicación de encuestas, nos manifiesta que debido al crecimiento de la demanda estudiantil son procesos que están llevando en la actualidad se hacen deficientes por lo que propone fortalecer el sistema de control interno para evitar el mal manejo de los recursos de la entidad educativo.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Informe Coso**

En 1992 la comisión publico el primer informe “Internal Control – Integrated Framework” denominado COSO I con el objetivo de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistema de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistema de control interno y generando una definición común de “control interno”. Según COSO el control interno e un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de un entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

1. Eficacia y eficiencia de las operaciones
2. Confiabilidad de la información financiera



3. Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicadas

La estructura del estándar se divide en cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgo
3. Actividad de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión

### **2.2.2. Control Interno**

Catacora Carpio, (1996, pág. 238) Control Interno “es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable; el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los Estados financieros. Una debilidad importante del Control Interno, o un sistema de Control Interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”.

De allí que el Control Interno obedece al cumplimiento de una serie de políticas y procedimiento para una buena gestión en los logros de los objetivos. Con una debida aplicación de control de puede detectar oportunamente riesgos que pueden incurrir en pérdidas para la empresa, esto nos sirve para optimizar nuestros indicadores y actuar de manera idónea ante cualquier eventualidad. Dichos controles permitir a la administración controlar rápidamente alguna eventualidad que se pueda presentar por

los diversos factores tanto internos como externos.

Santillana González, (2015, pág. 112) nos dice: “Es indispensable que el control interno comprenda las acciones de cautela previa, simultaneo y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta al control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectuó correcta y eficientemente”. El Control Interno ayuda a la empresa en sus procesos de supervisión garantizando la optimización del buen desarrollo de las actividades y de la utilización de sus recursos también brinda la seguridad de la información en las distintas El sistema de Control Interno está entrelazado con las actividades operativas de la entidad y existe por razones empresariales fundamentales. El Control Interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir metas trazadas.

El Control Interno es realizado por todo el personal de la empresa desde la gerencia hasta los subordinados; entre los objetivos podemos mencionar

1. Son estratégico y oportunos
2. Eficiencia en su cumplimiento
3. Logro de seguridad y confianza

Toda empresa necesita identificar los posibles riesgos estos pueden presentarse por factores internos o externos de su entorno. Los riesgos tiene que evaluarse según el impacto que puedan ocasionar a la organización, dichos riesgos son medidos por escala de aceptación de tolerancia. Con un debido control interno nos permitirá responder a estos riesgos correctamente. Un sistema de control adecuado, nos brinda el

mejoramiento de los procesos de una empresa, permitiéndonos establecer objetivos y mitigar los riesgos a superar para alcanzarlos con las metas trazadas.

4. Esta manera da el valor a los controles de las funciones de la entidad afianzando la supervisión y el compromiso de todos.
  1. Se fijan ordenanzas, metas u objetivos (criterios de acuerdo a entidad).
  2. Se evalúa y se analiza el rendimiento de los resultados de cada ejercicio (comparación).
  3. Se aplican y asumen decisiones correctivas.

EL Control Interno se da en los diferentes niveles de las operaciones, dichas medidas eliminan las deficiencias, y nos ayudan a conseguir los objetivos deseados.

El Control Interno para que rinda su labor, debe ser preciso, real, objetivo, eficaz, adaptable, ágil, sencillo y claro. Estos aspectos son tomados en cuenta, la clasificación de la mismo, estos aspectos pueden ser preventiva o de detección. El Control Interno y contable representa el apoyo bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de Control Interno es importante, en cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la presentación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros sino asimismo se evalúa la fuerza operacional en los procesos contables y administrativos.

Es la herramienta que ayuda a la organización a optimizar las funciones administrativas y contables también ayuda en la obtención de adquisiciones oportunas

según lo crea conveniente. De tal manera de que el control interno influye en las diversas áreas de una empresa y es de mucha utilidad si se lleva un buen control y una permanente supervisión. Los controles son efectivos se aplican correctamente y se sigue lineamientos que ayuden a su efectividad es un trabajo interrelacionadas con todas las áreas, porque se tiene que llevar una comunicación fluida y constante. Los procedimientos deben aplicar según su ámbito de trabajo y su necesidad, la constante evolución de los procedimientos nos va ayudar a detectar las acciones negativas que se puedan estar cometiendo en las actividades las cuales nos llevan a un retraso involuntario.

La adecuada implementación de un control interno definitivamente mejora el desarrollo de la organización y la ejecución de sus operaciones. Es necesario realizar un control preventivo que nos ayude a detectar potenciales riesgos que puedan perjudicar a la empresa retrasando los objetivos ya trazados, para evitar esta situación es primordial realizar una planificación de un buen control interno tomando en consideración todas las falencias que pueda tener o pueda estar incurriendo la empresa.

El control interno es la grupo de herramienta que la empresa tiene para reducir los riesgos a un nivel aceptables para que la empresa sobreviva y logre alcanzar sus objetivos, el control interno ayuda a reducir el riesgo en toda la empresa también nos permite realizar las buenas practicas. El control interno tiene que ser un sistema sencillo porque procura ser efectivo. El control interno es utilizado en todas las empresas grandes y pequeñas ya que todas las empresas tienen riesgos, el crecimiento y el control tiene que tener un balance mutuo.

### **2.2.2.1. Características del Control Interno**

1. Proceso integrado multidireccional que ayuda a la gestión de la organización y su evolución.
2. Los procedimientos de control que abarque todas las operaciones y registro de la empresa.
3. Los métodos aplicables a la estructura de la organización.

### **2.2.2.2. Objetivos del Control Interno**

1. Brindar informes contables con grado de confiabilidad y a tiempo real que optimice la toma de desicico.
2. Obtención de la información interna y no contable deberá ser transparente, acertado y eficaz.
3. Dar adecuadas medidas de custodia, con diligencia los recursos de la organización.
4. Obtención de los objetivos trazados por la organización.

### **2.2.2.3. Elementos del Control Interno**

Los elementos son:

1. La planificación de la organización.

2. La organización de los procesos
3. Los procedimientos de los departamentos
4. El personal adecuado.
5. Tener un Sistema integrado
6. La fluidez de la información
7. Información y Comunicación.
8. El moniterio oportuno y constante.

#### **2.2.2.4. Técnicas de Control Interno**

Son técnicas que utilizas las entidades para llevar acabo la administración de la misma las cuales auxilia al administrador para llevar, para que pueda llevar a cabo el proceso de control y el circuito de la información.

Las técnicas del Control Interno son:

1. Oficio por Actividades
2. Diagramas
3. Tes de Control Interno
4. Indicadores de evaluación

### **2.2.2.5. Componentes del Control Interno**

Los componentes del control interno pueden considerarse un conjunto de normas que adoptan un sistema complejo que son utilizada para medir el la economía, el control y la efectividad de la empresa.

Los componentes control interno son:

5. Ambiente de Control.
6. Evaluación de Riesgos.
7. Actividades de Control.
8. Información y Comunicación.
9. Supervisión.

### **2.2.3. Ambiente de Control**

El ambiente o entorno es fundamental para el desarrollo del control donde se van asumir acciones y riesgos en la se desarrolla la empresa. El ambiente de control interno busca brindar una seguridad razonable en la información eficiente, eficaz y veras en el cumplimiento del ordenamiento legal.

### **2.2.3.1. Evaluación de Riesgos**

El control interno existe para prevenir y limitar los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de los procedimientos de la organización. Los riesgos relevantes vigentes los neutraliza del sistema. Se debe obtener una información completa y detallada de la organización la cual nos permitirá ubicar las falencias y podamos para poder enfocando en los riesgos. Los objetivos de control deben ser específicos, razonables e integrados.

Su análisis debe incluir:

1. Identificación del riesgo.
2. Estimación y cuantificación de la exposición al riesgo.
3. Definición de los objetivos de control.
4. Gestión del cambio.
5. Garantía razonable.

### **2.2.3.2. Norma para la evaluación del riesgo**

### **2.2.3.3. Identificación del riesgo**

Es muy importante identificar los riesgo en todo los niveles de la organización esto nos permite analizar si puede ser cualitativos o cuantitativos esto se presenta de



acuerdo a la actividad que ejecuta la empresa. Estos riesgos pueden ser internos o externos en el diferente ámbito de la empresa. El control interno nos va permitir saber que tan controlado tenemos los riesgos o como se pueden controlar, según se puedan presentar en la organización y con ellos se puede tomar decisiones para enfrentarlos.

1. Se debe tener un manual de proceso de identificación de riesgo.
2. Se debe tener un control riesgo.
3. Se debe realizar una auditoría de riesgo.
4. Área estratégica de importancia para el Gobierno (tecnológicas de avanzada).

Existen muchas fuentes de riesgos, tanto internas como externas. Se pueden mencionar, entre las externas:

1. Desarrollos tecnológicos.
2. Cambios y expectativas de las necesidades de la sociedad;
3. Actualizaciones de las normas
4. Incertidumbre de ámbito económico de expansión.

Los riesgos internas, son:

1. Organigramas de riesgos.
2. La calidad del personal incorporado, de métodos para su instrucción y motivación.

3. La propia naturaleza de las actividades de la entidad.

#### **2.2.3.4. Estimación del riesgo**

Se debe proveer los riesgos identificados que pueden ser frecuentes y así vez se debe cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar. Los métodos utilizados para determinar la importancia relativa de los riesgos pueden ser diversos, e incluirán como mínimo:

1. Estimación frecuencia, la probabilidad de ocurrencia.
2. Valoración de la pérdida que podría resultar.

Aquellos riesgos que están estimados como de suma importancia. Entre las altas y bajas se encuentran casos que deben ser analizados con mucho juicio.

Los riesgos pueden ser medidos no se puede cuantificar ya que muchos de ellos pueden ser externos

#### **2.2.3.5. Determinación de los objetivos del control**

Una vez que se puedo identificar, estimar y cuantificar los riesgos, los responsables de otras áreas deben determinar los objetivos específicos de control de manera oportuna y eficaz.

#### **2.2.3.6. Detección del cambio**

El sistema de Control Interno optimiza la contabilidad dándole veracidad y confiabilidad a los estado financieros, por ende a todos las actividades administrativa y operativas de la organización, éstas debe estar entrelazado y deben manejarse mediante un circuito fluido de información. El Control Interno se define como una herramienta que ayuda a evaluar los procedimientos que nos van ayudar a identificar riesgos potenciales que podrían desestabilizar a la empresa.

El control interno es de responsabilidad de la organización, cuando se implementa un sistema de control interno comienza el cambio al orden idóneo de administración de los recursos y por ende la detección de riesgos que van a ir cambiando de acuerdo a una correcta implementación en mejora de la empresa.

1. Crecimiento acelerado.
2. Nuevas líneas de productos o servicios
3. Reorganizaciones

#### **2.2.4. Actividades de Control**

En las actividades de control se presentan todos los procedimientos que se desarrollan en todos los departamentos y niveles que tiene una empresa. Con el control aplicado

en las diferentes áreas será inicio para poder diseñar nuestro mapa de riesgos, identificando y conociendo los riesgos, se establecerán mecanismos que evitaren o mitigaran dichos riesgos.

#### **2.2.4.1. Norma de Actividades de Control**

#### **2.2.4.2. Separación de Tareas y responsabilidades**

Los registros y revisiones de las transacciones, que se ejecutan en una empresa deben ser definidos por área de la misma manera la responsabilidad para que se obtenga un correcto control en las actividades.

Esta norma tiene como fundamento procurar un equilibrio adaptable de autoridad y responsabilidad dentro de organización.

En las empresas grandes y pequeñas es fundamental definir funciones y responsabilidad en las diversas áreas, dando de esta manera la capacidad de resolver tareas o situación no complejas que el personal debe de solucionar por criterio propio, esto va de la mano con la supervisión del jefe inmediato designado para cada departamento.

De esta manera evitamos errores innecesarios y continuos debido a tanta burocracia

dejando al personal decidir sobre situaciones puntuales de esta manera le da fluidez continua a las actividades.

#### **2.2.4.3. Coordinación entre áreas**

Debe de existir una buena coordinación entre todas las áreas de una empresa, esto contribuye a la fluidez de los procesos y de la información. Todos los departamentos deben de trabajar de forma ordenada, eficiente y eficaz para obtener un solo objetivo común el de la entidad.

#### **2.2.4.4. Documentación**

El control interno tiene como estructura el registro y todas las transacciones y hechos significativos, las cuales deben estar claramente documentados, y dicha documentación será la evidencia disponible para su verificación.

Toda entidad con un sistema de control sabe lo importante y fundamental que es contar con dicha información y la custodia que se debe de tener con la misma.

#### **2.2.4.5. Niveles definidos de autorización**

Los niveles de autorización son definidos de acuerdo a la experiencia, responsabilidad competitividad y confiabilidad que puede presentar un trabajadores. Asegurar que los actos o transacciones que se realicen sean de conformidad con lo que exige la

dirección de la entidad, y que se ajuste a la misión, la estrategia, los planes, programas y presupuestos.

#### **2.2.4.6. Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos**

Todas las transacciones y los hechos que afectan a una entidad deben de tener un tratamiento especial donde se debe registrarse inmediatamente y ser debidamente clasificados.

#### **2.2.4.7. Rotación del personal en las tareas claves**

Es fundamental que el personal que este ocupando un cargo de mucha responsabilidad en áreas estratégicas, lo idóneo es que rote cada determinado tiempo para prevenir alguna mala acción futura en agravio de la entidad. No se debe permitir que un trabajador desempeñe por mucho tiempo un mismo cargo debemos ser precavidos y anular al máximo cual oportunidad de riesgo que se pueda presentar en la organización, también se debe realizar evaluaciones constante al personal en la cual podemos poner hincapié en los valores, respeto, capacidad de disuasión y nos deja evidenciar el grado de profesionalismo con lo que cuenta nuestro personal.

#### **2.2.4.8. Control del sistema de la información**

La información de un sistema debe de tener seguridad en todos sus procesos, asimismo

deberá ser vigilado, controlado, supervisado esto brindara a las operaciones de las diferentes áreas un correcto uso. Y por la información fidedigna que maneja en ella, debemos tener suma cautela ya que con dicha información se maneja la empresa.

#### **2.2.4.9. Control de la tecnología de información**

Es importante contar con una buena tecnología para una correcta fluidez en la información, las entidades deben ser controlados y a su vez resguardado para el cumplimiento de las metas ya trazadas por esta. La administración de sus recursos deben darse mediante procesos que permitan a los trabajadores poder cumplir sus tareas encomendadas y esta pueda fluir correctamente según las políticas establecidas por la entidad.

#### **2.2.4.10. Indicadores de desempeño**

Son muy importante para determinar el grado de desempeño del personal con el cual está contando. Este indicado nos ayuda a medir la ineficiencia del personal esto pueda darse por la falta de profesionalismo de acuerdo al puesto en el que se desempeña.

Así mismo nos permite medir el grado de avance que puede tener un trabajar para futuros asensos, con la información obtenida nos permitirá realizar acciones correctivas para el mejoramiento del rendimiento y crecimiento de la entidad.

#### **2.2.4.11. Función de la Auditoría Interna Independiente**

La independencia de una auditoría interna juega un papel muy importante en las organizaciones, debido a su independencia y su autoridad evalúa y analiza las actividades de la empresa aplicando métodos en las áreas que ellos crean convenientes. La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de supervisión y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de la misma. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Con el compromiso con la integridad y la rendición de cuentas, la auditoría interna proporciona valor a los órganos rectores y la administración superior como una fuente objetiva de asesoramiento independiente.

Profesionales llamados auditores internos son empleados por las organizaciones para llevar a cabo la actividad de auditoría interna.

#### **2.2.5. Información y Comunicación**

La información debe ser fluida y constante en todo el ambiente de la organización, también debe circular a tiempo real a todas las jefaturas con lo cual se obtendrá el flujo correcto de las operaciones en toda la empresa.



La dialogo tiene que ser clara, concreta y real los trabajadores deben de demostrar su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe ser explicada específicamente con mucha claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno.

#### **2.2.5.1. Normas de Información y Comunicación:**

#### **2.2.5.2. Información y responsabilidad**

Cada funcionario y trabajador debe de cumplir con sus responsabilidades y obligaciones según seles sea indicado mediante un manual de procedimientos según el puesto a desempeñar. Así mismo el trabajador deberá entregar la información a la entidad de una forma correcta, fluida y oportuna según se les indique en su manual de procedimiento donde la empresa indica a detalle su política de trabajo y lo que desea alcanzar en cada jefatura. Teniendo como punto importante la responsabilidad y el compromiso que debe tener cada trabajador. Desacuerdo a la legislación y reglamentación que le afectan como parte de su compromiso de mutuo acuerdo.

#### **2.2.5.3. Contenido y flujo de la información**

El contenido tiene que ser concreto y de fácil entendimiento y debe circular en tiempo real para las diversas áreas de la empresa. De esta manera la información sería efectiva al 100% con este optimizaríamos la gestión de la empresa.

#### **2.2.5.4. Calidad de la información**

Se habla de la calidad de la información siendo esta de una escritura clara, concreta y de fácil entender, esto dependerá de nivel en la cual se requiera. También la información debe de ser actualizada constantemente y oportunamente.

La información que utiliza una entidad y hace imprescindible su confiabilidad y su solidez. La cual brinda una tranquilidad al trabajador y puede influir en un mejor desempeño.

La autoridad superior, responsable del control interno, debe de tener y cumplir con rango adecuado en el cumplimiento de los atributos mencionados ante la entidad.

#### **2.2.5.5. Flexibilidad al cambio**

Este tiene ser un programa que cuente de acuerdo a la necesidad de la organización y los cambios que esta pueda tener a futuro, estos pueden ser propiciados o requeridos por los nuevos decretos estos deben ser debidamente implementados en la entidad.

#### **2.2.5.6. El sistema de información**

Tiene que ser un circuito de acuerdo a la necesidad de la organización en sus diferentes áreas, debe ser estratégico y debe estar acorde con las normas vigentes

### **2.2.5.7. Compromiso de la dirección**

La dirección de la entidad debe contar con el compromiso, del adecuado funcionamiento eficaz de los sistemas de información.

### **2.2.6. Supervisión o Monitoreo**

La supervisión y el monitoreo son procedimientos importante que deben de realizarse constantemente en una organización ya que nos ayuda a poder identificar situaciones no adecuadas y nos permite corregirlas en su debido momento. De la misma manera también nos brinda la información necesaria para determinar si las actividades de la empresa están marcando correctamente.

#### **2.2.6.1. Normas de Supervisión y Monitoreo**

Palma Fajardo & Torres Cabrera, (2015) ) sostiene que la auditoría financiera aplicado en la gestión del departamento de créditos y cobranza aportara la fiabilidad de un procedimientos aplicados a dicha área, por cobrar con lo cual nos va permitir realizar los correctivo adecuados para mitigar los riesgos de una organización. Se propone aplicar dicha auditoria en un tiempo determinado aplicando los cambios correctamente en los diferentes procesos de este departamento. La auditoría financiera es importante y ayuda a identificar los riesgo en todo los niveles de la organización esto nos permite analizar si puede ser cualitativos o cuantitativos esto se presenta de

acuerdo a la actividad que ejecuta la empresa. Estos riesgos pueden ser internos o externos en el diferente ámbito de la empresa. El control interno nos va permitir saber que tan controlado tenemos los riesgos o como se pueden controlar, según se puedan presentar en la organización y con ellos se puede tomar decisiones para enfrentarlos.

#### **2.2.6.2. Evaluación del Sistema de Control Interno**

Este proceso tiene a su cargo un funcionario que es responsable de esta área debe evaluar mediante la medición sus los parámetros que lo determinan, el impacto de la pérdida o daño que esta pudiera materializarse. La eficacia del Sistema de Control Interno determina los resultados ante quien fuera responsable y así mismo determinar las sanciones a aplicar si fuese el caso.

El análisis y una debida evaluación al sistema de control interno sin duda contribuyen al fortalecimiento de sus operaciones la cual proporcionará, a la entidad y al responsable el adecuado funcionamiento de la misma.

#### **2.2.6.3. Eficacia del Sistema de Control Interno**

La eficacia del Control Interno se da cuando la autoridad de la entidad asume el compromiso de apoyar en gran medida al brindar la información y seguridad razonable acerca de la entidad. La eficacia se da con los logros de los objetivos alcanzados a corto plazo, los criterios de economía, eficiencia y confiabilidad se

valida a través de los estados financieros.

#### **2.2.6.4. Auditorías del Sistema de Control Interno**

La auditoría interna del sistema de control interno es una actividad independiente y objetiva de supervisión y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de la misma. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Con el compromiso con la integridad y la rendición de cuentas, la auditoría interna proporciona valor a los órganos rectores y la administración superior como una fuente objetiva de asesoramiento independiente.

Profesionales llamados auditores internos son empleados por las organizaciones para llevar a cabo la actividad de auditoría interna.

#### **2.2.6.5. Validación de los supuestos asumidos**

La validación de los objetivos de una entidad y de sus elementos de control son el respaldo logrado en supuestos fundamentos acerca de cómo opera el entorno de la entidad.

#### **2.2.6.6. Tratamiento de las deficiencias detectadas**

Este proceso ayuda y fortalece a la organización, una vez que la deficiencia haya sido ubicada y estudiada se toman acciones para sea eliminada en su totalidad. Para esto el control interno tiene que ser eficaz..

El término deficiencia debe entenderse en sentido amplio, como la actividad que va perjudicar el crecimiento de la entidad, la identificación oportuna nos lleva actuar con severidad y eficacia restaurando el control de la misma.

#### **2.2.6.7. Indicadores del Control Interno**

#### **2.2.6.8. Planificación**

Planificar es anticiparse al futuro, son los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir tus objetivos y hacer realidad tus propósitos todo se proyecta dentro de una planificación, es saber observar y analizar para poder actuar adecuadamente. Quien Planifica es aquel que comprende el proceso que lo envuelve. Quien logra a través de la planificación, sabrá dirigir y responder por las actividades de un grupo humano que pudiera tener a su mando.

#### **2.2.6.9. Ventajas de la planificación.**

Son actos reflejados en un método, plan o lógica. Los cuales le van a permitir alcanzar los objetivos de la forma adecuada.

#### **2.2.6.10. Dirección**

Toda organización aplica la dirección ya que es el acto de dirigir, liderar a u grupo de personas para conseguir un fin común, ya sean estos establecidos con anterioridad o sean reciente.

#### **2.2.7.4. Importancia de la dirección**

Para toda organización esta es la parte más importante ya que de esta depende la estabilidad de la empresa, con una dirección efectiva y controlada esta puede ser muy rentable.

#### **2.2.8. Gestión de créditos y cobranzas**

La correcta gestión del activo circulante es clave en las empresas los estudios han demostrado que la mayor parte del fracasos empresariales se deben a problemas de la gestión del activo circulante y conectado con esto las finanzas operativas.

##### **2.2.8.1. Percepciones de los clientes.**

La percepción de los cliente se va basa en el análisis que se realiza en todo su entorno y eso se determina en el grado de satisfacción que le podemos brindar ante un servicio

este puede ser: un producto o servicio de calidad, un atención personalizada, una imagen adecuada, un dialogo educado y atendible, agradable ambiente, limpieza, y una series de varios factores que logre satisfacer totalmente al cliente. Las empresas están en constante renovación pasa seguir satisfaciendo al cliente y logra su permanencia en su empresa. Esto genera la gran competencia entre las organizaciones.

#### **2.2.8.2. Funciones fundamentales de la gestión**

Las funciones fundamentales de la gestión sedan con el siguiente proceso la planificación, organizar, liderar y controlar. Estas funciones son vital para el desarrollo y crecimiento de una empresa, estas funciones se da en todo el ámbito de la empresa y obliga a esta a estas a aplicarlas para el obtener resultados.

#### **2.2.8.3. Créditos**

El crédito es una transacción que realiza con una entidad donde se entrega una cantidad de dinero que debe ser devuelto en un determinado tiempo aplicando interés según la tasa fijado por dicha transacción. Los créditos se diferencian por ser rápidos y por tener tasas competitivas.

#### **2.2.8.4. Sujeto de crédito**

Se determina si una persona es sujeta a un crédito cuando es evaluado ciertos requisito como ser un buen pagador cumplido y en tiempo, también evalúan las tarjetas que utilizas y los movimientos que realizas, verificación del trabajo y el tiempo de antigüedad, el grado de endeudamiento que actual.



### **2.2.9. Cobranzas**

La cobranza es el proceso mediante el cual se hace efectiva la recepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, esta actividad lo puede realizar la misma empresa o lo puede derivar a un tercer para que la gestione.

Para evitar actos de corrupción y entendimiento entre los clientes y las personas destinadas a realizar esta labor, es recomendable rotar cada cierto tiempo al mismo. En efecto, algunos vicios en este sentido pueden llevar a una consecuencia indeseable para la organización.

Las personas indicadas para este trabajo deben tener cualidades referidas la honestidad y la integridad.

El departamento de cobranzas, es un área que trabaja coordinadamente con las distintas de área administrativa para una mayor control y verificación en la información y si optimizar el proceso para la toma de decisiones

#### **2.2.9.1. Importancia de la cobranza**

La importancia de la cobranza en toda empresa es fundamental y mucha importancia una buena gestión garantiza la fluidez del activo circulante. Las cobranzas son clave en el funcionamiento de una empresa ya que esta contribuye a garantiza que pueda estar operando, las ventas son el primer paso a realizar para poder pasar a las

cobranzas estas funciones van de la mano. Realizando un control adecuado en la gestión de las cobranzas se medirá su eficacia.

#### **2.2.9.2. Diferentes formas de cobranzas**

Existe diferentes manera en la gestión de las cobranza esto va depender mucha de la empresa, del personal y de las herramientas que se brinda para la ejecución de dicha función.

1. **Cobranza por cobradores:** la empresa designa a un trabajador o se sede a un tercero la cartera de cobranza para que esta sea realizada.
2. **Cobranza en Caja:** esto se realiza cuando la venta es directa, el cliente va a la empresa a efectuar.
3. **Cobranza por depósito bancario:** esto se da cuando el cliente realiza el pago mediante un deposito en una entidad bancario a la cuenta de la empresa, una vez realizada dicha operación el cliente se contacta con nosotros y nos envía la constancia de dicha transacción.
4. **Cobranza de documentos por medio de un banco:** esto se da cuando nuestro cliente realiza el pago mediante un cheque de gerencia en una entidad bancaria, el cliente se contacta con nosotros y nos informa que tenemos un cheque pendiente de cobro, también el banco nos informa o lo podemos revisar

en nuestra cuenta.

### **2.2.9.3. Fase de Cobros**

#### **Fase 1: Identificación de oportunidades de cobro**

Esto se da después de realizado el primer paso que es la venta donde se entrega el comprobante de pago donde aparece toda la información que el área de cobranza necesita para efectuar la respectiva cobranza. Datos necesarios para la cobranza es la fecha de emisión de comprobante, el crédito otorgado y el monto a cobrar. Toda esta información es almacenada en un sistema o un cuadro de Excel, esto nos va servir para planificar y gestionar nuestra cobranza.

#### **Fase 2: Preparación de la gestión de las cobranzas**

La preparación de la cobranza se basa primero en el registro de todos los comprobantes de pago, para verificar el estado de cuentas por cobrar que tenemos estos se dividen según la condición de pago que tiene cada cliente, el grado de morosidad que existe por cada cliente, con dicha información podemos gestionar las cobranza de diferentes manera según lo requiera cada cliente.

#### **Fase 3: Gestión de cobro**

Las cobranza se pueden realizar internamente desde la misma empresa o ellos pueden tercerizar dicha gestión. Toda cobranza se realiza bajo un procedimiento y un registro para verificar que esta sea cumplida, según lo determina la empresa. De la misma manera la cobranza debe ser supervisada y controlada para una mayor efectividad.

#### **Fase 4: Rendición de la cobranza**

Toda acción realizada por parte de la cobranza debe ser registrada mediante una rendición sea esta con dinero en efectivo o títulos valores, esto se realiza diariamente también se registra las incidencia que pueden ocurrir en la gestión.

#### **Fase 5: Control y registró de las cobranzas**

Se debe llevar un control adecuado en el registro de las cobranza esto se inicia con la bancarización de todo ingreso en efectivo que pueda tener la empresa, sean el caso de los títulos valores de igual manera. También debe realizarse el registro de los asientos contable respectivo por cada cobranza. Todos los registros deben ser analizados y verificado en los asientos de ingresos y egreso de los movimientos que efectúa la empresa.

### **2.3. Marco Conceptual**

Jaramillo Castillo, (2017) ) sostiene la importancia del control interno es clave para el optimizar la eficiencia y eficacia de la gestión del departamento. El control interno

para que rinda su labor, debe ser preciso, real, objetivo, eficaz, adaptable, ágil, sencillo y claro. Estos aspectos son tomados en cuenta, la clasificación de la mismo, estos aspectos pueden ser preventiva o de detección. El Control Interno y contable representa el apoyo bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de Control Interno es importante, en cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la presentación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros sino asimismo se evalúa la fuerza operacional en los procesos contables y administrativos.

**2.3.1 Organización.** Se denomina así a un grupo de individuos que trabajan colectivamente por un mismo objetivo.

**2.3.2. Meta.** Es la planificación de un objetivo alcanzado esta se determina de dos maneras cualitativa o cuantitativa.

**2.3.3. Gerente.** Individuo que asume la responsabilidad, liderazgo y dirección de una empresa.

**2.3.4. Gestión.** Se denomina así a la administración de los procedimientos y al manejo de los recursos humanos, financiero, maquinarias, materia prima, etc, que cuenta la empresa.

**2.3.5. Gestionar.** Es la acción de tramitar una actividad específica.

### **2.3.6. Eficacia:**

1. Determinación para alcanzar un objetivo.
2. Capacidad de visualización para lograrlo los objetivos en un tiempo determinado.
3. Determinación en la realización correcta de las actividades de la organización.

### **2.3.7. Eficiencia:**

1. Determinación en la utilización de los medios para alcanzar su objetivo.
2. Capacidad para concretar los objetivos de acuerdo a las necesidades de urgencia que pueda tener la organización.
3. Determinación en realización de las actividades de acuerdo a las necesidades que presente la organización.

**2.3.8. Créditos.** Se denomina a si a la acción de vender un producto o un bien sin recibir un pago, esto se llama línea de crédito que se otorga a un cliente según su solidez económica, es una venta bajo una promesa de pago en un determinado tiempo.

**2.3.9. Cobranza.** Es el proceso por el cual se obtiene la liquidez de una empresa según su efectividad al realizarlo. Este proceso es de vital importancia para toda organización porque nos ayuda a tener una liquidez fluida y así poder cumplir con las obligaciones que esta tenga como pueden ser; pago a proveedores, pago de leasing,

para de letras, pago de planillas y otros pagos diversos.

**2.3.10. Control.** Es la acción preventiva y correcta de una supervisión en todas las actividades de una empresa, la cual nos permitirá visualizar y ubicar errores en los diversos procesos tanto operativo como administrativo. Estos nos permitirán tomar medidas correctivas para el mejoramiento de la empresa.

**2.3.11. Control Interno.** Conjunto de procedimientos que son usadas como herramienta que ayuda a evaluar los procedimientos que nos van ayudar a identificar riesgos potenciales que podrían desestabilizar a la empresa.

**2.3.12. Cuentas Incobrables.** Deudas no cobradas que contablemente son derivadas a pérdidas.

**2.3.13. Analisis cualitativo.** Supervisión de la calidad moral y ética del cliente con sus obligaciones financieras y comerciales.

**2.3.14. Análisis de cuenta.** Comparación y validación de la información de los saldos que reflejan las cuentas contables, los analiza e informa del comportamiento del cliente para la toma de decisiones en las acciones a realizar.

**2.3.15. Antigüedad de la deuda.** Define el estado de la antigüedad de la condición de pago concedido a los clientes.

**2.3.16. Capacidad de endeudamiento.** Es el capital con el cual cuenta una entidad o persona para endeudarse en la adquisición de bienes y poder afrontar con responsabilidad sin arriesgar su integridad financiera.

**2.3.17. Cartera.** Registro de posibles clientes para el otorgamiento de un crédito.

**2.3.18. Castigo.** Retiro de una deuda en la contabilidad asumido como activo.

**2.3.19. Central de Riesgo.** Base de datos que contiene información sobre el comportamiento crediticio de personas o empresas que tiene mantiene una deuda con entidades financieras.

**2.3.20. Factoring.** Operaciones de cesión de créditos por medio de facturas negociables por cobrar a empresa, endosadas a una entidad financiera.

**2.3.21. Letra Descuento.** Documentó a título valor presentada de una empresa presentada a una entidad financiera. Consiste en el desembolso por adelanto del importe de la letra a cobrar.

**2.3.22. Política de Cobros.** Procedimientos establecidos que debe de realizar una empresa para una correcta gestión de cobranza.



**2.3.23. Política de Créditos.** Procedimientos y lineamientos establecidos por la empresa que debe de cumplir un potencial cliente para poder otorgarle un crédito

**2.3.24. Garantía.** Compromiso y seguridad del cumplimiento con lo pactado.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El tipo fue cualitativo, porque se limitara a solo describir las variables de estudio, en bases a revisión bibliográfica.

#### **3.2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación fue no experimental - descriptivo, solo a describir las variables de estudio, en base a la revisión bibliográfica.

#### **3.3. Diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación fue preparó utilizando un diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso debido a que la información fue recolectada.

#### **3.4. Definición conceptual y operacional de las variables**

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

#### **3.5. Población y muestra**

Dado que el método de la investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y

de caso no aplica

**3.5.1. Población:** Dada que la investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso no hubo población

**3.5.2. Muestra:** Dada que la investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso no hubo muestra.

### **3.6. Técnicas e instrumentos**

**3.6.1. Técnicas:** Para el recojo de las información se utilizó las siguientes técnicas: Revisión bibliográfica (objetivo específico 1), entrevista (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3).

**3.6.2. Instrumento:** Para el recojo de las información se utilizó las siguientes instrumentos: Fichas bibliográfica (objetivo específico 1), cuestionarios de 20 preguntas entrevista (objetivo específico 2) y la información de los cuadros 01 y 02 de esta investigación (objetivo específico 3).

### **3.7. Plan de análisis**

Para realizar el análisis del objetivo específico 1, se utilizó la revisión bibliográfica necesaria y pertinente, tratando de encontrar antecedentes según nuestra línea del trabajo de investigación.

Para realizar el análisis del objetivo específico 2, se desarrolló un cuestionario de preguntas procurando recolectar toda la información necesaria.

Para realizar el análisis del objetivo específico 3, se realizó un cuadro comparativo de los resultados obtenidos de los objetivos específicos 1 y 2. Se aplicó las coincidencias y no coincidencias de estos resultado tomados de las bases teóricas y marco conceptual.

### **3.8. Matriz de consistencia**

Ver anexo 02

### **3.9. Principios éticos.**

No aplica

## **IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.**

### **4.1. RESULTADOS**

**4.1.1. Respecto al objetivo1:** Determinar la influencia del control interno en la mejora de la efectiva de las cuentas por cobrar de las empresas comercializadoras del Perú, 2016.

**CUADRO N°01**  
**RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

<b>AUTOR(ES)</b>	<b>RESULTADOS</b>
Goyo B & Oliveros B, (2014)	<p>Afirma que los lineamientos de control aplicados en el departamento de las cuentas por cobrar es de suma importancia para el desarrollo del ciclo financiero y la eficiencia del manejo de los recursos financieros, nos manifiesta que la gran debilidad que presenta la empresa es la gestión que realiza el departamentos de créditos y cobranza, teniendo como consecuencia la no exactitud de la información entregada a gerencia en los ingresos semanales o mensuales que deben de estar disponibles para que la empresa pueda cumplir con los compromisos adquiridos. Los lineamientos de control proporcionan una seguridad razonable a la empresa para alcanzar sus objetivos de forma eficaz y eficiente.</p> <p>Establece que la situación actual de la empresa en la gestión administrativa presenta una serie de debilidades donde se han detectado la falta de control en las gestiones de las cuentas por</p>

Murillo, (2013)

cobrar, analizando estas falencia él pudo establecer que la auditoria interna es una herramienta interesante que permite soportar evoluciones mediante múltiples trabajos, evaluando las exposiciones de riesgo referidas a gobierno, operaciones y sistema de información de la organización. La auditoría interna para el control contable y administrativo en las cuentas por cobrar, nos va permitir realizar los correctivos adecuados para mitigar los riesgos de la empresa. Se propone aplicar dicha auditoria en un tiempo determinado aplicando los cambios correctamente en los diferentes procesos de este departamento.

Palma Fajardo & Torres Cabrera, (2015)

Establece la importancia de la auditoría y su incidencia en los estados financieros. La falta de un control interno permite a la empresa manejar una información incorrecta la cual es reflejada en los estados financiero y este puede ser no razonable. La auditoría aplicada en la gestión del departamento de créditos y cobranza aportara a la fiabilidad de la información presentada por dicha área, esto nos va permitir revisar y verificar los documentos contables y realizar los correctivo adecuados para mitigar los riesgos de una organización.

Sálazar Garcia,

Afirma que el control interno obedece al cumplimiento de una serie de políticas y procedimiento para una buena gestión en los logros de los objetivos. Con una debida aplicación de

(2015) control de puede detectar oportunamente riesgos que pueden incurrir en pérdidas para la empresa, esto nos sirve para optimizar nuestros indicadores y actuar de manera idónea ante cualquier eventualidad. Dichos controles permitir a la administración controlar rápidamente alguna eventualidad que se pueda presentar por los diversos factores tanto internos como externos.

Guevara Torres,  
(2015) Afirma que el origen del problema radica en la falta de la identificación, clasificación y control en el manejo de las transacciones realizadas en el area de las cuentas por cobrar. Establece que integrar un sistema de control interno es un mecanismo necesario para el logro de los objetivos y el desarrollo de la empresa. El control interno como soporte influye significativamente en la eficiencia de la gestión administrativa, permite establecer controles adecuados para garantizar el debido proceso del flujo financiero.

Sánchez Sánchez, Afirma que se demostró la presencia de riesgos operativos que perjudican los procesos de las cuentas por cobrar, evidenciándose en la liquidez de la empresa. Se establece que la aplicación del Coso ERM permitiera un buen funcionamiento y eficiencia en todos los procesos del departamento de las cuentas por cobrar. Optimizando nuestra efectividad en los

(2015) cobros logrando resultados en menor tiempo y con mayor productividad.

Acosta Villano,  
Ccahuana Arroyo,  
& Villanueva  
Antonio, (2017)

Determina que, al no contar con procedimientos ni controles la morosidad de los clientes aumenta y repercute en la liquidez de la empresa. Se plantea implementar el (MOF) con la finalidad de reestructurar el área que será monitoreada y evaluar el rendimiento del personal encargado de las cuentas por cobrar, con esta implementación se realizara la gestión y el seguimiento oportuno a nuestro clientes, recuperando la liquidez que debe tener toda empresa.

Jaramillo Castillo,  
(2017)

Las deficiencias y debilidades en los procedimientos de la gestión el departamento de las cuentas por cobrar y por pagar se evidencia en todo su ciclo financiero dando como resultado la no medición exacta de los ingresos semanales o mensuales de un determinado periodo. Propone un sistema de control interno bien planteado nos permitirán cumplir con los objetivos trazados y maneja correctamente todos los procesos de una organización. El Control Interno ayuda a la empresa en sus procesos de supervisión garantizando la optimización del buen desarrollo de las actividades y de la utilización de sus recursos también brinda la seguridad de la información en sus distintos

departamentos Este sistema tiene que estar intercomunicado con todas las actividades o procesos que realiza la empresa.

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

#### 4.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2:

Determinar la influencia del control interno en la mejora de la efectividad de las cuentas por cobrar de la empresa Zender, de Chorrillos 2016.

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
<b>Ambiente de Control</b>		
¿La empresa Zender SAC tiene establecido un sistema de control en las políticas y los procedimientos del departamento de créditos y cobranzas?		X
¿El departamento de créditos y cobranza tiene establecidos sus objetivos por alcanzar dentro del ejercicio?	X	
¿Para otorgar una línea de crédito a un cliente, averiguando sus antecedentes crediticios?		X



¿La empresa cuenta con un personal calificado que desempeñe el cargo de jefe de departamento de las cuentas por cobrar?		X
¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitaciones para el personal? Donde se incentive las buenas practicas?	X	
<b>Evaluación de Riesgos</b>		
¿Los problemas reportados en la gestión del departamento de las cuentas por cobrar y pagar que se tiende a resolver, han sido claramente identificados?	X	
¿La empresa cuenta con un cronograma o programa de cumplimiento de metas?		X

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
¿Se análisis el riesgos del departamento de las cuentas por cobrar, considerando las fuentes de probables riesgos internos y externos?		X
¿Cuenta la empresa con plan de evaluación de riesgo?		X
¿Se identifican los cambios, que pueden afectar significativamente el cumplimiento de los objetivos del departamento de las cuentas por cobrar?		X
<b>Actividades de Control</b>		

¿Cuenta la empresa con mecanismos para anticipar y reaccionar a los eventos que puedan afectar sus objetivos?		X
¿Estos mecanismos con lo que cuentan la empresa son realmente efectivos para identificar una actividad inadecuada?		X
¿La documentación de las operaciones de las cuentas por cobrar es oportuna, completa, adecuada y correctamente archivada?		X
¿Se cuenta con debido registro y formatos que reflejen las operaciones de las cuentas por cobrar?	X	
¿La empresa cuenta con un sistema (software) que permita registrar las operaciones de las cuentas por cobrar?	X	
<b>Información y Comunicación</b>		
¿Se brinda la información correcta al personal que la solicite, de manera oportuna, que les permita cumplir efectivamente sus responsabilidades?		X
¿Las operaciones están debidamente registradas y respaldadas con documentación?		X
¿La empresa tiene establecidos los informes periódicos que deben enviarse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?		X
¿La información actual que presenta es apropiada, confiable y oportuno?		X
¿Existen fluida comunicación entre la gerencia y los trabajadores, que permitan informar sobre posibles irregularidades?		X
<b>Supervisión y Seguimiento</b>		

¿En la gestión de las cuentas por cobrar existe un permanente seguimiento y evaluación del desempeño?		X
¿Evaluación periódicamente al personal, para asegurar su debido desempeño y el cumplimiento de las mismas?		X
¿Se verifica el cumplimiento de metas u objetivos programados?		X
¿Las recomendaciones de los auditores, son implementadas como medio para fortalecer los controles internos?		X
¿La empresa tiene definidos métodos de autoevaluación?		X

Fuente: Elaboración propia en base a las entrevistas aplicadas al gerente general de la empresa Zender SAC.

#### **4.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3:**

Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión de la mejora en la efectividad de las cuentas por cobrar de las empresas comerciales del Perú y de la empresa ZENDER SAC de Chorrillos, 2016.

**CUADRO N°03**

**RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

<b>ELEMENTOS DE COMPRARACIÓN</b>	<b>RESULTADOS OBJETIVOS 1</b>	<b>RESULTADOS OBJETIVOS 2</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Respecto al ambiente de control</b>	<p>La aplicación de los manuales organizacional y de funciones tanto admministrativo y contable donde se definan los lineamientos de control. Juega un papael muy importante para la empresa, departamento de las cuentas por cobrar es fundamental para el desarrollo del ciclo financiero y</p>	<p>La empresa si cuenta con sistema de control formalmente implementado y los trabajadores son capacitados.</p>	<p>Si coincide</p>

la eficiencia del  
manejo de los  
recursos  
financieros de la  
organización.

**(Goyo B &  
Oliveros B, 2014)**

**Respecto a la  
evaluación de  
riesgo**

Establecer que el  
control interno es  
una herramienta  
útil que permite

soportar La empresa no  
evoluciones cuenta con plan  
mediante múltiples de evaluación  
trabajos, evaluando para minimar el  
las exposiciones de riesgo, al no  
riesgo referidas a realizar un  
gobierno, análisis a fonde  
operaciones y de las actividades  
sistema de que realizan no se  
información de la puede  
organización. La indentificar las  
auditoría interna debilidades y

No coincide

para el control fortaleza de la contable y organización. administrativo en las cuentas por La empresa no cobrar, nos va realiza permitir realizar los evaluaciones correctivos periódicas, esto adecuados para permite no mitigar los riesgos controlar ni de la empresa. Se afrontar los propone aplicar posibles riesgos dicha auditoria en que se puedan un tiempo presentarse en la determinado organización. aplicando los cambios correctamente en los diferentes procesos de este departamento.

**(Murillo, 2013)**

Establece que el control interno

**Respecto a las actividades de control**

permite a la empresa manejar una información correcta la cual es reflejada en los estados financieros. La auditoría aplicada en la gestión del departamento de créditos y cobranza aportara a la fiabilidad de la información presentada por dicha área, esto nos va permitir revisar y verificar los documentos contables y realizar los correctivos adecuados para mitigar los riesgos de una

No se han establecidos procedimientos ni políticas para la utilización y protección de los recursos de la organización.

La empresa no realiza evaluaciones periódicas al personal donde se puedan evidenciar el desempeño y la eficiencia de los procesos debidos desarrolladas en la organización.

No coincide

organización.

**(Palma Fajardo &  
Torres Cabrera,  
2015)**

<b>Respecto a la comunicación y control</b>	Afirma que el control interno obedece al cumplimiento de una serie de políticas y procedimiento para una buena gestión en los logros de los objetivos. Con una debida aplicación de control de puede detectar oportunamente riesgos que pueden incurrir en pérdidas para la empresa, esto nos sirve para optimizar nuestros	El sistema de información que dispone la empresa no facilita la información oportuna, actual y competente para la toma de decisiones.	No coincide
---	---	---	-------------



indicadores y  
actuar de manera  
idónea ante  
cualquier  
eventualidad.

Dichos controles  
permitir a la  
administración  
controlar  
rápidamente  
alguna  
eventualidad que  
se pueda presentar  
por los diversos  
factores tanto  
internos como  
externos.

**(Sálazar García,  
2015)**

Afirma que el  
origen del  
problema radica  
en la falta de la

<p><b>Respecto a la supervisión</b></p>	<p>identificación, clasificación y control en el manejo de las transacciones realizadas en el area de clas</p>	<p>La empresa no cuenta con un sistema de control bien establecido, debido a esto se refleja las carencia de monitoreo, evaluación y supervisión en los procesos realizados en la organización.</p>	<p>No coincide</p>
	<p>ificaciones por cobrar. Establece que integrar un sistema de control interno es un mecanismo necesario para el logro de los objetivos y el desarrollo de la empresa. El control interno como soporte influye significativamente en la eficiencia de la gestion administrativa,</p>	<p></p>	<p></p>

permite establecer  
controles  
adecuados para  
garantizar el  
debido proceso del  
flujo financiero.

**(Guevara Torres,  
2015)**

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

## **4.2. ANALISIS DE RESULTADO.**

### **4.2.1. Respecto al objetivo N°01:**

Alejo Benites (2017),Pérez Guevara & Ramos Garrido(2016), Layme Mamani (2015),Vera & Oncoy Cordova (2017), coincide en los resultados al demostrar que el control interno dentro una empresa comercializadora del Perú juega un papel muy importante ya que ayuda a mejorar de forma eficiente los procesos de la empresa, un control interno bien aplicado en la gestión de las cuentas por cobrar optimiza la efectividad de los cobros y ayuda a mitigar los riesgos que puedan presentarse. Estos resultados tambien coincide con los resultados de los antecedentes internacionales

Goyo B & Oliveros B (2014), Murillo (2013), Palma Fajardo & Torres Cabrera (2015), Sálazar Garcia (2015), Guevara Torres (2015) establecen que el control interno es una herramienta útil que permite soportar evoluciones mediante múltiples trabajos, evaluando las exposiciones de riesgo referidas a gobierno, operaciones y sistema de información de la organización, contribuirá en optimizar la gestión, para que de esta manera se alcancen los objetivos trazados por la empresa.

#### **4.2.2. Objetivo específico N° 2:**

##### **Respecto al componente Ambiente de Control**

De las 8 preguntas realizadas al personal, las cuales representan el 100%, el 20 % nos dieron como respuesta SI y un 80% como respuesta negativa, esto nos indica que no le están brindando la debida atención e importancia a este componente, la cual es la base de todos los demás, aportando disciplina y estructura.

##### **Respecto al componente Evaluación de Riesgos**

De las 5 preguntas realizadas al personal las cuales representan el 100%, el 20% nos dieron como respuesta SI y un considerable 80% como respuesta negativa, esto nos indica que estamos en una situación es muy delicada, la entidad no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, 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 5 preguntas realizadas al personal las cuales representan el 100%, el 20% dieron como respuesta SI y un considerable 80% como respuesta negativa, situación similar al anterior componente. No se han identificado los riesgos, tampoco podrán ser controlados; así como nos indica el informe COSO establece que las Actividades de Control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de Evaluación de Riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos.

### **Respecto al componente Información y Comunicación**

De las 5 preguntas realizadas al personal encargado del departamento de créditos y cobranza las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% como respuesta NO, situación muy alarmante pues este componente es sin duda alguna el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad.

### **Respecto al componente Supervisión y Monitoreo**

De las 5 preguntas realizadas al personal encargado del departamento de créditos y

cobranza las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% como respuesta negativa, lo cual nos demuestra que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, el Control Interno con el que cuenta no es eficiente ni eficaz, esto pone a la entidad en una situación vulnerable, pues según lo que establece el informe COSO.

#### **4.2.3. Objetivo específico 3:**

##### **Respecto al componente Ambiente de Control**

Según los resultados encontrados (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) referente al control interno, si coincide, porque Goyo B & Oliveros B, (2014) establece que el control interno es vital para una empresa así como las capacitaciones para el personal del área de las cuentas por cobrar, en este caso la empresa si tiene un sistema de control interno y brinda capacitaciones a sus trabajadores.

##### **Respecto al componente Evaluación de Riesgos**

Según los resultados encontrados (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) referente a la identificación y valoración de los riesgos no coincide, porque Murillo, (2013) establece que toda control interno debe estar diseñado para brindar una seguridad razonable a los objetivos establecido por la organización y hacer frente antes los riesgos que se puedan dar, a diferencia de la empresa en estudio si bien tiene claro sus objetivos, al no poder identificar ni evaluar

sus riesgos no se cumplirá con los objetivos trazados por la empresa.

### **Respecto al componente Actividades de Control**

Según los resultados encontrados (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) referente a la documentación de los procesos y actividades estos no coinciden, porque Palma Fajardo & Torres Cabrera, (2015) establece que el control interno en las cuentas por cobrar influye en la optimización de los procesos y manejo una información correcta la cual es reflejada en los estados financiero, esto se da cuando la empresa cuenta con un manual organizacional que les permita conocer las líneas de autoridad y responsabilidad, las labores a cumplir y las coordinaciones con los diferentes departamento dentro de la organización, a diferencia de la empresa en estudio no existe formalmente un manual organizacional tampoco cuentan con plan de trabajo, no tiene definidas las obligaciones y responsabilidad en sus diferentes áreas.

### **Respecto al componente Información y Comunicación**

Según los resultados encontrados (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) referente calidad de información no coincide, porque Sálazar Garcia, (2015) establece que el control interno permite cumplir con los objetivos trazado por la empresa, de la misma manera ayuda a manejar una información adecuada y oportuna que felicite la comunicación fluida entre las diferentes áreas de la organización, a diferencia de la empresa en estudio no se facilita la información oportuna, actual y competente para mejor toma de decisiones.

## **Respecto al componente Supervisión y Monitoreo**

Según los resultados encontrados (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) referente a la supervisión y monitoreo no coincide, porque Guevara Torres, (2015) establece que el control interno se caracteriza como la verificación de posterior de los resultados obtenidos en el seguimiento y monitoreo de los objetivos planteados, a diferencia de la empresa en estudio no existe un monitoreo ni supervisión continuo sobre los procesos de las actividades que realiza la empresa.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1. Según el objetivo específico 01:**

Los resultados de los antecedentes internacionales y nacionales revisados concluye y enfatizan que un sistema control interno correctamente implementado optimiza y mejora la efectividad de la gestión de las cuentas por cobrar, hoy por hoy en las pequeñas empresas comercializadoras del país, existe un control interno muy dedil y casi inexistente a esto se suma de que no cuentan con un personal profesional calificado. Todos estos factores no permiten el crecimiento y desarrollo corporativo de una empresa. Se concluye que toda empresa debe de implementar un sistema de control interno por ser una herramienta útil para la gestión y mejorar sus procesos, maximizando la confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera.



## **5.2. Según el objetivo específico 02:**

Del cuestionario aplicado al personal, se pudo evidenciar que la empresa la Zender SAC, de Chorrillos carece de una adecuada implementación de un sistema de control interno, demostrando con esta falencia la falta de control, orden y supervisión en los procesos del departamento de las cuentas por cobrar. Se concluye plantear bien los lineamientos de control e implementar un correcto sistema de control interno donde nos permita analizar la buena planificación en la ejecución de las actividades y buen control sobre ellas, optimiza la gestión de la empresa sobre todo en la efectividad del departamento de las cuentas por cobrar.

## **5.3. Según el objetivo específico 03:**

Se concluye con el análisis comparativo de las cuentas por cobrar de las empresas comercializadoras del Perú y de la empresa Zender SAC, lo cual nos permite concluir en reformular los procedimientos de control interno del departamento de las cuentas por cobrar para un manejo efectivo y eficiente de las actividades que se ejecutan en dicha área, se reducirán el riesgo crediticio, se generara una mayor liquidez y el buen desarrollo del flujo financiero de la empresa, obteniendo y asegurando sus objetivos trazadas y la permanencia de la empresa en el mercado corporativo.

#### **5.4. Conclusión general:**

Los resultados de los antecedentes revisados y los resultados de la empresa del caso de estudio concluye; que las empresa que implementan de manera correcta un sistema de control interno, este influirá de manera positiva en la efectividad de la mejora en al gestión de las cuentas por cobrar. Así también influirá en el manejo oportuno y exacto de la información para la toma de decisiones, proporcionando de esta manera un grado de asegurando razonablemente en los objetivos trazados por la empresa.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1 Referencia bibliográfica

López Dorregaray, J. (2016). *Las políticas gerenciales influyen en la implementación de un Sistema de Control Interno y su afectación en los resultados económicos en las Compañías de Seguros de Lima Metropolitana*. Lima - Perú: Universidad Ricardo Palma.

Santillana González, J. (2015). *Sistema de Control Interno*. Mexico: Pearson 2015.

Acosta Villano, L., Ccahuana Arroyo, D., & Villanueva Antonio, J. (2017). *El Control Interno y su Influencia en las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Empresa GMV Trading S.A.C, San Juan de Lurigancho 2016*. Lima - Perú: Universidad Peruana de las Américas.

Avendaño. (2002). *Trabajo real en el area de presupuesto de una entidad pública*.

Catacora Carpio, F. (1996). *Sistema y Procedimiento Contables*. Caracas: McGraw-Hill,.

Cruz Vilchez, D. (2013). *Tesis: Control Interno en la gestión administrativa de la Subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos*. Lima.

Espinola Arteaga, J. E., & Urbina Lozada, G. (2015). *Fortalecimiento del Sistema de control interno en la Entidad Educativa IFB con base en la metodología COSO-2013*. Lima - Perú: Universidad del Pacífico.

Goyo B, E., & Oliveros B, E. (2014). *Lineamientos de Control en las Cuentas Por Cobrar de la Empresa Dimo , C.A*. Valencia, Venezuela: Universidad de Caracobo.

- Guevara Torres, J. A. (2015). *Diseño de un Control Interno para los Procesos de Recaudación y Recuperación de Cartera para Mejorar la Liquidez de Latinomedical S.A.* Guayaquil - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Jaramillo Castillo, L. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017.* Lima - Perú: Universidad Privada Norbert Wienern.
- Mintzberg. (1994). *La confianza completa en el ejercicio de planeamiento estratégica.*
- Murillo, A. (2013). *Auditoria Interna para el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar en empresas Consesonarias del Municipio de Maracaibo.* Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.
- Palma Fajardo, K., & Torres Cabrera, J. (2015). *Auditoria de las Cuentas por Cobrar y su Incedencia en los Estados Financieros de la empresa Industria Goya S.A.* Guayaquil- Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Rodrigo, L. (2008). *Control interno aplicado a las cuentas 'por cobrar de la empresa Cadafe Region Uno.* Universidad de Oriente Núcleo de Cumana, Venezuela.
- Salazar Garcia, C. B. (2015). *El Sistema de Control Interno en el Ciclo de Cuentas por Cobrar.* La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andres.
- Sánchez Sánchez, L. R. (2015). *Evaluación del Sistema de Control Interno Basada en la Metodología del Coso ERM en las Areas de Créditos y Cobranzas de la Derrama Magisterial del 2012 - 2014.* Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Vazallo Veneros & Rodrigues Malaver. (2010). *Implementacion de un sistema de riesgo en los procesos de creditos y cobranza en la eficiencia de las operaciones de la empresa Carrocerías Continental SAC*. Universidad Prozada del Norte, Trujillo - Perú.

6.2.1. Anexo 01 Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>“Influencia del control interno en la mejora de la efectividad de las cuentas por cobrar de la empresa Zender SAC – Chorrillos - 2016”</p>	<p>¿Cuál es la importancia de la influencia del control interno en la mejora de la efectividad en las cuentas por cobrar en la empresa Zender SAC?</p>	<p>Determinar la importancia de la influencia del control interno en la mejora de la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa Zender SAC.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la influencia del control interno en la mejora de la efectiva de las cuentas por cobrar de las empresas comercializadoras del Perú, 2016.</li> <li>2. Determinar la influencia del control interno en la mejora de la efectividad de las cuentas por cobrar de la empresa Zender, de Chorrillos, 2016.</li> <li>3. Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión de la mejora en la efectividad de las cuentas por cobrar de las empresas comerciales del Perú y de la empresa ZENDER SAC de Chorrillos, 2016.</li> </ol>	<p>Control interno</p>	<p>Diseño: No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p>Técnica: Revisión bibliográfica.</p> <p>Instrumento: Cuestionarios</p>

Fuente: Elaboración propia

6.2.2. Anexo 02 Fichas bibliográficas

**FICHAS BIBLIOGRÁFICAS**

**Título:** \_\_\_\_\_

**Autor/a:** \_\_\_\_\_

**Año:** \_\_\_\_\_

**Nº Página:** \_\_\_\_\_

**Edición:** \_\_\_\_\_

**Tema:** \_\_\_\_\_

**Resumen:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 6.2.3. Anexo 03 Cuestionario aplicado a la empresa Zender SAC



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

#### **INSTRUCCIONES**

La presente técnica que fue aplicada a esta encuesta tiene como propósito extraer datos importantes los cuales nos van a permitir optimizar el presente trabajo de “LA INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA MEJORA DE LA EFECTIVIDAD DE LAS CUENTAS COBRAR DE LA EMPRESA ZENDER SAC – CHORRILLOS - 2016”

En la siguiente encuesta se les formulara unas series de preguntas, la cual deberán contestar con absoluta sinceridad, la información plasmada en dichas encuesta será de mucha importancia y utilidad, esto nos permitirá detectar e identificar las deficiencias en la que puedan estar incurriendo y nos permitirá dar soluciones para mejorar las gestión de dicha empresa.



Seleccionar con un aspa(x) la respuesta que usted elija.

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 ( )	

**Ambiente de Control**

1. ¿La empresa Zender SAC tiene establecido un sistema de control en las políticas y los procedimientos del departamento de créditos y cobranzas?

1. Si	( )
2. No	( )
3. No opina	( )

2. ¿El departamento de créditos y cobranza tiene establecidos sus objetivos por alcanzar dentro del ejercicio?

1. Si	( )
2. No	( )
3. No opina	( )

3. ¿Para otorgar una línea de crédito a un cliente, verifican sus antecedentes crediticios?

- 1. Si ( )
- 2. No ( )
- 3. No opina ( )

4. ¿La empresa cuenta con un personal calificado que desempeñe el cargo de jefe de departamento de las cuentas por cobrar ?

- 1. Si ( )
- 2. No ( )
- 3. No opina ( )

5. ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitaciones para el personal? Donde se incentive las buenas practicas?

- 1. Si ( )
- 2. No ( )
- 3. No opina ( )

### **Evaluación de Riesgos**

6. ¿Los problemas reportados en la gestión del departamento de las cuentas por cobrar que se tiende a resolver, han sido claramente identificados?

- 1. Si ( )
- 2. No ( )
- 3. No opina ( )

7. ¿La empresa cuenta con un cronograma o programa de cumplimiento de metas?

- 1. Si ( )
- 2. No ( )

3. No opina ( )
8. ¿Se análisis el riesgos del departamento de las cuentas por cobrar, considerando las fuentes de probables riesgos internos y externos?
1. Si ( )
2. No ( )
3. No opina ( )
9. ¿Cuenta la empresa con una plan de evaluación de riesgo?
1. Si ( )
2. No ( )
3. No opina ( )
10. ¿Se identifican los cambios, que pueden afectar significativamente el cumplimiento de los objetivos del departamento de las cuentas por cobrar?
1. Si ( )
2. No ( )
3. No opina ( )

### **Actividades de Control**

11. ¿Cuenta la empresa con mecanismos para anticipar y reaccionar a los eventos que puedan afectar sus objetivos?
1. Si ( )
2. No ( )
3. No opina ( )
12. ¿Estos mecanismos con lo que cuentan la empresa son realmente efectivos para identificar una actividad inadecuada?

1. Si ( )
2. No ( )
3. No opina ( )

13. ¿La documentación de las operaciones de las cuentas por cobrar es oportuna, completa, adecuada y correctamente archivada?

1. Si ( )
2. No ( )
3. No opina ( )

14. ¿Se cuenta con debido registro y formatos que consten las operaciones de las cuentas por cobrar?

1. Si ( )
2. No ( )
3. No opina ( )

15. ¿La empresa cuenta con un sistema (software) que permita registrar las operaciones de las cuentas por cobrar?

1. Si ( )
2. No ( )
3. No opina ( )

### **Información y Comunicación**

16. ¿Se brinda la información correcta al personal que la solicite, de manera oportuna, que les permita cumplir efectivamente sus responsabilidades?

1. Si ( )
2. No ( )

3. No opina ( )

17. ¿Las operaciones están debidamente registradas y respaldadas con documentación?

- 1. Si ( )
- 2. No ( )
- 3. No opina ( )

18. ¿La empresa tiene establecidos los informes periódicos que deben enviarse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?

- 1. Si ( )
- 2. No ( )
- 3. No opina ( )

19. ¿La información actual que presenta es apropiada, confiable y oportuno?

- 1. Si ( )
- 2. No ( )
- 3. No opina ( )

20. ¿Existen fluida comunicación entre la gerencia y los trabajadores, que permitan informar sobre posibles irregularidades

- 1. Si ( )
- 2. No ( )
- 3. No opina ( )

### **Supervisión y Seguimiento**

21. ¿En la gestión de las cuentas por cobrar, existe un permanente seguimiento y evaluación del desempeño?

- 1. Si ( )
- 2. No ( )
- 3. No opina ( )

22. ¿Evaluación periódicamente al personal, para asegurar su debido desempeño y el cumplimiento de las mismas?

- 1. Si ( )
- 2. No ( )
- 3. No opina ( )

23. Se verifica el cumplimiento de metas u objetivos programados?

- 1. Si ( )
- 2. No ( )
- 3. No opina ( )

24. ¿Las recomendaciones de los auditores, son implementadas como medio para fortalecer los controles internos?

- 1. Si ( )
- 2. No ( )
- 3. No opina ( )

25. ¿La empresa tiene definidos métodos de autoevaluación?

- 1. Si ( )
- 2. No ( )
- 3. No opina ( )

