

T/657/G21

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**

Escuela Profesional de Contabilidad



**“SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL
AREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA GCA S.A.C.”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

GALLARDO ROVAN ALEJANDRA

VIDAL CERQUEIRA GIAN CARLO

VERA CASTRO CARMEN

Callao, Agosto, 2015

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACION

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| • Mg. Econ. Fredy V. Salazar Sandoval | PRESIDENTE |
| • Dr. CPC Raúl W. Caballero Montañez | SECRETARIO |
| • CPC Leoncio F. Tapia Vasquez | VOCAL |

ASESOR: CPC Luis Bazalar Gonzales

Nº de Libro: 01 Nº Folio: 2.4

Nº de Acta: 01-CT-2015-01/FCC

Fecha de Aprobación: 17 de Agosto del 2015

Resolución de Sustentación: 009-15-DFCC



DICTAMEN COLEGIADO

TESIS TITULADA:

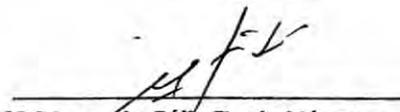
"SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA GCA S.A.C." GALLARDO ROVAN , Alejandra Denisse, VIDAL CERQUEIRA, Gian Carlo, VERA CASTRO, Carme Jullissa

Visto el documento presentado por los autor(es) de la Tesis, y realizada evaluación del levantamiento de las observaciones, los miembros del Jurado Evaluador del Ciclo de Tesis 2015-01, dictaminan por unanimidad la conformidad del levantamiento de las observaciones, por lo que el(a) los Bachillere(s) queda expedito(as) para realizar el empastado de la Tesis y continuar con los trámites para su Titulación.

Bellavista, 03 de setiembre del 2015.


Mg. Econ. Fredy Vicente-Salazar Sandoval
Presidente


Dr. CPC Raúl Walter Caballero Montañez
Secretario


CPC Leoncio Félix Tapia Vásquez
Vocal

Art. 48º del Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado”.....Cada Participante, en coordinación con su asesor realiza las correcciones o levanta las observaciones (si las hubiera) formuladas por el jurado evaluador y en un plazo no mayor a los quince(15) días calendarios presenta la tesis final para su revisión por los miembros de jurado, quienes en un plazo no más de siete(07) días calendarios emiten su dictamen colegiado. No se presentarán observaciones complementarias o adicionales a las planteadas inicialmente en el dictamen. Con ello el Bachiller queda expedito para realizar el empastado del trabajo y puede continuar con los trámites para su titulación



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

Secretaría Docente

"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"

Bellavista, agosto 14, 2015

Señor:

Presente.-

Con fecha catorce de agosto del dos mil quince se ha emitido la siguiente Resolución:

RESOLUCIÓN DE DECANATO Nº 009-15-DFCC

El Decano de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao.

VISTO, EL Oficio Nº052-2015-INICC/FCC de fecha 11 de agosto del 2015, mediante el cual, el Director del Instituto de Investigación remite la propuesta de Jurado Evaluador para el Ciclo de Tesis 2015-01 para la titulación profesional modalidad de Tesis con Ciclo de Tesis;

El Oficio Nº077-2015-CGT/FCC/UNAC de fecha 11 de agosto del 2015 del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables, informando la designación del Representante de dicha Comisión para la sustentación correspondiente al Ciclo de Tesis 2015-01;

El Oficio Nº 054-2015-INICC/FCC de fecha 14 de agosto del 2015, mediante el cual el Director del Instituto de Investigación pone en conocimiento del Decano la recepción de la Carta S/N de fecha 13/08/2015, presentada por los docentes Econ. Rogelio César Cáceda Ayllón y Mg. CPC Juan Román Sánchez Panta;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución del Consejo Universitario Nº043-2011-CU del 25/02/11 se aprueba el Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado; y sus modificatorias Resoluciones del Consejo Universitario Nº072-2011-CU, 082-2011-CU, N 2012-CU, considerándose en el Art. 23º la titulación profesional por la modalidad de tesis en dos procedimientos: titulación sin ciclo de tesis, y titulación con ciclo de tesis;

Que, en los artículos 14º, 15º y 16º del indicado Reglamento se dispone lo concerniente a la designación del Jurado Evaluador para la titulación profesional por la modalidad de Sustentación de Tesis y, el Art. 41º dispone que el Representante es designado por el Consejo de Facultad a propuesta de la Comisión de Grados y Títulos;

Que, mediante Resolución Rectoral Nº754-2013-R del 21 de agosto del 2013 se aprobó la "Directiva para la Titulación Profesional por la modalidad de Tesis con Ciclo de Tesis en la Universidad Nacional del Callao", precisándose en el Capítulo X – De la Sustentación de la Tesis de Titulación, numerales 10.1;10.2;10.3; 10.4 el desarrollo del acto de sustentación;

Que, en las Disposiciones Finales – Capítulo XI, numeral 11.2 se dispone; "Los casos no previstos en la presente directiva son resueltos por el Coordinador Académico del Ciclo y el Supervisor de la Facultad" autorizándose de esa manera al Coordinador Académico del Ciclo y al Supervisor de la Facultad cualquier decisión, dentro del ámbito de su competencia en los casos no previstos o que materialmente haya dicha necesidad;

Que, mediante Resolución de Consejo de Facultad Nº289-15-CFCC del 20/04/2015, se aprobó el Cronograma de Actividades del Ciclo de Tesis 2015-01, fijándose la sustentación de tesis para los días lunes 17 y miércoles 19 de agosto del 2015;

Que, a la fecha, no está constituido el Consejo de Facultad por haber concluido su mandato el 26 de julio del 2015, resultando pertinente la emisión de la Resolución Decanal que designe el Jurado Evaluador para la sustentación de tesis del Ciclo de Tesis 2015-01, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad;

Que, según resolución Nº09-2015-AUT-UNAC del 06 de agosto del 2015, la Asamblea Universitaria Transitoria dispone la continuidad de los Consejos de Facultades constituidos de acuerdo con lo que establece la Ley Universitaria, Ley Nº30910, lo que en nuestra Facultad, se encuentra en proceso de implementación;

Que, conforme al primer documento del visto, el Instituto de Investigación propone como Jurado Evaluador al Dr. Víctor Manuel Merea Llanos como Presidente, al Dr. CPC Raúl Walter Caballero Montañez como Secretario, al Dr. Leoncio Félix Tapia Vásquez como Vocal y al Mg. Econ. Fredy Vicente Salazar Sandoval como Miembro Suplente;



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

Secretaría Docente

Que, con el tercer documento del visto, el Director del Instituto de Investigación, comunica la recepción de la solicitud de los docentes Rogelio C. Cáceda Ayllón y Juan R. Sánchez Panta, quienes señalan que el Prof. Dr. CPC. Víctor Manuel M. Llanos no cumple con los requisitos que las normas correspondientes establecen;

En uso de las facultades que le confiere la Resolución Rectoral N°320-2014-R de fecha 07 de mayo del 2014; y con el fin de dar cuenta al Consejo de Facultad

RESUELVE:

- 1.º **DESIGNAR EL JURADO EVALUADOR PARA LA SUSTENTACION DE TESIS DEL CICLO DE TESIS 2015-01** por la obtención del Título Profesional, que se llevará a cabo los días **LUNES 17 y MIÉRCOLES 19 de agosto del 2015**, integrando el Jurado los siguientes Profesores:

• Mg. Econ. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL	Presidente
• Dr. CPC RAÚL WALTER CABALLERO MONTAÑEZ	Secretario
• CPC LEONCIO FELIX TAPIA VÁSQUEZ	Vocal

- 2.º Establecer que los Miembros del Jurado en su conjunto, son responsables de sus decisiones y calificaciones mismas que son irrevisables, irrevocables e inapelables en cualquier instancia, incluyendo el Consejo de Facultad y Consejo Universitario.

- 3.º Disponer que el Secretario del Jurado, es estricto cumplimiento del numeral 10.4 del Capítulo X de la Ley de Sustentación de la Tesis de Titulación de la Directiva para la Titulación Profesional por la modalidad de Tesis del Ciclo de Tesis en la Universidad Nacional del Callao; redacte el Acta de Sustentación respectiva sobre el resultado de la Sustentación, la que será firmada por los miembros del Jurado, al final del acto de sustentación.

- 4.º Transcribir la presente Resolución al Rector (e), Vicerrector Administrativo (e), Vicerrector de Investigación (e), Secretario General, Órgano de Control Institucional, Instituto de Investigación, Secretaría del Decanato, Comisión de Grados y Títulos, Coordinador Académico del Ciclo de Tesis 2015-01, Miembros del Jurado Evaluador y Representante de la CGT/FCC.

Transcribir la presente Resolución al Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina de Registro y comuníquese

Firmado Dr. **CPC ROGER HERNANDO PEÑA HUAMÁN**, Decano de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao.-Sello y Firma

Fdo. **CPC JUAN CARLOS ESTUARDO QUIROZ PACHECO**, Secretario Docente de la Facultad de Ciencias Contables, Sello y Firma
Lo que transcribo a usted para conocimiento y fines


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
CPC. JUAN CARLOS QUIROZ PACHECO
Secretario Docente



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

Ciclo de Tesis 2015-01

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N°01-CT-2015-01/FCC
MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS**

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria en la Facultad de Ciencias Contables, al (los) **diecisiete** días del mes de **agosto** del año **dos mil quince**; siendo las **...09:00...** hrs., se reunió el Jurado Evaluador en la Facultad de Ciencias Contables, conformado por lo siguientes docentes:

Mg. Econ. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL	Presidente
Dr. RAÚL WALTER CABALLERO MONTAÑEZ	Secretario
CPC LEONCIO FÉLIX TAPIA VÁSQUEZ	Vocal

Designado según Resolución de Decanato N°009-15-DFCC de fecha **14** de agosto del **2015** para evaluar la sustentación de el (la)(los) Bachilleres de Contabilidad Don(ña) **GALLARDO ROVAN , Alejandra Denisse, VIDAL CERQUEIRA, Gian Carlo, VERA CASTRO, Carmen Jullissa** de su Tesis titulada "**SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA GCA S.A.C.**", bajo la Modalidad de Tesis, de acuerdo a lo establecido **en la normatividad pertinente.**

Luego de escuchar la sustentación de la (el) Bachiller don(ña) **GALLARDO ROVAN , Alejandra Denisse** y realizadas las preguntas de rigor el Jurado acordó concederle el calificativo de CATORCE (14).

En merito del cual, el jurado APROBADO (aprueba / no aprueba) que se le otorgue el Título Profesional correspondiente.

Firmado, en Bellavista a los **diecisiete** días del mes de agosto **2015**


Mg. Econ. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL

Presidente


Dr. CPC RAUL WALTER CABALLERO MONTANEZ

Secretario


CPC LEONCIO FÉLIX TAPIA VÁSQUEZ

Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

Ciclo de Tesis 2015-01

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N°02-CT-2015-01/FCC
MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS**

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria en la Facultad de Ciencias Contables, al (los) **diecisiete** días del mes de **agosto** del año **dos mil quince**; siendo las09:00..... hrs., se reunió el Jurado Evaluador en la Facultad de Ciencias Contables, conformado por los siguientes docentes:

Mg. Econ. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL	Presidente
Dr. RAÚL WALTER CABALLERO MONTAÑEZ	Secretario
CPC LEONCIO FÉLIX TAPIA VÁSQUEZ	Vocal

Designado según Resolución de Decanato N°009-15-DFCC de fecha **14** de agosto del **2015** para evaluar la sustentación de el (la)(los) Bachilleres de Contabilidad Don(ña) **GALLARDO ROVAN**, **Alejandra Denisse**, **VIDAL CERQUEIRA**, **Gian Carlo**, **VERA CASTRO**, **Carmen Jullissa** de su Tesis titulada "**SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA GCA S.A.C.**", bajo la Modalidad de Tesis, de acuerdo a lo establecido en la normatividad pertinente.

Luego de escuchar la sustentación de la (el) Bachiller don(ña) **VIDAL CERQUEIRA, Gian Carlo** y realizadas las preguntas de rigor el Jurado acordó concederle el calificativo de CATORCE (14).

En merito del cual, el jurado Aprueba (aprueba / no aprueba) que se le otorgue el Título Profesional correspondiente.

Firmado, en Bellavista a los **diecisiete** días del mes de agosto **2015+***

Mg. Econ. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL

Presidente

Dr. CPC RAUL WALTER CABALLERO MONTAÑEZ

Secretario

CPC LEONCIO FELIX TAPIA VASQUEZ

Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

Ciclo de Tesis 2015-01

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N°03-CT-2015-01/FCC
MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS**

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria en la Facultad de Ciencias Contables, al (los) **diecisiete** días del mes de **agosto** del año **dos mil quince**; siendo las^{09:00} hrs., se reunió el Jurado Evaluador en la Facultad de Ciencias Contables, conformado por los siguientes docentes:

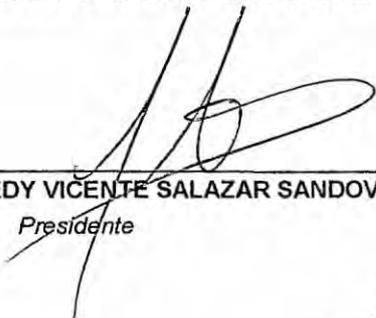
Mg. Econ. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL	Presidente
Dr. RAÚL WALTER CABALLERO MONTAÑEZ	Secretario
CPC LEONCIO FÉLIX TAPIA VÁSQUEZ	Vocal

Designado según Resolución de Decanato N°009-15-DFCC de fecha **14** de agosto del **2015** para evaluar la sustentación de el (la)(los) Bachilleres de Contabilidad Don(ña) **GALLARDO ROVAN** , **Alejandra Denisse**, **VIDAL CERQUEIRA**, **Gian Carlo**, **VERA CASTRO**, **Carmen Jullissa** de su Tesis titulada "**SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA GCA S.A.C.**", bajo la Modalidad de Tesis, de acuerdo a lo establecido **en la normatividad pertinente**.

Luego de escuchar la sustentación de la (el) Bachiller don(ña) **VERA CASTRO**, **Carmen Jullissa** y realizadas las preguntas de rigor el Jurado acordó concederle el calificativo de CATORCE (14).

En merito del cual, el jurado Aprueba (aprueba / no aprueba) que se le otorgue el Título Profesional correspondiente.

Firmado, en Bellavista a los **diecisiete** días del mes de agosto **2015***

 Mg. Econ. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL <i>Presidente</i>	 Dr. CPC RAUL WALTER CABALLERO MONTAÑEZ <i>Secretario</i>
 CPC LEONCIO FELIX TAPIA VASQUEZ <i>Vocal</i>	

DEDICATORIA

A Dios, por guiarnos durante todos
estos años y regalarnos la dicha de seguir
esta hermosa carrera: La Contabilidad.

A nuestros padres con mucho cariño
por su constante esfuerzo y apoyo
incondicional durante nuestra vida personal
y profesional; a nuestros familiares que siempre
estuvieron apoyándonos en todo momento.

A todos aquellos docentes que
a través de sus enseñanzas nos inculcaron
el amor hacia la profesión.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por habernos guiado por el camino de la felicidad y a cada uno de los que son parte de nuestras familias, quienes a lo largo de toda nuestra vida nos han apoyado y motivado en nuestra formación académica.

A la Universidad Nacional del Callao por habernos dado la oportunidad de escalar un peldaño más en el campo del conocimiento y por habernos provisto de excelentes docentes, quienes nos brindaron su conocimiento, confianza y apoyo incondicional en la elaboración de la tesis.

A nuestros padres y demás familiares quienes nos manifestaron y demostraron su amor y confianza, en nosotros, el mejor estímulo para lograr un triunfo más en la vida.

ÍNDICE

	Página
ÍNDICE	1
TABLAS DE CONTENIDOS	5
RESUMEN	7
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I.	11
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.1 Identificación del Problema	11
1.2. Formulación del Problema	12
1.2.1 Problema General	12
1.2.2 Problemas Específicos	12
1.3. Objetivos de la Investigación	13
1.3.1 Objetivo Principal	13
1.3.2 Objetivos Específicos	13
1.4. Justificación	13
1.5 Importancia	15
CAPÍTULO II.	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes Nacionales	16
2.2. Antecedentes Internacionales	19
2.3. Marco Referencial	22
2.3.1 Antecedentes del Control Interno	22
2.3.2 Definición del Control Interno	23
2.3.3 Identifican a las Entidades que Tienen Buenos Controles Internos.	23
2.3.4 Objetivos del Control Interno	24
2.3.5 Componentes del Control Interno	24

2.3.6 Principios Asociados a los Componentes del Control Interno	33
2.3.7 Relación de los Principios con los Componentes del Control Interno	35
2.3.8 Importancia de los controles internos	36
2.3.9 Aporte del Control Interno	36
2.3.10 Limitaciones del Control Interno	37
2.3.11 Controles claves	38
2.3.12 El Informe COSO	38
2.3.13 El control interno en las empresas	39
2.3.14 Importancia del control interno en las Cuentas por Cobrar	40
2.3.15 El Control Interno y su relación con los Estados Financieros	42
2.3.16 Conceptos relacionados a las Cuentas por Cobrar.	43
2.3.17 Cuentas por Cobrar – Créditos	44
2.3.18 Políticas de Créditos	45
2.3.19 Estimación de Cuentas Incobrables	46
2.3.20 Importancia de las Cuentas por Cobrar en los Estados Financieros	46
2.3.21 Normativa Relacionada	48
2.4. Marco conceptual	57
CAPÍTULO III.	63
VARIABLES E HIPÓTESIS	63
3.1 Variables de la Investigación	63
3.1.1 Variable Independiente	63
3.1.2 Variable Dependiente	64
3.2 Operacionalización de las Variables	65
3.3 Hipótesis (General y Específicas)	66
3.3.1 Hipótesis General	66
3.3.2 Hipótesis Específicas	66

CAPÍTULO IV	67
METODOLOGÍA	67
4.1 Tipo de Investigación	67
4.2 Diseño de la Investigación	67
4.3 Población y Muestra	68
4.3.1 Población	68
4.3.2 Muestra	68
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	68
4.5. Procedimientos de Recolección de Datos.	70
4.6. Procesamiento Estadístico y Análisis de Datos.	71
CAPÍTULO V.	72
RESULTADOS	72
5.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento	72
5.2. Evaluación del Control Interno	73
CAPÍTULO VI.	79
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	79
6.1. Contrastación de la Hipótesis con los Resultados.	79
6.2. Contrastación de la Hipótesis con Estudios Similares.	83
CAPÍTULO VII.	85
CONCLUSIONES	85
CAPÍTULO VIII.	87
RECOMENDACIONES	87
CAPÍTULO IX.	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
ANEXOS	93
Anexo N° 01 Matriz de Consistencia	94
Anexo N° 02 Cuestionario	95

Anexo N° 03 Juicio de Expertos	98
Anexo N° 04 Alpha de Cronbach	102
Anexo N° 05 Estructura de Control Interno para el Área de Cuentas por Cobrar de la empresa GCA S.A.C	103
Anexo N° 06 Desarrollo de la Estructura de Control Interno para el Área de Cuentas Por Cobrar	104
Anexo N° 07 Políticas y Procedimientos a Implementar para mejorar el Control en la partida de Cuentas por Cobrar y Efectivo y Equivalente de Efectivo	107
Anexo N° 08 Medidas Específicas de Control para Evaluar la Cuenta de Efectivo Y Equivalente De Efectivo en su grado de afectación	109

TABLAS DE CONTENIDO

TABLA N° 5.1 Ambiente de control, según opinión de encuestados	73
TABLA N° 5.2 Difusión de políticas, según opinión de encuestados	74
TABLA N° 5.3 Control de facturas canceladas, según opinión de encuestados	75

TABLAS DE CONTENIDO

GRÁFICOS:

GRÁFICO N° 5.1 Ambiente de control, según opinión de encuestados	73
GRÁFICO N° 5.2 Difusión de políticas, según opinión de encuestados	74
GRÁFICO N° 5.3 Control de facturas canceladas, según opinión de encuestados	75
GRÁFICO N° 5.4 Resultados a la evaluación de los componentes del control interno	76
GRÁFICO N° 5.5 Resultados a la evaluación de la gestión y administración de las cuentas por cobrar	77
GRÁFICO N° 5.6 Relación de variables (Control interno – Cuentas por cobrar)	78

RESUMEN

Nuestra investigación tuvo como finalidad realizar un análisis de los problemas que aquejan a la empresa GCA S.A.C, dedicada a brindar soluciones de logística integral: Logística Internacional, Transporte de Carga vía Aérea, Terrestre y Fluvial, Almacenamiento y Distribución, para mejorar su eficacia y eficiencia en los procesos contables que se desarrollan en el área de cuentas por cobrar.

En la actualidad, el Sistema de Control Interno es una herramienta muy importante en la estructura administrativa y contable de las empresas: permite determinar el grado de confiabilidad de la información que se procesa y que se ven reflejados en los estados financieros. Así también el área de cuentas por cobrar de la organización de las empresas pues en ella se ve reflejado el movimiento constante de los activos exigibles y el movimiento del efectivo; por ello, es relevante determinar la calidad del sistema de control interno necesario para esta área contable; en ese sentido, hemos podido encontrar que la empresa G.C.A SAC no cuenta con un Sistema de Control Interno adecuado, los depósitos en efectivo no son depositados en su momento, los documentos por cobrar no se encuentran actualizados, no se realiza supervisiones constantes y las políticas de crédito no son respetadas.

Entonces, se debe implementar un Sistema de Control Interno sólido para el área de las cuentas por cobrar de la empresa G.C.A SAC, mediante políticas y procedimientos contables alineados a la normativa vigente, con el fin de minimizar riesgos para que las prácticas contables sean confiables y razonables.

ABSTRACT

Our research was aimed an analysis of the problems facing the company GCA S.A.C dedicated to providing integrated logistics solutions:

International logistics, transport of cargo by air, land and wáter, storage and distribution, to improve effectiveness and efficiency in accounting processes taking place in the area of accounts receivable.

At present the internal control system is an important tool in the administrative and accounting structure of companies: to determine the degree of reliability of the information processed and which they are reflected in the financial statements.

So too the area of accounts receivable from the business organization because in this area it is reflected the constant movement of the receivables and cash movement; thus, is relevant determine the quality of the internal control system required for this accounting area; in that sense, we could find that the company G.C.A SAC doesn't have an adequate internal control system, the cash deposits aren't deposited in time, the receivables aren't found updated, without constant supervision and our credit policies are not respected.

Then, we must implement a solid internal control system for the area of accounts receivable of the company G.C.A SAC, using accounting policies and procedures aligned with current regulations, in order to minimize risks accounting practices to be reliable and reasonable.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema

La empresa G.C.A SAC es una empresa especialista en operaciones logísticas de carga marítima, terrestre y aérea a nivel nacional e internacional. Dentro de sus áreas operativas se aprecia que en el área de Cuentas por Cobrar no existe un control interno adecuado debido a ello, existe descuadres en esta área. Al respecto, casi un 50% de clientes realizan los abonos en la cuenta bancaria, sin embargo no se tiene un control de los documentos que están siendo cancelados. Por otro lado, se emiten notas de crédito y estas no son aplicadas a las facturas correspondientes, por el contrario, son aplicadas a otros documentos.

Las deficiencias encontradas en esta área de Cuentas por Cobrar de este departamento, generan que los resultados de la información financiera que se procesa, no se realicen de manera confiable, lo cual conlleva a que las partidas de Cuentas por Cobrar, así como en la partida contable de Efectivo y Equivalente de Efectivo contengan información poco razonable y reales.

Las Cuentas por Cobrar son hoy en día de vital importancia para las empresas, puesto que ellas reflejan los movimientos de ingresos y egresos de las finanzas dentro de cualquier organización. En la actualidad, la mayor parte de las ventas que realizan las empresas son al crédito, generando que esta partida contable tenga un movimiento constante, por ese motivo, es necesario contar con procedimientos que permitan obtener mejores resultados financieros para las empresas.

En consecuencia, se requiere implementar un Sistema de Control Interno para el área de Cuentas por Cobrar, con la finalidad de establecer procedimientos y políticas contables que permitan obtener Estados Financieros razonables, mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como de asegurar el cumplimiento de las leyes; lo cual orienten la toma de decisiones en la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida un Sistema de Control Interno sólido constituye un mejor control en el Área de Cuentas por Cobrar de la empresa GCA SAC?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿De qué manera un mayor nivel de Control Interno mejora la gestión y administración en el Control de las Cuentas por Cobrar que se ven reflejadas en los resultados financieros de la empresa GCA SAC?

2. ¿En qué medida la cuenta Efectivo y Equivalente de Efectivo se ve afectada por la falta de medidas específicas de Control Interno?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo principal

Establecer una estructura de Control Interno sólido en el Área de Cuentas por Cobrar de la empresa GCA SAC.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar las políticas y procedimientos del Sistema de Control Interno para mejorar la gestión y administración en las Cuentas por Cobrar reflejadas en los resultados financieros de la empresa GCA SAC.
2. Establecer medidas específicas de control para evaluar el grado de afectación que tiene la cuenta Efectivo y Equivalente de Efectivo.

1.4. Justificación

En una empresa o unidad de negocio, el control interno es una herramienta muy importante ya que permite que los procedimientos que se desarrollen en las áreas operativas, se realicen de una manera eficiente, de acuerdo a los parámetros que se establezcan.

Para que el control interno se desarrolle, la empresa, gerentes y personal involucrado deben comprometerse en el cumplimiento del mismo, ya que no solo se trata de establecer criterios y normas, sino que deben ser llevados a la práctica diaria para cumplir con los objetivos, que permitan presentar una información confiable.

El área de Cuentas por Cobrar de la empresa G.C.A SAC, no cuenta con un Sistema de Control Interno sólido, debido a ello existe un desbalance en esta cuenta así como en otras cuentas relacionadas. La implementación de un buen Sistema de Control Interno en esta unidad de negocio es de suma importancia puesto que con los controles, políticas y normas que se establezcan se tendrá un desarrollo eficiente y eficaz dentro de la organización, así mismo se podrá mostrar el saldo real de esta partida contable y que sea reflejada de manera confiable en los estados financieros de la empresa.

Por ese motivo, es necesario llevar a cabo esta investigación con el fin de implementar un Sistema de Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar, es importante mencionar que esta implementación es viable porque se cuenta con los recursos necesarios para llevarla a cabo, así también esta implementación ofrecerá una solución y equilibrio en la vida empresarial. Lo que se desea es que el proyecto sea de utilidad y sirva como una herramienta de gestión para los empresarios, así como para las personas inmersas en el mundo empresarial, además les brindará un conocimiento sólido sobre la importancia de la implementación de un Sistema de Control Interno dentro de las áreas operativas de las empresas.

Los resultados obtenidos servirán como instrumento orientador y serán una guía para dictar normas específicas de Control Interno de calidad para los socios de las empresas o para las sociedades de auditores internas o externas con el fin de evaluar el Control Interno con rapidez y retorno que los tiempos de hoy exigen.

1.5. Importancia

Esta investigación es de trascendental importancia porque sirve como herramienta de gestión tanto para los empresarios como para las personas inmersas en el mundo empresarial, pues les brinda un conocimiento sólido acerca de la importancia de la implementación de un Sistema de Control Interno dentro de las áreas operativas de las empresas. Esta herramienta permite determinar procedimientos y políticas sólidas, coherentes, viables y prácticas que generan un registro y tratamiento contable correcto de las operaciones financieras que se susciten en esta área, lo cual conlleva a que los Estados Financieros reflejen saldos reales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes nacionales

Farro, C. Carrasco, M. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina EIRL, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012.* (Tesis para optar al Título Profesional de Contador Público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

En esta investigación se evaluó el control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa De Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Chiclayo, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012.

Fundamentalmente, se realizó a través de los cinco componentes del control interno, el área de cuentas por cobrar para determinar de qué manera influye sobre esta área, con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión de esta empresa.

Como resultado del estudio se determinó que para un efectivo control interno de las cuentas por cobrar, las organizaciones requieren de la implantación y el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos que regulen los procesos que al respecto se deban seguir.

En ese sentido, deben considerarse cada uno de los componentes del sistema de control interno de las cuentas por cobrar, como son su naturaleza, clasificación, análisis y objetivos de los mismos, así como también tenerse en cuenta una serie de controles que garanticen una gestión efectiva de estos recursos.

Por lo tanto, las empresas deben tener un control constante sobre las cuentas por cobrar con la finalidad de que estas puedan ser recuperadas en su totalidad, contando así con recursos financieros suficientes para su normal desenvolvimiento.

Zarpan, D. (2013). *Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca.* (Tesis para optar al Título Profesional de Contador Público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

En esta investigación se determinó que es relevante y conveniente investigar el sistema de control interno para encontrar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la Municipalidad de Pomalca.

La hipótesis planteada asumía que si existía un buen sistema de control interno, ayudaría a la eficiencia de los recursos económicos en la Municipalidad de Pomalca en el año 2012. El objetivo general fue evaluar el sistema de control interno para detectar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la Municipalidad de Pomalca. Y como objetivos específicos se consideraron el diagnóstico para conocer si los controles internos están ayudando a reducir los riesgos, además de corroborar si

existía una adecuada gestión de riesgos en los procesos de abastecimiento, la verificación del adecuado cumplimiento de la normativa vigente, obtener evidencia suficiente y competente para respaldar las recomendaciones propuestas y recomendar acciones correctivas que ayuden a mejorar la implementación del control interno en el área de abastecimiento.

Carbajal, M. León, M (2014). *Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014.* (Tesis para optar al Título de Contador Público). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

La presente Tesis tuvo como propósito buscar el mejoramiento de la gestión financiera y del control interno del efectivo en la Empresa Constructora A&J Ingenieros S.A.C de Trujillo. Esta investigación utilizó el diseño de investigación no experimental “Pre Test y Post Test”, de nivel descriptivo correlacional. Asimismo, se encontró que la empresa no contaba con un sistema de control interno, que generaba falta de control sobre el efectivo.

En consecuencia, se demostró de qué manera el control interno del efectivo mejora la gestión financiera en la Constructora A&J Ingenieros S.A.C para el año 2014.

Esta investigación contiene en los dos primeros capítulos el marco referencial, seguidamente, en el capítulo III se expone los datos de la empresa. En el capítulo IV se presenta los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento al personal que labora en la empresa. Finalmente, entre las conclusiones y recomendaciones se

propone fortalecer la eficiencia del control interno del efectivo, que permitirá un mejor manejo técnico de este, así también las operaciones no presentarán pérdidas ni deficiencias, objetivo de la gestión de toda empresa.

2.2. Antecedentes internacionales

Andueza, B. Bastidas, Y. Portilla, Y. (2010). *Sistema de procedimientos contables para el manejo y control de las cuentas por cobrar en la empresa Decoración Cerámica C.A.* (Tesis para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública) Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales. Barinas, Venezuela.

Esta investigación tuvo como finalidad plantear la propuesta de un manual de procedimientos contables para el manejo y control de las Cuentas por Cobrar en la empresa Decoración Cerámica CA en el Municipio Estado Barinas, el cual se presenta como una alternativa para dar respuesta a la problemática existente en la empresa. Es una investigación de naturaleza descriptiva, documental y con diseño de campo. La población estuvo conformada por todas las personas que laboran en la empresa objeto de estudio y la muestra la comprenden 6 personas; el Gerente, Administradora, Jefe de Créditos, Asistente de Cobranza, Ejecutivo de Cobranza y Vendedor a Créditos. Las técnicas metodológicas seleccionadas para obtener la información, fueron los recursos bibliográficos y las encuestas, como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario.

Al respecto, los ítems estaban relacionados directamente con la variable de estudio. Eran claros y de cobertura deseada. El instrumento se estructuró en una serie de preguntas cerradas, referentes al Sistema de Procedimientos Contables para el manejo y control de las Cuentas por Cobrar en el departamento de Cobranza de la empresa. A fin de concretar las respuestas de los resultados, los datos fueron transferidos en tablas estadísticas, en donde aparece la frecuencia de las respuestas y los porcentajes respectivos.

De los resultados obtenidos se presenta una serie de conclusiones y recomendaciones las cuales sustentan el propósito que se persigue con esta investigación.

Asubadin, C. (2011). *Control interno del proceso de compras y su Incidencia en la liquidez de la empresa Comercial Yucailla CIA. Ltda. Latacunga durante el año 2010.* (Tesis para optar al Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.) Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

El presente trabajo de investigación desarrolla el tema sobre el Control Interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez para la empresa Comercial Yucailla Cía. Ltda., situada en la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi. La empresa es de tipo comercial dedicada principalmente a la venta de llantas al por mayor y menor. En la actualidad la empresa cuenta con nuevas líneas de

comercialización y con seis sucursales en toda la región Sierra del Ecuador, lo que ha hecho que la empresa magnifique su posición en el mercado. Considerando que los riesgos eran cada vez mayores, para una empresa con problemas de control en las compras, fue factible desarrollar una solución al problema, en relación a una reestructuración del control interno al proceso de compras mediante el método COSO ERM. Esta solución entrega resultados que benefician a la empresa donde los Gerentes y Administradores puedan ser parte de una mejora continua para el desarrollo de la empresa con una liquidez solvente.

Mariscal, F. (2010). *Propuesta de Gestión de Control Interno*. (Tesis para optar al Título de Especialista en Planificación, Desarrollo y Gestión). Universidad Monteavila. Caracas, Venezuela.

El desarrollo de este estudio tiene como fundamento, indagar sobre la calidad de administración y funcionamiento de las fases o elementos del proceso de Control Interno, ejecutado por la Gerencia de Auditoría en la empresa Italviajes CA, con miras a generar una propuesta de mejora para dicha área. En la primera etapa, se conoció la eficiencia de las operaciones a partir de la información operacional y administrativa, así como los medios utilizados para identificar, clasificar y reportar esa información. En la segunda etapa, se presenta el diagnóstico sustentado en los resultados de una encuesta aplicada a una población de 32 personas y una muestra de 10 personas.

Esta investigación fue de tipo descriptiva vinculada a un proyecto factible, en tanto era una propuesta de mejora. En tal sentido, los resultados obtenidos permitieron proponer un método aplicable a la gestión del control interno de la empresa Italviajes CA, aplicando un diseño de gestión documental y el desarrollo sistemático bajo la metodología de Gerencia de Proyectos. Según el autor, esta propuesta permitiría monitorear el uso racional de los recursos y medir el riesgo operativo de dicha gerencia, enfocada al buen funcionamiento de sus áreas operativas, a los fin de mitigar los riegos, con miras a reducir los fraudes, las pérdidas financieras y mantener su desarrollo.

2.3. Marco referencial

2.3.1. Antecedentes del control interno

Con la finalidad de comprender los conceptos relacionados al control interno, es necesario conocer los antecedentes del mismo, para ello (Cristobal, 2014) en su informe nos dice “El origen del Control Interno, surge con la Partida Doble, que fue una de las medidas de control, pero fue hasta fines de siglo XLX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses”.

Así también Young (2013) afirma “El control interno es el conjunto de medidas que implementa la empresa para reducir los riesgos en sus operaciones, en línea con los objetivos del negocio y las leyes que deben cumplir”.

Como se aprecia, el control interno surge como solución a los problemas generados en el registro de las operaciones contables que se realizan en las empresas.

2.3.2. Definición del control interno

Como menciona Aldave y Meinz (2003) definen el control interno como:

Conjunto de procedimientos, medidas y métodos coordinados que se establecen en una entidad, para salvaguardar sus activos, asegurando el grado de confiabilidad de las operaciones contables y presupuestarias, cumplir las leyes, reglamentos, las directivas y sus modificaciones por razones diversas.
(p.83)

2.3.3. Identificación de entidades que tienen buenos controles internos.

Según Claros & León (2012) en su libro mencionan:

Los organismos públicos y privados que han realizado el esfuerzo de diseñar, implementar y mantener controles internos más eficientes y eficaces son los que generan amplia información sobre sus operaciones, facilitan el acceso a

los resultados con oportunidad, disponen de la función de auditoría interna independiente, y que emita informes periódicos”. (p. 26)

Como se detalla en el párrafo anterior, es necesario identificar los controles internos que han sido implementados por las organizaciones, con la finalidad de determinar el grado de eficacia y eficiencia de sus operaciones.

2.3.4. Objetivos del control interno

Es necesario conocer cuáles son los objetivos del control interno, puesto que nos permite establecer los mecanismos necesarios para saber que procedimientos y políticas implementar en la empresa; en ese sentido, Claros & León (2012, p. 26) nos detallan que en el Informe COSO, se establecen 3 objetivos:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento con leyes y regulaciones

Como se aprecia, es de suma importancia conocer los objetivos del control interno, para determinar los resultados que se esperan obtener de la implementación de un buen Sistema de Control Interno.

2.3.5. Componentes del control interno

Dentro del Marco Integral del Control Interno que se detalla en el Informe COSO, se identifican cinco componentes del control interno.

- **Ambiente de Control Interno**

Según Claros & León (2012, p. 241) indican que el ambiente de control se establece como la atmósfera o carácter de una organización, que influye en la conciencia de control del personal. Es el fundamento de todos los demás componentes del Sistema de Control Interno, que otorga ordenamiento y estructura a dicho sistema.

Los factores a considerar dentro del entorno de control serán: la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la entidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizado. En ese sentido, el ambiente de control está relacionado con la conducta del personal inmerso en el área en la cual se va implementar el Sistema de Control Interno.

Por otro lado, el informe de Contraloría General de la República (2014) define al ambiente de control como
Conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven como base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera.

Un buen Ambiente de Control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno.(p.35)

Así mismo, menciona:

El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a los objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas.

De igual manera, Yarasca & Álvarez (2006, pág. 112), afirman: “Si en una empresa no se crea un ambiente de control, liderado principalmente por sus máximos ejecutivos, resultara ocioso exigir que los demás trabajadores tomen conciencia del control”.

Es decir, el Ambiente de control interno no solo comprende las normas y procesos que deben regir al personal de una determinada empresa, sino también, engloba a todos los principios éticos y de integridad que deben ser establecidos dentro de la empresa para generar una mayor confianza y un ambiente de control adecuado.

- **Evaluación de Riesgos**

Según Claros & León (2012, pág. 242) quienes mencionan que “Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados.

Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí”.

En otras palabras, para realizar una correcta evaluación de riesgos dentro de cualquier área de las empresas, es necesario identificar los objetivos desde los cuales se empieza a identificar los posibles riesgos.

Asimismo, estos autores indican que:

La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados.

A su vez, dados de cambios permanentes del entorno, será necesario que la entidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio. Claros & León (2012, p. 242)

Por otro lado, la Contraloría General de la República (2014, p. 37) detalla:

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra o afecte adversamente el cumplimiento de objetivos.

La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad del fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno.

De igual modo, Yarasca & Álvarez (2006, p. 113), señalan que “Este componente juega un papel importante en el logro de los objetivos de las actividades de la empresa, pues como sabemos ellos constituyen los propósitos a donde se quiere llegar, y al fijarlos se identifica los factores críticos, que son los riesgos”.

Entonces, el componente de la Evaluación de Riesgos está relacionado con la identificación de los posibles sucesos o riesgos que podrían afectar al cumplimiento de los objetivos de la entidad, para ello es necesario comprender y analizar cuáles son los objetivos establecidos en la empresa.

- **Actividades de Control**

Para comprender la importancia de este componente del control interno, es necesario citar a Claros & León (2012, p. 242) quienes mencionan que:

Las Actividades de Control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permitan a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación y asegurar que se lleven a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Ellas incluyen un rango amplio de actividades: Aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones.

Así también, es necesario considerar lo que menciona la Contraloría General de la República (2014, p. 38):

Las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.

Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos de control.

Por otro lado, también indica que Las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad (y pueden ser preventivas o detectivas). Se debe buscar un balance adecuado entre la

prevención y la detección en las actividades de control. Asimismo, los autores Yarasca & Álvarez (2006, p. 118), mencionan “Las Actividades de Control están conformadas por las políticas y procedimientos que implementa la gerencia de la empresa, para asegurarse que las directivas establecidas se cumplen en la práctica”.

En consecuencia, se puede comentar que el componente de actividades de control está relacionado con todas las políticas y procedimientos que se deben establecer en la empresa con la finalidad de mitigar y disminuir la posibilidad de que un riesgo anteriormente identificado suceda, lo cual tenga afectación en la consecución de los objetivos de la empresa.

- **Información y Comunicación**

Como detalla en su libro Claros & León (2012):

La información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades.

Los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una empresa.

En las organizaciones, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba abajo y a la inversa. (p. 242)

Asimismo, la Contraloría General de la República (2014, p. 40) menciona que “La información y comunicación para mejorar el control interno se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos”.

Además, al respecto precisa:

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en la toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad. Esto permite al personal recibir un mensaje claro de la alta dirección sobre el hecho que las responsabilidades de control deben ser tomadas en serio.

La comunicación externa permite la entrada de información relevante de afuera y proporcionar información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas.

En consecuencia, es necesario contar en la empresa con un alto grado de información y comunicación en todas las direcciones de la misma, lo cual permita que la interacción entre todos los niveles de personal sea

directa y clara, permitiendo que todo el personal conozca todas las acciones y políticas establecidas en la empresa.

- **Supervisión y Monitoreo**

Con relación a este punto, Claros & León (2012) afirman que:

Los Sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del Sistema de Control Interno, en el transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades de procesos. La eficiencia del Sistema de Control Interno de toda la organización, debe ser periódicamente evaluada por la dirección y los mandos medios. Se deben validar periódicamente los supuestos que sustentan los objetivos de una organización. A modo de ejemplo, los objetivos de una organización pueden apoyarse en supuestos acerca de las necesidades del grupo meta. (p. 243)

Por otro lado, la Contraloría General de la República (2014) indica que:

Las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y

evaluación. El Sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación.

Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando. (p. 41)

En conclusión, no solo se trata de implementar procedimientos y políticas de control para que los objetivos de las empresas se cumplan, sino que también es necesario establecer mecanismos de supervisión constante y continua, que permitan evaluar periódicamente el grado de alcance del Sistema de Control Interno establecido en las empresas.

2.3.6. Principios asociados a los Componentes del Control Interno

Según se detalla en el Informe COSO, existen 17 principios asociados a cada uno de los cinco componentes del control interno, los mismos que son los siguientes:

- Ambiente de Control

- ✓ Entidad comprometida con la integridad y los valores éticos
- ✓ Independencia de la supervisión del Control Interno
- ✓ Estructura organizacional apropiada para objetivos
- ✓ Competencia profesional
- ✓ Responsable de control interno.

- Evaluación de Riesgo

- ✓ Objetivos claros
- ✓ Gestión de riesgos que afectan los objetivos
- ✓ Identificación de fraude en la evaluación de riesgos
- ✓ Monitoreo de cambios que podrían impactar al Sistema de Control Interno.

- Actividades de Control

- ✓ Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos
- ✓ Controles para Tecnologías de la Información y Comunicaciones para apoyar la consecución de los objetivos institucionales.
- ✓ Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

- Información y Comunicación

- ✓ Información de calidad para el Control Interno
- ✓ Comunicación de la Información para apoyar el Control Interno.
- ✓ Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan al Control Interno.

- Supervisión y Monitoreo

- ✓ Evaluación para comprobar el Control Interno
- ✓ Comunicación de deficiencias de Control Interno.

2.3.7. Relación de los principios con los componentes del control interno

Es necesario identificar cual es la relación que existe entre los cinco componentes del control Interno y los principios establecidos en el Informe COSO.

Ante ello, la Contraloría General de la República (2014, p. 42) menciona:

Los principios detallados en el punto anterior son la base para el desarrollo de herramientas que ayuden al fortalecimiento así como a la evaluación del Control Interno. Se constituyen en requisitos para que el Control Interno sea efectivo. Un sistema efectivo provee una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la entidad.

Para ello, se requiere que cada uno de los cinco componentes y cada uno de los principios asociados a los mismos estén presentes y en funcionamiento. No solo que existan formalmente sino que estén operando en la práctica.

En consecuencia, no basta con implementar o establecer estos principios y componentes dentro de las organizaciones, sino tener en cuenta, que estos estén en funcionamiento continuo, lo que permita tener una seguridad razonable que el Sistema de Control Interno opere correctamente.

2.3.8. Importancia de los controles internos

Según Claros & León (2012, p. 45) indica que:

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema, deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

En ese sentido, es importante conocer las estructuras de las empresas, para, a partir de ahí, comenzar a desarrollar los mecanismos necesarios para un adecuado Sistema de Control Interno.

2.3.9. Aporte del Control Interno

El aporte que brinda un adecuado Sistema de Control Interno está relacionado con la seguridad que otorga a las operaciones que se realizan en la empresa, sean las correctas y que la información y/o resultado que se presente sea el más razonable.

Al respecto, Claros & León (2012, p. 46) mencionan que:

El control interno debe aportar un grado de seguridad razonable a la alta dirección de la organización, así como a todo el que esté interesado en las operaciones de la entidad, respecto del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

La seguridad requerida para el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones es posible programarla mediante el diseño y aplicación de un sistema de control interno integrado de las operaciones sustantivas de la organización, completada con las evaluaciones periódicas internas y externas del control interno.

2.3.10. Limitaciones del Control Interno

Este concepto es importante dentro del proceso de implementación de un adecuado Sistema de Control Interno en las empresas, pues contribuye en la determinación de los objetivos que se esperan alcanzar con este sistema.

En ese sentido, Claros & León (2012, p. 48) indican:

No existen sistemas de seguridad y de control interno que garanticen por sí mismo el logro de los objetivos generales definidos anteriormente. Un sistema de control interno efectivo, sin importar su buen diseño y administración, puede dar solo una seguridad razonable (no absoluta) a la gerencia sobre el logro de los objetivos de la entidad o sobre su continuidad como negocio.

Asimismo, mencionan que un efectivo sistema de control interno reduce la posibilidad de no alcanzar los objetivos. De cualquier manera, siempre habrá riesgo de que el control interno sea diseñado de manera deficiente o falle en operar como se espera.

2.3.11. Controles Claves

Según Yarasca & Álvarez (2006, p. 140), quienes argumentan:

Los controles claves se ubican donde se realizan las transacciones claves, que no necesariamente tienen que referirse solo a operaciones por montos significativos, sino también aquellas vulnerables que puede representar un alto grado de error. Entonces, son aquellos controles importantes que están relacionados con los controles de mayor jerarquía e independientes, que tienen vinculación directa con la validación de las afirmaciones reflejadas en los Estados Financieros y por consiguiente, nos proporcionarán satisfacción en una auditoría”.

En consecuencia, los controles claves representan la identificación de los procesos más importantes dentro de las actividades que realiza la empresa, así como de las operaciones vulnerables que podrían ocasionar errores significativos. Por ejemplo en el componente de Cuentas por Cobrar, es importante llevar un control de los servicios brindados con las facturas emitidas.

2.3.12. El Informe COSO

Para definir el concepto del Informe COSO, Caballero (2011) indica que “El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia”.

Por otro lado, Claros & León (2012, pág. 243) revelan:

El 29 de setiembre de 2004 se lanzó el Marco de Control denominado COSO II que según su propio texto no contradice al COSO I, siendo ambos marcos conceptualmente compatibles. Sin embargo, este marco se enfoca a la gestión de los riesgos (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantea en COSO I) mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos.

Asimismo, para comentar sobre el Informe COSO III, el informe de PricewaterhouseCoopers (2014) afirma que “COSO 2013 toma la esencia del COSO 1992 y enfatiza que los cinco componentes de COSO deben estar presentes (diseñados) y funcionando (ser efectivos) conjuntamente de manera integrada. Además se formalizan 17 principios relevantes que ya estaban implícitos en un sistema de control interno efectivo.

2.3.13. El control interno en las empresas

Para comprender la función que cumple el control interno en las empresas es necesario mencionar lo que indica la Contraloría General de la República (2014), “Para toda iniciativa, empresa, programa, entidad, etc. Tenga éxito, se requiere que el control forme parte inherente del ciclo de gestión y de su mejora continua”.

De tal manera, Ruffner (2008, pág. 81) afirma: “El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables”.

En consecuencia, tanto la eficiencia como la eficacia de la gestión contable de las empresas están relacionadas con el grado de control interno que existen en ellas.

Por otro lado, Cristobal (2014) argumenta:

El contar con un Control Interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudara a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad”.

2.3.14. Importancia del control interno en las Cuentas por Cobrar

El informe del diario Gestión (2013, pág. 14), alude que:

Las áreas comerciales siempre están tratando de vender y a veces la venta es al crédito. Lo recomendable es que estas ventas tengan algún tipo de respaldo. No obstante, lo que se está notando es que este crédito no está respaldado por ninguna garantía. Mientras que las cosas

vayan bien, nunca habrá problemas, pero cuando haya algún deterioro del crédito, ahí recién nos vamos a dar cuenta que la compañía no tomó los controles debidos.

Si bien es cierto, las áreas comerciales se preocupan por generar mayores ventas, ellas deben tener en cuenta que no pueden vender a cualquier cliente o dar créditos sin previa evaluación, por el contrario, deben vender a clientes que puedan pagar en los plazos establecidos y/o respetarlos puesto que, el no cumplirlos generaría un desbalance en la caja de ingresos, por ello es importante la existencia de control interno que minimicen riesgos que perjudiquen a la empresa.

El control interno permite establecer parámetros y procedimientos alineados a la normativa vigente que va contribuir a que los resultados financieros de las empresas proporcionen seguridad razonable así como un alto grado de confiabilidad, lo que va permitir que se tomen las mejores decisiones para el crecimiento de las empresas.

Por otro lado, el control interno contribuye a que las operaciones de las diferentes unidades de negocio de las empresas se realicen de una manera eficiente, estableciendo responsabilidades y procesos que permitan motivar a los trabajadores así como comprometerlos con su organización.

2.3.15. El control interno y su relación con los Estados Financieros

Según la Contraloría General de la República (2014) sustenta que “Los objetivos del control interno son garantizar la confiabilidad y oportunidad de la Información Financiera”; de esta manera se afirma que los estados financieros deben presentar toda la información contable con el mayor grado de confiabilidad, garantizando que se tomen las mejores decisiones para el éxito de las empresas.

De la misma manera, Concha (2008, pág. 24) argumenta:

El control interno es aquel plan de la organización que comprende un conjunto de procedimientos y registros adecuadamente organizados para asegurar que la información contenida en los estados financieros incluya todas las transacciones realmente ejecutadas por la empresa y exponga razonablemente se situación económico-financiera. El Control Interno abarca tanto el área administrativa como el área contable.

En relación a lo que se argumenta en la cita anterior, si existiese un Sistema de Control Interno efectivo para la empresa y para las áreas contables pertinentes, permitiría asegurar la exactitud y confiabilidad de la información contable y operacional, esto mediante el registro correcto de las operaciones contables realizadas en un periodo determinado.

2.3.16. Conceptos relacionados a las Cuentas por Cobrar.

Vargas (2007, pág. 63) afirma:

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios al crédito.

Como se detalla, las cuentas por cobrar es un proceso contable básico para las empresas, puesto que reflejan el movimiento de las ventas que realizan las empresas en un periodo determinado, estas cuentas son muy importantes a la hora de evaluar la toma de decisiones de los directivos de las organizaciones, ya que sirven de base para analizar la cantidad de crédito otorgado, así como, la influencia que tiene sobre los ingresos económicos de las empresas.

En ese sentido, es necesario evaluar este proceso contable, para establecer mecanismos y procedimientos que permitan obtener resultados

positivos en la gestión de las cuentas por cobrar y no ver afectados a los Estados Financieros.

Por otro lado, Vizcarra (2007, pág. 167) indica “Las cuentas por cobrar o los derechos de cobro de una empresa están generados por los préstamos otorgados a terceros, a los accionistas, o personal, y principalmente por aquellos cuyo origen están en las ventas que la empresa realiza”.

En conclusión, las cuentas por cobrar son importantes en las evaluaciones que se tomen en las empresas, por lo que, en su mayoría provienen de las ventas y son vinculadas con los ingresos que se pueda tener a corto, mediano y largo plazo, así mismo podemos agregar que los préstamos por terceros pueden estar comprendidos por préstamos realizados a empresas afiliadas; también se encuentran comprendidas las letras (en cartera, en descuento, en cobranza).

2.3.17. Cuentas por Cobrar – Créditos

Según Vizcarra (2007) menciona que “Las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito a sus clientes, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer nuevos, la mayoría de las empresas considera necesario ofrecer créditos”.

De tal forma, Ehrhardt & Eugene (2008) afirman “En términos generales las empresas optan por vender en efectivo y no al crédito, sin

embargo debido a presiones de la competencia se ven obligadas a otorgar créditos, he aquí donde nacen las cuentas por cobrar”.

Por otro lado, Giovanni (2002) indica “Para conservar los clientes y atraer nuevos, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días”.

En consecuencia, es correcta la afirmación acerca de los créditos, pero también es importante resaltar que los créditos deben ir de la mano con el compromiso de pago que debe ser respetado y cumplido en los plazos establecidos, y no solo dar créditos a determinados días (por ejemplos crédito a 30 días), sino que, por el contrario estos deben variar (por ejemplo: 7, 15, 20, 25,30 días), con la finalidad de obtener liquidez en el menor tiempo posible.

2.3.18. Políticas de Créditos

Según, Wachowicz & Van Horne (2010, pág. 254) sustentan “Una vez que se establezcan las condiciones de venta, las empresas deben evaluar cada una de las solicitudes de crédito”.

Podemos asumir, que las empresas deben tener una evaluación exhaustiva respecto a las solicitudes de crédito, es decir; elaborar normas internas dentro de la organización para realizar créditos.

Un aspecto muy importante que se debe tener en cuenta, es la evaluación a los clientes en la central de riesgo, con el objetivo de verificar en qué condiciones se encuentra respecto a deudas que pueda tener otras entidades.

2.3.19. Estimación de Cuentas Incobrables

Con relacion a este punto, Label, de León & Ramos (2012, pág. 83), mencionan “Se debe hacer una estimación de las cuentas que resultaran incobrables en cada periodo. Esta estimación puede realizarse en base a experiencias pasadas, teniendo la certeza de que estas cuentas por cobrar no serán canceladas”.

En ese sentido, se debe realizar una estimación de las cuentas incobrables, con la finalidad que la gerencia tenga conocimiento sobre esta cuenta específica, y así evaluar los diversos factores que influyen en el estado de estos incobrables.

2.3.20. Importancia de las Cuentas por Cobrar en los Estados Financieros.

Según Concha (2008, pág. 25), indica “El área crítica donde se concentra el Control Interno contable es el registro de las operaciones. La función contable debe velar por el correcto registro de las transacciones, las

cuales deben estar debidamente aprobadas y sustentadas con documentación validada”.

De la misma manera, Gonzales (2012) afirma “La empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero”.

De los mencionado, se afirma que el control interno tiene una implicancia significativa en el análisis de las partidas contables reflejadas en los Estados Financieros de las empresas; el no contar con un control interno exigible en las cuentas por cobrar daría pie a que esta cuenta no muestre su saldo real, puesto que la información procesada no tiene un grado de confiabilidad.

En ese sentido, se detalla que las cuentas por cobrar es una partida muy sensible al momento de elaborar los estados financieros, debido a su alto grado de influencia que tienen sobre la determinación del estado actual de la situación económica de las organizaciones.

Por ejemplo: No contar con efectivo disponible, no tener un control de los documentos por cobrar y/o cancelados, que no se muestre el saldo real en los estados financieros de la misma.

2.3.21. Normativa relacionada

NIA 400 – Evaluación de Riesgo y Control Interno (NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA)

La presente NIA 400 revela:

El párrafo N° 01: El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

El párrafo N° 02: El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.

Como podemos apreciar, esta norma nos otorga guías para que un auditor pueda entender mejor los sistemas contables y así utilizando su juicio, logre reducir al máximo el riesgo. Asimismo, la mencionada NIA define:

El párrafo N° 03:"Riesgo de auditoría" significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

El párrafo N° 04:"Riesgo inherente" es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

El párrafo N° 05:"Riesgo de control" es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

El párrafo N° 06:"Riesgo de detección" es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de

transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

Como se muestra, el **Riesgo de Auditoría** existe en todo momento, lo cual genera la posibilidad de emitir un informe incorrecto, por no haber detectado a tiempo errores significativos.

Si analizamos someramente sus tres componentes, se afirma que el **Riesgo Inherente** está relacionado directamente con la actividad que realiza la empresa sin considerar los controles internos que se realicen; está fuera del control del auditor porque es algo innato de la empresa.

En el **Riesgo de Control** es importante conocer cuáles son los sistemas de control interno que tiene la empresa y cuando llegan a ser insuficientes para detectar a tiempo las irregularidades.

Por ejemplo dentro de las cuentas por cobrar distinto será el nivel de riesgo de control para una empresa que verifica el estado de créditos antes de realizar las ventas diarias, que de una empresa que no realiza este tipo de controles y está más expuesta a que llegue a tener cuentas incobrables.

Respecto al **Riesgo de Detección**, este es controlable debido a la labor que realiza un auditor, dependiendo de la manera en que aplique los procedimientos de auditoría.

Todo auditor debe tomar en cuenta las normas de auditoría para evaluar los riesgos de una empresa y a la vez usar su juicio profesional para poder elaborar un dictamen correcto.

La **NIA 400** respecto al Riesgo Inherente menciona:

El párrafo N° 11: Al desarrollar el plan global de auditoría, el auditor deberá evaluar el riesgo inherente a nivel del estado financiero. Al desarrollar el programa de auditoría, el auditor debería relacionar dicha evaluación a nivel de aseveración de saldos de cuenta y clases de transacciones de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la aseveración.

Seguidamente en su párrafo N° 12: Para evaluar el riesgo inherente, el auditor usa juicio profesional para evaluar numerosos factores, cuyos ejemplos son:

A nivel del estado financiero

- La integridad de la administración
- La experiencia y conocimiento de la administración y cambios en la administración durante el periodo, por ejemplo, la inexperiencia de la administración puede afectar la preparación de los estados financieros de la entidad.
- Presiones inusuales sobre la administración, por ejemplo, circunstancias que podrían predisponer a la administración a dar una representación errónea de los estados financieros, tales como el que la industria está pasando por un gran número de fracasos de negocios o una entidad que carece de suficiente capital para continuar operaciones.
- La naturaleza del negocio de la entidad, por ejemplo, el potencial para obsolescencia tecnológica de sus productos y servicios, la complejidad de su estructura de capital, la importancia de las partes relacionadas y el número de locaciones y diseminación geográfica de sus instalaciones de producción.
- Factores que afectan la industria en la que opera la entidad, por ejemplo, condiciones económicas y de competencia según identificadas por las tendencias e índices financieros, y cambios en tecnología, demanda del consumidor y prácticas de contabilidad comunes a la industria.

A nivel de saldo de cuenta y clase de transacciones

- Cuentas de los estados financieros probables de ser susceptibles a representación errónea, por ejemplo, cuentas que requirieron ajuste en el periodo anterior o que implican un alto grado de estimación.
- La complejidad de transacciones subyacentes y otros eventos que podrían requerir usar el trabajo de un experto.
- El grado de juicio implicado para determinar saldos de cuenta.
- Susceptibilidad de los activos a pérdida o malversación, por ejemplo, activos que son altamente deseables y movibles como el efectivo.
- La terminación de transacciones inusuales y complejas, particularmente en o cerca del fin del periodo.
- Transacciones no sujetas a procesamiento ordinario

Respecto al Sistema de contabilidad en el **párrafo N° 18** menciona:

El auditor debe obtener suficiente comprensión del sistema de contabilidad para identificar y entender:

- a. las principales clases de transacciones en las operaciones de la entidad;
- b. cómo se inician dichas transacciones;
- c. registros contables importantes, documentos de soporte y cuentas en los estados financieros; y

d. el proceso contable y de informes financieros, desde el inicio de transacciones importantes y otros eventos hasta su inclusión en los estados financieros.

Y en el **párrafo N° 19** acerca del Ambiente de control nos dice:

El auditor debe obtener suficiente entendimiento del ambiente de control para evaluar las actitudes, conciencia y acciones de directores y administración, respecto de los controles internos y su importancia en la entidad.

La **NIA 400** respecto al Riesgo de Control menciona:

Evaluación preliminar del riesgo de control

El párrafo N° 21 señala: La evolución preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

El párrafo N° 22: Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, el auditor debería hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, al nivel de

aseveración, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones, de importancia relativa.

Acerca de las Pruebas de Control:

El párrafo N° 31 menciona: El auditor debería obtener evidencia de auditoría por medio de pruebas de control para soportar cualquiera evaluación del riesgo de control que sea menos que alto. Mientras más baja la evaluación del riesgo de control, más soporte debería obtener el auditor de que los sistemas de contabilidad y de control interno están adecuadamente diseñados y operando en forma efectiva.

El párrafo 34 se afirma: Basado en los resultados de las pruebas de control, el auditor debería evaluar si los controles internos están diseñados y operando según se contempló en la evaluación preliminar de riesgo de control.

Respecto a la Evaluación final del Riesgo de Control:

El párrafo N° 39 indica: Antes de la conclusión de la auditoría, basado en los resultados de los procedimientos sustantivos y de otra evidencia de auditoría obtenida por el auditor, el auditor debería considerar si la evaluación del riesgo de control es confirmada.

La NIA 400 respecto al Riesgo de Detección menciona:

El párrafo N° 42: El auditor debería considerar los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control al determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable. A este respecto, el auditor consideraría: la naturaleza, la oportunidad y extensión de los procedimientos.

Como se muestra, la NIA 400 – Evaluación de Riesgo y Control Interno, desarrolla el enfoque de auditoría, considerando que el auditor realice en primer lugar la “evaluación preliminar del riesgo de control” junto con los “riesgos inherentes”, para así, establecer el nivel de riesgo de detección y de esta manera determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos a realizar.

Nos referimos a la **naturaleza**, como los tipos de procedimientos que llevaremos a cabo; la **oportunidad**, es la época en que deben aplicarse los procedimientos y el **alcance** es la amplitud e intensidad con que se aplicarán prácticamente.

Con los referidos procedimientos, el auditor deberá usar su criterio basándose en todos los resultados que obtenga del estudio realizado y del riesgo de error que puedan tener los estados financieros.

Es muy importante que el Auditor tenga un alto conocimiento de la actividad de la empresa, así como también esté preparado para identificar y minimizar los riesgos de auditoría y para ello esta NIA le proporciona toda una guía para entender los sistemas de control tanto interno como contable.

2.4. Marco Conceptual

✓ Actividades de Control

Eumet.com (2012) indica que las actividades de control están relacionadas solamente con un área específica, con frecuencia afectan a diversas áreas, ya que una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a otras áreas.

De este modo, las actividades de control en el área de operaciones también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así el sistema propicia un desempeño integrado.

✓ **Ambiente de Control**

La Contraloría General de la República (2014) refiere que son el conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno.

✓ **Control**

Mejia (2010) precisa que son el conjunto de acciones, procedimientos, normas o técnicas que aseguran la regulación de un sistema es lo que se denomina control.

✓ **Cuenta Contable**

De acuerdo con Lopez (2013), es la representación valorada en unidades monetarias de cada uno de los elementos que componen el patrimonio de una empresa (bienes, derechos y obligaciones) y del resultado de la misma (ingresos y gastos), permite el seguimiento de la evolución de los elementos en el tiempo.

✓ **Cuentas por Cobrar**

Gonzales (Gestiopolis.com) puntualiza que representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes

o servicios. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estas cuentas, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. Beneficio futuro fundamentalmente esperado.

✓ **Efectivo y Equivalente de Efectivo**

Acorde al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2013), está representado por medios de pago (dinero en efectivo, cheques, tarjeta de crédito y débito, giros, etc.), depósitos en bancos y en instituciones financieras, así como los equivalentes de efectivo que corresponden a las inversiones financieras de corto plazo de alta liquidez, fácilmente convertibles a importes en efectivos, con riesgo poco significativo de cambios en su valor, cuya fecha de vencimiento no exceda a noventa días.

✓ **Estados Financieros**

Según el MEF (2013) son productos del proceso contable, que en cumplimiento de fines financieros, económicos y sociales, están orientados a revelar la situación, actividad y flujos de recursos, físicos y monetarios de una entidad pública, a una fecha y período determinados.

Estos pueden ser de naturaleza cualitativa o cuantitativa y poseen la capacidad de satisfacer necesidades comunes de los usuarios.

✓ **Evaluación de Riesgos:**

Lybrand (1997, página 05) refiere que cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados, por lo tanto, consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

✓ **Hecho Contable:**

Gabarda Polo (pág. 52) sostiene que es todo hecho económico que tiene lugar en una empresa, que afecta al patrimonio de la misma y es susceptible de ser registrado contablemente.

✓ **Liquidez:**

Es la relación entre el conjunto de dinero en caja y de bienes fácilmente convertibles en dinero, y el total del activo de un banco u otra entidad. (Wordreference.com):

✓ **Norma Internacional de Información Financiera**

MEF (2013), Establece los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a transacciones y sucesos económicos importantes en los estados financieros con propósitos generales.

El Comité de Normas Internacionales de Contabilidad ha declarado que las Normas Internacionales de Información Financiera, comprenda a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), las Interpretaciones (SIC y IFRIC) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

✓ **Partida Contable**

MEF (2013), son las cuentas deudoras o acreedoras que intervienen en un registro y que forman parte de los estados financieros.

✓ **Política**

Ruffner (2008) considera que se puede definir política como la declaración general que guía el pensamiento durante la toma de decisiones. La política es una línea de conducta predeterminada que se aplica en una entidad para llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas.

✓ **Procedimiento Operativo**

Ruffner (2008) detalla que son los métodos utilizados para efectuar las actividades de acuerdo con las políticas establecidas. También son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción que detallan la forma exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Existe relación directa entre los procedimientos y las políticas.

✓ **Recursos Financieros:**

Scotiabank (2012) considera que son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez. El dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, las divisas, bonos y acciones, forman parte de los recursos financieros.

✓ **Riesgo Crediticio:**

Scotiabank (2012) precisa que es el riesgo de pérdidas por incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales.

✓ **Sistema de Control Interno**

Contraloría General de la República (2014) indica que es el conjunto de elementos organizacionales interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica.

CAPÍTULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1. Variables de la Investigación

Operacionalizando la hipótesis se ha determinado las siguientes variables e indicadores:

VARIABLE X

CONTROL INTERNO

VARIABLE Y

CUENTAS POR COBRAR

3.1.1. Variable Independiente:

De la Hipótesis General

- ❖ Implementación del Sistema de Control Interno

De las Hipótesis Específicas

- ❖ Nivel de Control Interno
- ❖ Aplicación de medidas de Control Interno

3.1.2. Variable Dependiente:

De la Hipótesis General

- ❖ Control del Área de Cuentas por Cobrar

De las Hipótesis Específicas

- ❖ Mejora de la Gestión en el Área de Cuentas por Cobrar
- ❖ Control adecuado de la cuenta Efectivo y Equivalente de Efectivo.

3.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES
V. INDEPENDIENTE			
Control Interno		COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	<ol style="list-style-type: none"> 1. AMBIENTE DE CONTROL (ITEMS 1 - 3) 2. EVALUACIÓN DE RIESGOS (ITEM 4) 3. ACTIVIDADES DE CONTROL (ITEM 5) 4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (ITEM 6) 5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO (ITEM 7 - 8)
V. DEPENDIENTE			
Cuentas por cobrar		CONTROLES INTERNOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES (ITEMS 9-10) 2. FACTURAS CANCELADAS (ITEM 11 - 12) 3. SALDOS DE LA CUENTA DE EFECTIVO (ITEM 13 - 14) 4. INFORMES MENSUALES (ITEM 15) 5. GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS (ITEMS 16-17)

3.3. Hipótesis (General y Específicas)

3.3.1. Hipótesis General

Si se implementa un Sistema de Control Interno sólido se obtendrá un mejor control en el área de Cuentas por Cobrar de la empresa GCA SAC.

3.3.2. Hipótesis Específicas

1. Si el nivel de control interno aumenta, entonces se mejorará la gestión y administración de las cuentas por cobrar de la empresa GCA SAC.
2. Si se aplican medidas de control interno, entonces se logrará un Control adecuado de la Cuenta Efectivo y Equivalente de Efectivo.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo de Investigación

Para los propósitos de la presente investigación, y de acuerdo a la naturaleza del problema, se empleó el tipo de investigación cualitativa. Según: Le Compte (1988) “La investigación cualitativa puede entenderse como una categoría de diseño de investigación que extrae descripciones a partir de las observaciones que adoptan la forma de narraciones, cuestionarios y registros escritos de todo tipo”.

Conforme con los propósitos de estudio, su nivel fue de carácter Descriptivo, puesto que se describió la realidad de la situación del área de cuentas por cobrar, luego de ello explicar la forma de implementación de un Sistema de Control Interno adecuado para el cumplimiento de los objetivos de la empresa G.C.A SAC.

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue el No Experimental; al respecto, Hernandez, Fernández y Baptista (2006) mencionan: “Es un estudio que se realiza sin la manipulación de variables y en la que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos”. Nuestra finalidad fue lograr determinar y brindar el adecuado asesoramiento al profesional contable respecto a las implicancias que trae consigo la aplicación de un sistema de control interno en las empresas.

4.3 Población y Muestra

4.3.1 Población

El universo estuvo constituido por los 12 colaboradores del área de cuentas por cobrar de la empresa G.C.A SAC.

4.3.2 Muestra

Debido a que la población estuvo conformada por un número reducido de personas, se decidió realizar este estudio con la totalidad de la población, es decir, se realizaron 12 observaciones.

4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Las Técnicas utilizadas fueron las siguientes:

⚡ **Observación:** La técnica de la observación es utilizada para tener en cuenta la realidad por medio de la observación de los hechos y de esa manera, elaborar conclusiones.

⚡ **Encuesta:** Por medio de esta técnica podremos obtener datos de diversas fuentes que nos permiten resumir y describir la información y presentarlas en tablas y gráficos.

Para ello, se utiliza un listado de preguntas que se entregan a los encuestados para que sean contestadas. El instrumento de esta técnica es el cuestionario.

✦ **Análisis Documental:** Mediante esta técnica, se realizó la revisión o lectura de la información recopilada y se hizo el respectivo análisis, posteriormente, se formuló las conclusiones respectivas.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Guía de Observación
Análisis Documental	Guía de Análisis Documental
Encuesta	Cuestionario

✦ **Análisis Estadístico:** Se utilizó el análisis descriptivo y correlacional estadístico con el fin de llegar a demostrar las hipótesis planteadas, llegar a la solución del problema y alcanzar los objetivos planteados. Se utilizó el programa de estadística SPSS22 a fin de facilitar los cálculos y obtener una mejor precisión en los resultados.

4.5. Procedimientos de recolección de datos.

En el procedimiento de recolección de datos empleó el cuestionario. Este fue respondido por el personal que labora en el área de cuentas por cobrar (12 personas).

Se pudo evaluar el estado del control interno para proponer la implementación de un Sistema de Control Interno adecuado, que contribuya a mejorar las prácticas contables que se realizan. La aplicación de este cuestionario se realizó los días 15 al 17 de junio del presente año, en las oficinas de la empresa.

El referido cuestionario estuvo conformado por 17 preguntas, las cuales fueron elaboradas con la finalidad de medir nuestros indicadores para llegar a la solución de la problemática en estudio.

Por otro lado, para la recolección de datos se revisó información teórica de diversos autores. La información ha sido valiosa, por haber servido de base para sustentar y fundamentar la solución a los problemas presentados.

Los temas que esta información alcanza, están relacionados al control interno, definiciones, importancia, limitaciones, entre otros; así mismo, se revisó información relacionada a la importancia de las cuentas por cobrar en las empresas.

4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos.

Para el procesamiento estadístico de la encuesta aplicada en esta investigación, se utilizó el paquete estadístico SPSS22, así también, se elaboró gráficos y tablas estadísticas.

Se precisa que para la validación y confiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach.

CAPÍTULO V.

RESULTADOS

5.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento

Alpha de Cronbach	N de elementos
0.6	17

	• 0,81 - 1,00
	• 0,61 - 0,80
	• 0,41 - 0,60
Baja	• 0,21 - 0,40
	• 0,01 - 0,20

Con relación al coeficiente de confiabilidad, se puede afirmar que el instrumento es confiable, pues el Alpha de Cronbach resultó dentro de los límites 0.41 – 0.60, siendo una confiabilidad moderada. De la misma manera, para evaluar la validación del instrumento, se utilizó el Juicio de Expertos, acudiendo a profesionales con amplios conocimientos en temas relacionados al control interno en las empresas. Estas evaluaciones se detallan en el Anexo N° 04 de la página 95.

5.2. Evaluación del Control Interno

A fin de evaluar el estado del control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA S.A.C., se aplicó el cuestionario, obteniendo los resultados que se presentan a continuación.

TABLA N° 5.1
AMBIENTE DE CONTROL, SEGÚN OPINIÓN DE ENCUESTADOS

AMBIENTE DE CONTROL	Frecuencia	Porcentaje
SÍ EXISTE	2	16.7
NO EXISTE	10	83.3
Total	12	100

Fuente: Datos obtenidos por encuesta

GRÁFICO N° 5.1
AMBIENTE DE CONTROL, SEGÚN OPINIÓN DE ENCUESTADOS



Fuente: Datos obtenidos por encuesta

De acuerdo con el gráfico y tabla N° 5.1, respecto al conocimiento del ambiente de control, el 83.3% de los encuestados carecen de conocimientos en temas relacionados al ambiente de control en la empresa y el 16.7% conocen los conceptos relacionados al ambiente de control.

Estos resultados se ven reflejados en la falta de designación de responsabilidades, así como, una adecuada distribución de funciones que permitan llevar un mejor control de los procedimientos que debe realizar cada persona que labora en esta área.

**TABLA N° 5.2
DIFUSIÓN DE POLÍTICAS, SEGÚN OPINIÓN DE ENCUESTADOS**

DIFUSIÓN DE POLÍTICAS	Frecuencia	Porcentaje
NO SE DIFUNDEN INMEDIATAMENTE	12	100

Fuente: Datos obtenidos por encuesta

**GRÁFICO N° 5.2
DIFUSIÓN DE POLÍTICAS, SEGÚN OPINIÓN DE ENCUESTADOS**



Fuente: Datos obtenidos por encuesta

Según tabla y gráfico N° 5.2, se aprecia que 100 % de los encuestados afirman que no se difunden las políticas aprobadas inmediatamente, lo cual se está relacionado con el componente de Información y Comunicación del control interno; al respecto, es necesario mencionar que la empresa cuenta con un manual de procedimientos de Créditos y

Cobranzas (ANEXO N° 05, página 103), que en la práctica no es aplicado en su totalidad, lo que origina que las cuentas contables relacionadas con esta área se vean afectadas.

TABLA N° 5.3:
CONTROL DE FACTURAS CANCELADAS, SEGÚN OPINIÓN DE ENCUESTADOS

FACTURAS CANCELADAS	Frecuencia	Porcentaje
NO EXISTE CONTROL	12	100

Fuente: Datos obtenidos por encuesta

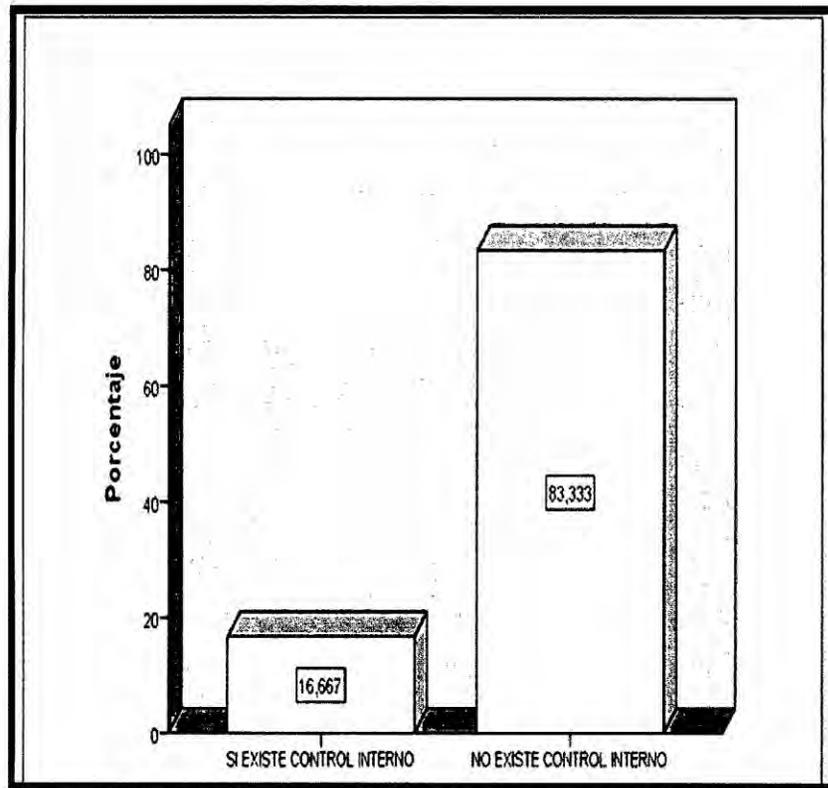
GRÁFICO N° 5.3
DIFUSIÓN DE POLÍTICAS, SEGÚN OPINIÓN DE ENCUESTADOS



Fuente: Datos obtenidos por encuesta

Según tabla y gráfico N° 5.3, se puede afirmar que el total de encuestados respondieron que no existe un control para las facturas canceladas, es decir, los clientes abonan a la cuenta bancaria de la empresa; sin embargo, el personal no realiza el seguimiento y control respectivo en su debida oportunidad, generando que no se cuenten con reportes actualizados.

**GRÁFICO N° 5.4:
RESULTADOS A LA EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL
CONTROL INTERNO**

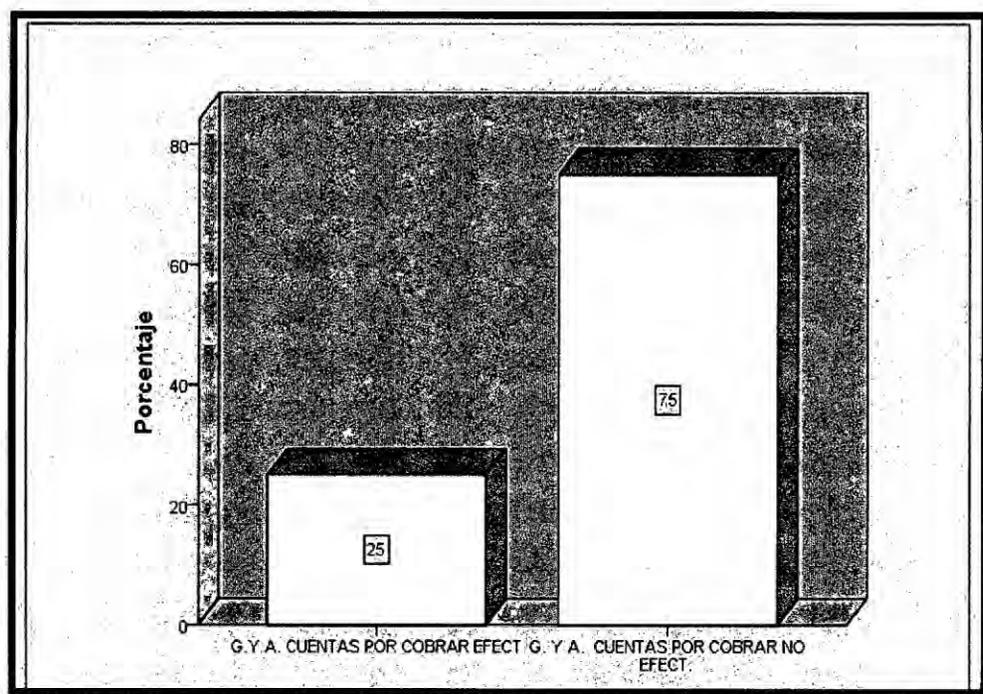


Fuente: Datos obtenidos por encuesta

Como se visualiza en el gráfico N° 5.4, se realizó la evaluación mediante el método del cuestionario a los cinco componentes del control interno, encontrando como resultado que un 83.33% respondieron que no existe control interno en el área de Cuentas por Cobrar de la empresa GCA S.A.C.

Es necesario mencionar que la evaluación a los componentes del control interno es de vital importancia para encontrar las deficiencias, y así desarrollar las mejores actividades para la implementación de un correcto Sistema de Control Interno.

GRÁFICO N° 5.5
RESULTADOS A LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DE LAS CUENTAS POR COBRAR

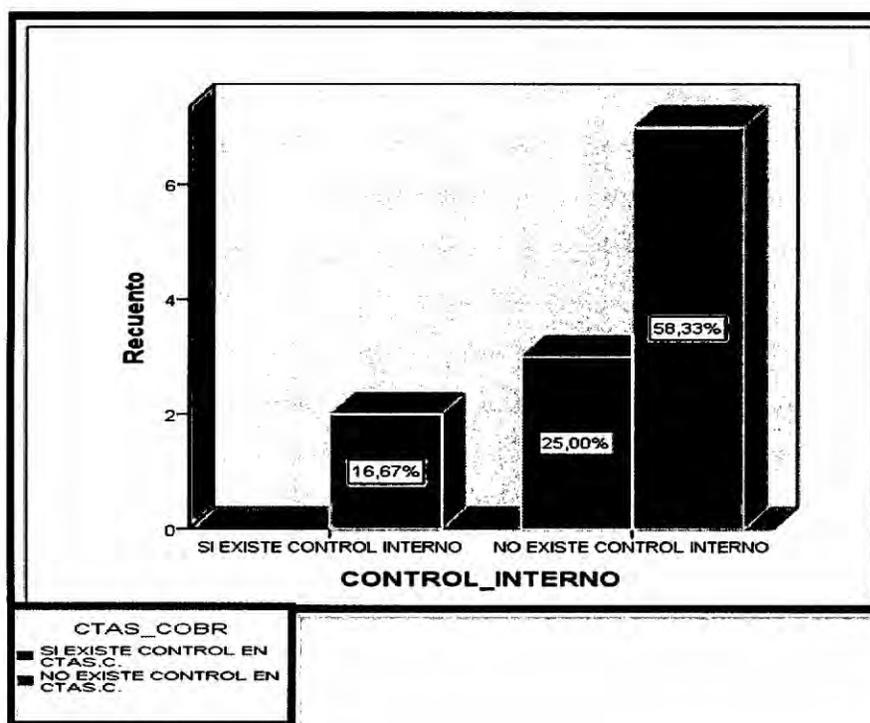


Fuente: Datos obtenidos por encuesta

Tal como se aprecia en el gráfico N° 5.5, al relacionar nuestro indicador gestión de créditos y cobranzas, se obtuvo como resultado que solo un 25% considera que se realiza una gestión efectiva en el área de cuentas por cobrar, mientras que un 75% indica que no se cuenta con una gestión de cobranzas adecuada para el área.

Lo mencionado tiene incidencia con los procedimientos y políticas correctas que deben estar implementadas en el área de cuentas por cobrar con la finalidad de tener un control adecuado en la gestión y administración para evitar inconsistencias en las cuentas por cobrar.

GRÁFICO N° 5.6
RELACIÓN DE VARIABLES (CONTROL INTERNO – CUENTAS POR COBRAR)



Fuente: Datos obtenidos por encuesta

A fin de validar la relación entre las dos variables (Control Interno y cuentas por Cobrar), se aprecia en el gráfico N° 5.6, que los porcentajes de 16.67% y 58.33% nos indican que no existe un control interno en las cuentas por cobrar de la empresa GCA S.A.C y solo un 25% hace mención que sí existe un control interno en las cuentas por cobrar.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contratación de la hipótesis con los resultados.

Con la finalidad de validar las hipótesis planteadas, se aplicó un cuestionario al personal que labora en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA S.A.C., con el fin de evaluar el grado del sistema de control interno en esta área. Con ello, y con los resultados de este cuestionario, se realizó la validación mediante el análisis de los datos en el sistema estadístico SPSS22.

A fin de comprobar la hipótesis general y tal como se aprecia en el gráfico N° 5.4 (página 76) se realizó la evaluación de los cinco componentes del control interno, encontrándose deficiencias en los mismos. Así mismo, como muestra el gráfico N° 5.6 (página 78), se realizó la evaluación a la relación que existe entre las dos variables (control interno y cuentas por cobrar), determinándose que no existe un adecuado control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA S.A.C.

Con relación a los componentes mencionados en el párrafo anterior, es necesario afirmar que el ambiente de control es de vital importancia para la implementación de un Sistema de Control Interno sólido, tal como lo menciona Claros & León (2012) “El Ambiente de Control es el fundamento de todos los demás componentes del Sistema de Control Interno”.

De la misma manera, Yarasca & Álvarez (2006, pág. 112) argumentan: “Si en una empresa no se crea un ambiente de control, liderado principalmente por sus máximos ejecutivos, resultara ocioso exigir que los demás trabajadores tomen conciencia del control”. De igual modo, la Contraloría General de la República (2014, pág. 35) define al ambiente de control como:

“Conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven como base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera”.

En ese sentido, a fin de determinar el estado del ambiente de control en la empresa, el gráfico N° 5.1 (página 73) nos muestra la carencia de un ambiente de control adecuado.

Una de las deficiencias encontradas, con relación a este componente de control interno, es la incorrecta distribución de funciones que desarrolla el personal; de la misma manera, es importante mencionar que el personal que labora en esta área no llega a culminar su contrato laboral (3 a 6 meses), lo que genera inconvenientes en la realización de las labores, todo ello no se encuentra alineado a los objetivos que busca cumplir la empresa.

Por otro lado, se realizaron evaluaciones a los demás componentes del control interno, encontrándose de la misma forma deficiencias tal como se aprecian en los gráficos N° 5.2 (página 74) y N° 5.3 (página 75).

Estas deficiencias están relacionadas con la falta de difusión oportuna de las políticas aprobadas, generando que el personal no tenga conocimiento de los procedimientos establecidos ni de las políticas que se aprueben; así también, se corroboró que no existe una supervisión constante y efectiva por parte del personal adecuado para realizarlo, lo que ocasiona que las tareas contables no sean verificadas y que no se realicen controles preventivos; mediante arquezos sorpresivos, auditorías preventivas, etc.

Así también, para validar las hipótesis específicas, se realizó el análisis respectivo a los resultados del cuestionario elaborado, tal como se aprecia en el gráfico N° 5.5 (página 77), lo que demuestra que solo el 25% considera que se realiza una gestión y administración efectiva en el área de cuentas por cobrar, mientras que un 75% considera que no se cuenta con una gestión y administración efectiva en esta área.

Esto se ve reflejado en la falta de cancelación oportuna de los documentos por cobrar, produciendo que se no cuente con resultados reales en un momento determinado de las cuentas contables que se relacionan con las actividades desarrolladas en esta área.

Estas deficiencias también afectan directamente a la cuenta de Efectivo y Equivalente de efectivo, puesto que al no realizarse la cancelación oportuna de los documentos que se tienen por cobrar, esta cuenta contable no muestra un saldo real que permite tener una apreciación y análisis confiable, ya que implementar un sistema

de control interno mejora la eficacia y eficiencia de las operaciones situación que conlleva a que los directivos tomen las mejores decisiones.

En lo que se refiere a lo mencionado en el párrafo anterior, es importante recalcar lo que menciona Claros & León (2012) “Como se ha señalado, el Informe COSO, establece 3 objetivos:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones”.

De la misma manera, es necesario mencionar lo que nos dice Concha (2008)

“El control interno es aquel plan de la organización que comprende un conjunto de procedimientos y registros adecuadamente organizados para asegurar que la información comprendida en los estados financieros incluya todas las transacciones realmente ejecutadas por la empresa y exponga razonablemente su situación económica – financiera”.

Ante todas estas deficiencias encontradas al momento de realizar la evaluación del control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA S.A.C, se afirma que debe existir un mayor nivel de Sistema de Control Interno en la gestión y administración de las cuentas por cobrar, con la finalidad de obtener resultados financieros confiables y razonables que permitan tomar las mejores decisiones para el bien de la empresa.

6.2. Contrastación de la hipótesis con estudios similares.

Concerniente a la contrastación de las hipótesis determinadas, en este estudio se verificó que tal como se detalla en el antecedente de los autores Farro y Carrasco del año 2014, en su tesis titulada “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina EIRL, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012”, se realizó una evaluación a los cinco componentes del control interno determinando la manera en que influyen sobre esta área y así proponer mejoras en la eficiencia y gestión en la empresa Vanina E.I.R.L., de la misma manera, validando su hipótesis llegaron a la conclusión que las organizaciones requieren de la implantación y el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos que regulen los procesos que se deban seguir en esta área.

De la misma forma, la tesis de los autores Carbajal y León del año 2014 que tiene como tema “Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014” mencionan como hipótesis que el control interno efectivo mejorará la gestión financiera en la CONSTRUCTURA A&J INGENIEROS S.A.C., afirmando que fortaleciendo la eficiencia del control interno del efectivo permitirá un mejor manejo técnico del efectivo, y que en las operaciones no se presenten pérdidas ni deficiencias.

De lo anteriormente mencionado, y relacionando la presente investigación con los antecedentes o estudios similares, es importante mencionar que para validar las hipótesis determinadas en el Anexo N° 01, se empleó el método del cuestionario para efectuar la evaluación a los cinco componentes del control interno con la finalidad de encontrar sus deficiencias y proponer controles para mejorar el nivel de eficacia y eficiencia en el desarrollo de las operaciones que se realizan en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA S.A.C.

Es importante mencionar que, acorde a nuestras fuentes de información, se obtienen resultados financieros confiables si se cuenta con un Sistema de Control Interno sólido.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

En base al análisis e investigación realizada al Sistema de Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar de la empresa GCA S.A.C, se establecen las siguientes conclusiones:

- A. El desarrollo de un Sistema de Control Interno sólido permite obtener una seguridad razonable de que la información financiera que se procesa sea desarrollada con un mayor grado de confiabilidad elevando el nivel de eficiencia y eficacia en las tareas y actividades realizadas en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA S.C.A. para tomar las mejores decisiones.

- B. La existencia de un mayor nivel de control interno en la Gestión y Administración de las cuentas por cobrar, permite desarrollar un mejor análisis de esta cuenta contable, conllevando a que se tengan resultados reales sobre los documentos que se tienen pendientes por cobrar en un momento determinado, lo que evita inconsistencias que dificulten el logro de los objetivos de la empresa.

- C. La aplicación de medidas correctivas de control interno coadyuvan en la determinación de los saldos que reflejan la partida contable de efectivo y equivalente de efectivo, permitiendo la identificación oportuna de los abonos realizados por los clientes, evitando posibles inconvenientes al momento de realizar los análisis contables respectivos.

- D. Dentro de los componentes del Control Interno, el Ambiente de Control es considerado como la base fundamental para la implementación de un correcto Sistema de Control Interno, puesto que coadyuva a la aplicación de los demás componentes.
- E. El componente de supervisión y monitoreo permite asegurar la correcta aplicación de un Sistema de Control Interno, con la finalidad de verificar su eficiencia.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

En relación a las conclusiones determinadas, se recomienda que la Gerencia General disponga lo siguiente:

- A. La implementación inmediata de un Sistema de Control Interno sólido en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA S.A.C, con la finalidad de asegurar la confiabilidad y razonabilidad de los resultados financieros.
- B. Que el Sistema de Control Interno a implementar este constituido por políticas y procedimientos que permitan obtener saldos reales en las partidas contables que se relacionan en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA S.A.C (Cuentas por Cobrar y Efectivo y Equivalente de Efectivo), generando análisis confiables y oportunos que permitan tomar las mejores decisiones para el bien de la empresa.
- C. Que se propicie un clima adecuado de Ambiente de Control, esto es mediante capacitaciones constantes referentes a temas relacionados al control interno, para que así se tengan todos los conocimientos necesarios sobre la importancia de la implementación de un adecuado Sistema de Control Interno y por consiguiente su efectiva aplicación.

- D. Que se generen los mecanismos necesarios para realizar una supervisión constante y efectiva, mediante evaluaciones periódicas, y así evaluar el grado de avance y de existir el caso proponer alguna mejora.

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- CABALLERO RIQUELME, N **Qué es COSO**. Disponible en: <https://blogconsultorasur.wordpress.com/que-es-coso> Artículo web. Consultado el 6 de septiembre de 201.
- CLAROS COHAILA, R., & LEÓN LLERENA , O. **El Control Interno como herramienta de gestion y evaluacion**. Lima. Pacifico Editores. 2012.
- CONCHA, P. F.. **Evaluacion de Estados Financieros**. Lima. Universidad del Pacifico. 2008.
- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. **Marco Conceptual del Control Interno**. Lima. .2014.
- CRISTOBAL, M. G. **Importancia del control interno en las PYMES**. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/> Artículo web. Consultado el 30 de abril de 2015.
- EHRHARDT, M. C., & EUGENE, F.. **Finanzas Corporativas** . Rocio Cabañas Chavez .2008.
- EUMET.COM.. **Actividades de Control**. Disponible en: <http://www.eumed.net/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL>

Consultado el 30 de abril de 2015.

- GABARDA POLO, L. **Contabilidad General y Tesorería**. Madrid. (s.f.).
- GESTION, D. **Empresas aun presentan fallas en las cuentas por cobrar**. 2013.
- GIOVANNY, G. **Administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-crédito-y-cobro** . Disponible en: <http://www.gestiopolis.com>. Consultado el 31 de mayo de 2015.
- GONZALES, P. O. Programa Auditoría, Cuentas por Cobrar. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/programa-auditoría-cuentas-por-cobrar/>
Consultado el 30 de abril de 2015.
- HERNANDEZ SAMPIERE, R. FERNANDEZ, C. y BAPTISTA, P. **Metodología de la Investigación**. Mc Graw Hill Interamericana de México. 2006.
- LABEL, W., DE LEÓN LEDESMA, J., & RAMOS ARRIAGADA, R. **Contabilidad para no contadores : una forma rápida y sencilla de entender la contabilidad**. ECOE EDICIONES. 2012.
- LE COMPTE **Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa**. 1988.
- LOPEZ, A. A.. **Economía, empresa y política para todos los gustos**. Disponible en: <http://www.pompeunomics.com/empresa/contabilidad-empresa/las-cuentas-de-la-empresa/> Consultado el 30 de abril de 2015.
- LYBRAND, C.. **Los Nuevos Coceptos del Control Interno - Informe COSO**. 1997.

- MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS. Glosario. Disponible en: https://mef.gob.pe/index.php?option=com_glossary&Itemid=100339&task=list&gl_ossid=9&letter=All&page=2&lang=es Consultado el 30 de abril de 2015.
- MEJIA, G. A. **El Control Interno**. Lima. 2010.
- NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA. (s.f.). *NIA 400 - EVALUACION DE RIESGO Y CONTROL INTERNO*.
- PWC. **Año de transición al nuevo COSO 2013**. Mexico. 2014
- REPÚBLICA, C. G. **Marco Conceptual del Control Interno**. Lima. 2013.
- RUFFNER, J. G. **El control Interno en las Empresas Privadas**. Lima. 2008.
- SCOTIABANK. **Gestión de Riesgos**.. Disponible en: http://media.scotiabank.com/AR/2011_ARWeb/Spanish/2212_mda_risk.php
Consultado el 30 de abril de 2015.
- VARGAS, C. M. **Contabilidad Analisis de Cuentas**. Costa Rica. Universidad Nacional a Distancia San Jose. 2007.
- VIZCARRA, M. J. **Auditoría financiera. Riesgos, control interno, gobiernos corporativos y NIIF**. Instituto Pacifico . 2007.
- WACHOWICZ, J. M., & VAN HORNE, J. **Fundamentos de Administración Financiera**. Pearson. 2010.
- WORDREFERENCE. Recuperado el 30 de 04 de 2015

- YOUNG, N. **El Control Interno es necesario para preservar el negocio.** En: *Gestion*, pág. 1. Agosto 2013.
- YARASCA RAMOS P., & ALVAREZ GUADALUPE E., **Auditoria, Fundamentos con un enfoque moderno.** Lima: Editorial Santa Rosa S.A. 2006.

ANEXOS

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

DETERMINACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS		VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES
		OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	V. INDEPENDIENTE	V. DEPENDIENTE		
¿En qué medida un Sistema de Control Interno sólido constituye un mejor control en el Área de Cuentas por Cobrar de la empresa GCA SAC?	Establecer una estructura de Control Interno sólido en el Área de Cuentas por Cobrar de la empresa GCA SAC.	Si se implementa un Sistema de Control Interno sólido se obtendrá un mejor control en el área de Cuentas por Cobrar de la empresa GCA SAC.	Control Interno		1. AMBIENTE DE CONTROL (ITEMS 1 - 3) 2. EVALUACION DE RIESGOS (ITEM 4) 3. ACTIVIDADES DE CONTROL (ITEM 5) 4. INFORMACION Y COMUNICACIÓN (ITEM 6) 5. SUPERVISION Y MONITOREO (ITEM 7 - 8)		
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿De qué manera un mayor nivel de Control Interno mejora la gestión y administración en el Control de las Cuentas por Cobrar que se ven reflejadas en los resultados financieros de la empresa GCA SAC?	OBJETIVOS ESPECIFICOS Delinear políticas y procedimientos del Sistema de Control Interno para mejorar la gestión y administración en las Cuentas por Cobrar reflejadas en los resultados financieros de la empresa GCA SAC	HIPOTESIS ESPECIFICAS Si el nivel de Control Interno aumenta, entonces se mejorará la gestión y administración de las cuentas por cobrar de la empresa GCA SAC.	Cuentas por cobrar		1. COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES (ITEMS 9-10) 2. FACTURAS CANCELADAS (ITEM 11 - 12) 3. SALDOS DE LA CUENTA DE EFECTIVO (ITEM 13 - 14) 4. INFORMES MENSUALES (ITEM 15) 5. GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS (ITEMS 16-17)		
¿En qué medida la cuenta Efectivo y Equivalente de Efectivo se ve afectada por la falta de medidas específicas de Control Interno?	Establecer medidas específicas de control para evaluar el grado de afectación que tiene la cuenta Efectivo y Equivalente de Efectivo.	Si se aplican medidas de Control Interno entonces se logrará un Control adecuado de la Cuenta Efectivo y Equivalente de Efectivo.			CONTROLES INTERNOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR		

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO

Cuestionario de Control Interno

Área de Cuentas por Cobrar

Empresa GCA S.A.C.

1. ¿Conoce la importancia del ambiente de control en la empresa?

SÍ () NO ()

2. ¿Se propicia las condiciones y el ambiente adecuado al personal, en el desempeño de sus funciones?

SÍ () NO ()

3. ¿Existe un manual de procedimientos en el área de cuentas por cobrar?

SÍ () NO ()

4. ¿Se han identificado los riesgos inherentes a las funciones que desempeña?

SÍ () NO ()

5. ¿Se han identificado los procedimientos para mitigar los riesgos existentes?

SÍ () NO ()

6. ¿Las políticas y procedimientos aprobados son difundidos a todo el personal, e inmediatamente después de su aprobación?

SÍ () NO ()

7. ¿Es supervisado constantemente por algún personal responsable?

SÍ () NO ()

8. ¿Se realizan auditorías preventivas en el departamento de cuentas por cobrar?

SÍ () NO ()

9. ¿Se cuenta con un Plan de capacitación al personal que labora en el área de cuentas por cobrar?

SÍ () NO ()

10. ¿Tiene conocimiento sobre la descripción del puesto y las funciones que debe desempeñar?

SÍ () NO ()

11. ¿Se han establecido normas y procedimientos para una gestión de cobro adecuada?

SÍ () NO ()

12. ¿Se realizan arquezos periódicos y sorpresivos?

SÍ () NO ()

13. ¿Los cobros por facturas en efectivo son depositados inmediatamente?

SÍ () NO ()

14. ¿Se concilian periódicamente las cuentas por cobrar y la cuenta de efectivo y equivalente de efectivo?

SÍ () NO ()

15. ¿Se preparan mensualmente informe sobre los saldos de los documentos que se tiene por cobrar?

SÍ () NO ()

16. ¿Existe una vigilancia efectiva y constante sobre el vencimiento de las cuentas por cobrar?

SÍ () NO ()

17. ¿Los créditos que se otorgan son emitidos en condiciones de pago diferentes (7 días, 15 días, 30 días, etc.?)

SÍ () NO ()

ANEXO N° 03

JUICIO DE EXPERTOS

Bellavista 12 de Junio de 2015

Profesor: CPC. Luis Bazalar

Presente

Asunto: Validación del instrumento a través de Juicio de expertos

Nos es muy grato saludarlos y a la vez solicitarle su colaboración como experto para la evaluación de nuestro instrumento que será usada para la toma de datos en nuestro trabajo de investigación titulado "Sistema de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de la empresa G.C.A. SAC" para optar nuestro título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao.

Adjuntamos a la presente la matriz de consistencia y el correspondiente cuestionario.

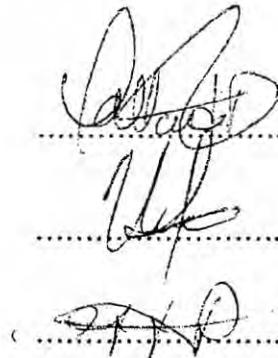
Agradecemos su colaboración y total sinceridad, lo cual contribuirá al éxito de nuestra investigación.

Atentamente.

Nombres: Gallardo Rován Alejandra

Vidal Cerqueira Gian Carlo

Vera Castro Carmen



The image shows three handwritten signatures, each written on a horizontal dotted line. The signatures are in black ink and appear to be cursive or semi-cursive. The first signature is the largest and most prominent, followed by a smaller one, and then a third, even smaller one at the bottom.

Escala de calificación del Juez Experto

Nº	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	✓		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	✓		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	✓		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6	Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7	El número de ítems es adccuado para su aplicación.	✓		

Nombre: *Luis Alberto García*

Firma: *[Firma manuscrita]*

Fecha: *13-06-15*

Bellavista 11 de Junio de 2015

Profesor: CPC. ANICETO CAPRISTAN ANNE

Presente

Asunto: Validación del instrumento a través de Juicio de expertos

Nos es muy grato saludarlos y a la vez solicitarle su colaboración como experto para la evaluación de nuestro instrumento que será usada para la toma de datos en nuestro trabajo de investigación titulado "Sistema de Control Interno en el área de cuentas por cobrar en la empresa GCA S.A.C." para optar nuestro título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao.

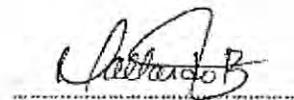
Adjuntamos a la presente la matriz de consistencia y el correspondiente cuestionario.

Agradecemos su colaboración y total sinceridad, lo cual contribuirá al éxito de nuestra investigación.

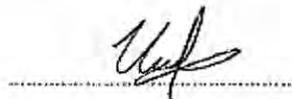
Atentamente.



Nombre: Saman Viza Castro



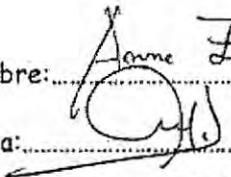
Nombre: ALEJANDRA GALINDO ROUAN



Nombre: GIAN CARLO VIZA CERQUEIRA.

Escala de calificación del Juez Experto

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	X		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6	Los ítems son claros y entendibles.	X		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Nombre: Anne F. Aniceto Ceprestari
 Firma: 
 Fecha: 18-06-2015

ANEXO N° 04 ALPHA DE CRONBACH

Estadísticos Total-Elemento				
CUESTIONARIO	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Conoce la importancia del ambiente de control en la empresa?	30.50	0.818	0.258	.533
¿Se propicia las condiciones y el ambiente adecuado al personal, en el desempeño de sus funciones?	30.33	1.152	0.000	.547
¿Existe un manual de procedimientos en el área de cuentas por cobrar?	30.33	1.152	0.000	.547
¿Se han identificado los riesgos inherentes a las funciones que desempeña?	30.33	1.152	0.000	.547
¿Se han identificado los procedimientos para mitigar los riesgos existentes?	30.33	1.152	0.000	.547
¿Las políticas y procedimientos aprobados son difundidos a todo el personal, e inmediatamente después de su aprobación?	30.33	1.152	0.000	.547
¿Es supervisado constantemente por algún personal responsable?	31.08	.447	.827	.217
¿Se realizan auditorías preventivas en el departamento de cuentas por cobrar?	30.33	1.152	0.000	.547
¿Se cuenta con un Plan de capacitación al personal que labora en el área de cuentas por cobrar?	30.33	1.152	0.000	.547
¿Tiene conocimiento sobre la descripción del puesto y las funciones que debe desempeñar?	30.33	1.152	0.000	.547
¿Se han establecido normas y procedimientos para una gestión de cobro adecuada?	30.33	1.152	0.000	.547
¿Se realizan arcos periódicos y sorpresivos?	30.33	1.152	0.000	.547
¿Los cobros por facturas en efectivo son depositados inmediatamente?	31.08	.447	.827	.217
¿Se concilian periódicamente las cuentas por cobrar y la cuenta de efectivo y equivalente de efectivo?	30.33	1.152	0.000	.547
¿Se preparan mensualmente informe sobre los saldos de los documentos que se tiene por cobrar?	30.33	1.152	0.000	.547
¿Existe una vigilancia efectiva y constante sobre el vencimiento de las cuentas por cobrar?	30.33	1.152	0.000	.547
¿Los créditos que se otorgan son emitidos en condiciones de pago diferentes (7 días, 15 días, 30 días, etc.)?	30.33	1.152	0.000	.547

**ANEXO N° 05 ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA GCA S.A.C.**

IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO

ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR	AMBIENTE DE CONTROL	Proporcionar pasos a seguir para obtener información veraz y oportuna que servirá para la toma de decisiones de la empresa.
	EVALUACIÓN DE RIESGOS	
	ACTIVIDADES DE CONTROL	Los Controles adoptados para la protección de las operaciones permitirán promover la eficacia y eficiencia de las mismas, reduciendo así los posibles riesgos dentro del área de Cuentas por Cobrar.
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
	SUPERVISIÓN Y MONITOREO	
	OBJETIVOS	

ANEXO N° 06 DESARROLLO DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

1. Ambiente de Control:

- ❖ El personal involucrado en actividades del área deben de contar con un programa o código de conducta, valores morales y éticos.
- ❖ Se tiene que transmitir a los empleados actitudes positivas y proactivas.
- ❖ Se le debe inculcar al personal a trabajar en equipo siempre, disfrutando de aportar valor agregado al trabajo, sirviendo a los demás para lograr las metas de la empresa.
- ❖ Se tiene que analizar detenidamente las tareas que realiza cada empleado.
- ❖ El personal debe contar con un nivel de competencia profesional requerido por el área de cuentas por cobrar.
- ❖ Los objetivos establecidos por la administración para las operaciones de la empresa GCA S.A.C, deben de estar acorde a la realidad de la empresa.
- ❖ Se debe estar consciente sobre la naturaleza de los riesgos en que puede incurrir la empresa.
- ❖ Tiene que existir la segregación de funciones en la empresa GCA S.A.C
- ❖ Cada colaborador tiene que tener bien definida la delimitación de su responsabilidad.

2. Evaluación de Riesgos:

- ❖ Debe darse a conocer a los empleados de la empresa los objetivos generales de la empresa, para asegurar que el personal este en la misma sintonía.
- ❖ Los objetivos de las actividades del control interno contable estarán de acuerdo a lograr los objetivos globales del área.
- ❖ Debe existir un compromiso por parte de los empleados a lograr los objetivos del área.

3. Actividades de Control:

- ❖ Se deberán establecer las acciones necesarias para la confiabilidad de la información procesada dentro del área de Cuentas por Cobrar.
- ❖ Los procesos del sistema de control interno que se implementen en el área deberán estar debidamente autorizados para su adecuada segregación de funciones.
- ❖ Establecidos los sistema de control interno deben formularse la documentación que van a ser fuente para el seguimiento y la detección de errores para la pronta acción correctiva y preventiva.
- ❖ Toda documentación que se genere en el proceso del sistema de control interno se deberá archivar para que se tenga un registro de las operaciones y evaluaciones; de esta manera mediante la revisión oportuna se podrán detectar anomalías para aplicar las medidas correctivas y preventivas que no afecten las operaciones del área.
- ❖ Una vez que se tienen identificadas las operaciones del área así como sus debilidades, se establece el control interno que permita garantizar el cumplimiento de las actividades que se realizan dentro del área de Cuentas por Cobrar.

4. Información y Comunicación:

- ❖ La empresa GCA S.A.C debe contar con medios de comunicación efectiva para transmitir información a todo el personal de la empresa.
- ❖ Se deberá comunicar a todo el personal sobre los riesgos a que está expuesta el área.
- ❖ Toda la información suministrada deberá ser correcta, detallada y de forma oportuna.
- ❖ Los sistemas de información deben proporcionar a la administración reportes oportunos, de fácil comprensión y utilidad.
- ❖ Los sistemas de información deberán ser accesibles al personal autorizado y restringido al personal que no esté involucrado en actividades de control.

5. Supervisión y Monitoreo:

- ❖ El personal deberá revisar la exactitud de los reportes dentro del área de Cuentas por Cobrar.
- ❖ Se corroborarán e investigaran los reclamos sobre confirmaciones de saldos.
- ❖ Se supervisará el progreso y la revisión de las operaciones para prevenir o detectar riesgos a que está expuesta el área.
- ❖ Se deberán tomar en cuenta las debilidades significativas encontradas por los auditores internos y externos.
- ❖ Es de importancia la supervisión de gerencia a las operaciones del área.
- ❖ Se establecerán los canales de comunicación para la información interna y externa
- ❖ Sobre los sistemas de información se proporcionaran los cambios o modificaciones con bases que ayuden a un control interno contable eficiente.

ANEXO N° 07 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS A IMPLEMENTAR PARA MEJORAR EL CONTROL EN LA PARTIDA DE CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVO: Establecer procedimientos que permitan generar un mayor control en la Gestión y Administración de las Cuentas por Cobrar.

- ❖ Antes de otorgar un crédito, se debe realizar la evaluación financiera del cliente, mediante los mecanismos pertinentes; así mismo solicitar documentos necesarios para su búsqueda en INFOCORP y entidades financieras de prestigio
- ❖ Una vez obtenida la referencia crediticia, aprobación de la línea de crédito, esta debe contar con el Visto Bueno de la Gerencia Administrativa. Luego proceder al registro en el sistema de control de línea de crédito.
- ❖ Registrar en la base de datos del sistema los montos y condiciones aprobada (líneas de crédito)
- ❖ Apertura de un file correspondiente a las solicitudes de créditos de todos los clientes para mantener información histórica.
- ❖ Efectuar el seguimiento respectivo de los créditos otorgados para su cumplimiento mediante la comunicación telefónica, correos electrónicos y en forma personal.
- ❖ Control físico e informático de la emisión de las facturas de los departamentos diversos en la empresa

- ❖ Cancelar las facturas diariamente desde el sistema, acción que generara un reporte de cobranza diaria, cuyo listado servirá para la entrega a Tesorería de la cobranza en efectivo, abono y cheque. Así también, para la entrega de los cheques diferidos
- ❖ Canje de facturas con letras y demás operaciones propias de la cobranza. Así también, control de letras por cobrar, reportando e identificando banco y situación en que se encuentran.
- ❖ Realizar una conciliación diaria sobre los saldos de los documentos por cobrar a fin de generar reportes confiables.
- ❖ Elaborar la proyección de cobranzas semanales
- ❖ Reportar periódicamente a la Gerencia Administrativa y General, las estadísticas que solicite, recurriendo a los reportes existentes y diseñados en el sistema.

**ANEXO N° 08 MEDIDAS ESPECÍFICAS DE CONTROL PARA EVALUAR LA
CUENTA DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO EN SU GRADO DE
AFECTACION**

OBJETIVO: Establecer medidas de control y procedimientos que permitan obtener un mayor control en la cuenta de Efectivo y Equivalente de Efectivo.

- ❖ Realizar los depósitos inmediatamente de los cheques y efectivo a las entidades bancarias designada por el Departamento de Tesorería.
- ❖ Efectuar el registro contable diario de los ingresos a las cuentas bancarias de la empresa.
- ❖ Elaborar las conciliaciones bancarias diarias, a fin de controlar de una manera eficaz y no tener inconvenientes cuando se realicen los Estados Financieros mensuales.
- ❖ Verificar independientemente las conciliaciones bancarias y obtener directamente confirmaciones de los saldos por parte de los bancos.
- ❖ Hacer una comparación de los depósitos reflejados en los estados bancarios con los cobros registrados.
- ❖ Efectuar un reporte diario de los depósitos bancarios identificándose a que documentos por cobrar pertenecen.