

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO SEGÚN MODELO
COSO III A LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES
DE LA EMPRESA “TRANSPORTES MARIN HERMANOS
S.A.C”., EN EL AÑO 2018.**

Jheny Analy Guevara Guevara

Zully Analí Marín Tello.

Asesor:

Mg. Guillermo Alfredo Rojas Chávez

Cajamarca – Perú

Octubre – 2019

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO SEGÚN MODELO
COSO III A LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES
DE LA EMPRESA “TRANSPORTES MARIN HERMANOS
S.A.C”., EN EL AÑO 2018.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el

Título Profesional de Contador Público.

Bach. Jheny Analy Guevara Guevara

Bach. Zully Analí Marín Tello.

Asesor: Mg. Guillermo Alfredo Rojas Chávez

Cajamarca – Perú

Octubre – 2019

COPYRIGHT © 2019 by

Bach. Jheny Analy Guevara Guevara

Bach. Zully Analí Marín Tello.

Todos los derechos reservados

Dedicatorias

A:

Dios.

Por habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor, por haber hecho realidad este sueño tan anhelado.

Nuestros padres

Por su apoyo incondicional día a día, por su amor, su paciencia, y orientación durante nuestros estudios universitarios, por haber creído en nosotros, son nuestra inspiración para seguir adelante.

Nuestros Maestros

Por la enseñanza brindada en nuestro ciclo universitario.

Agradecimientos

A nuestros padres y esposos que siempre estuvieron en los días más difíciles de nuestra vida como estudiantes, gracias a Dios por dicha bendición para continuar este camino.

A la Empresa “Transportes Marín Hermanos S.A.C”, por haber permitido la realización de dicha investigación, al igual que a los colaboradores que aportaron con información.

A la Universidad UPAGU por permitirnos ser parte de una generación de triunfadores y a los profesores, por los aprendizajes recibidos para nuestra formación profesional y en especial a la Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas que nos dieron la oportunidad de formar parte de ellas.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida Universitaria a las que nos encantaría agradecer por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía. Algunas están aquí con nosotros y otras en nuestros recuerdos y nuestro corazón, sin importar en donde estén queremos darles las gracias por formar parte de nuestra vida y por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: ¡Muchas gracias!

Resumen

El presente trabajo de investigación surge pensando en los problemas que algunas empresas tienen en la partida de cuentas por cobrar, que es uno de los activos más susceptibles de ser irrecuperables, por lo que adquiere mayor relevancia, el no poder controlar y/o garantizar que la función de cuentas por cobrar sea eficiente, conducirá a menos efectivo disponible para las actividades de la empresa y por tanto disminución en la capacidad para gestionar las operaciones; para ello el sistema de control interno Coso III tiene el fin de alcanzar una buena gestión en las empresas.

El objetivo de ésta investigación es determinar el estado en el que se encuentra el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, en “Transportes Marín Hermanos S.A.C”, en el año 2018; a partir de la determinación del nivel de eficiencia de cada componente del COSO III, (Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission); ello debido a que la partida a evaluar es significativa para la empresa y por lo tanto requiere ser controlada. Esta investigación contó como muestra con la misma cifra de la población, que consta de 20 colaboradores de la empresa “Transportes Marín Hermanos S.A.C”, asimismo se hará uso de cuestionarios, entrevistas y ficha de datos a los empleados encargados de las funciones relacionadas.

Como conclusiones llegamos a evaluar el sistema de control interno, utilizando el sistema Coso III, mediante sus componentes y principios, obteniendo como resultado que el control interno es deficiente, ya que existen actividades de control interno que no se cumplen en su totalidad.

Palabras clave: Sistema de control interno, gestión, COSO III, Cuentas por cobrar comerciales.

Abstract

This research work arises thinking about the problems that some companies have in the accounts receivable, which is one of the most likely assets to be unrecoverable, so it acquires greater relevance, not being able to control and / or guarantee that The accounts receivable function is efficient, will lead to less cash available for the company's activities and therefore a decrease in the ability to manage operations; For this, the internal control system Coso III has the purpose of achieving good management in companies.

The objective of this investigation is to determine the status of the internal control of trade accounts receivable, in “Transportes Marín Hermanos S.A.C”, in 2018; from the determination of the level of efficiency of each component of COSO III, (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission); This is because the item to be evaluated is significant for the company and therefore needs to be controlled. This investigation had as a sample the same figure of the population, which consists of 20 employees of the company “Transportes Marín Hermanos S.A.C”, also will use questionnaires, interviews and data sheet to employees in charge of related functions.

As conclusions we came to evaluate the internal control system, using the Coso III system, through its components and principles, obtaining as a result that the internal control is deficient, since there are internal control activities that are not fully fulfilled.

Keywords: Internal control system, management, COSO III, Components and Principles of COSO III.

Índice

Dedicatorias.....	i
Agradecimientos.....	ii
Resumen.....	iii
Abstrac	iv
Índice.....	v
Lista de tablas	vii
Lista de gráficos	viii
CAPITULO I:	
INTRODUCCIÓN.....	
1	
1. Planteamiento del Problema	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2. Definición del Problema	4
1.3. Objetivos	4
1.4. Justificación e importancia	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2. Fundamentos teóricos de la investigación	6
2.1. Antecedente Teórico.	6
2.2. Marco Histórico	14
2.3. Marco Teórico	17
2.4 Marco Conceptual	24
2.5 Hipótesis de la investigación.	42
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	44
3.1 Tipo de Investigación	44
3.2 Diseño de investigación	44
3.3 Área de investigación	44
3.4 Población.	44
3.5 Muestra.	44
3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	45

3.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	46
3.8 Interpretación de datos	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
4.1 Resultados	51
4.2 Discusión	62
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1 Conclusiones	64
5.2 Recomendaciones	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
LISTA DE ABREVIATURAS	70
GLOSARIO	70
ANEXOS	72
ANEXO A. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	73
ANEXO B. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	83
ANEXO C. ACTA DE COMPROMISO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA	89

LISTA DE TABLAS

N°	Título de Tablas	Pág.
	Tabla 1. Calificación del Control Interno	36
	Tabla 2. Operacionalización de variables	47
	Tabla 3. Evaluación de los componentes del Control Interno de las Cuentas por cobrar.	51

LISTA DE GRÁFICOS

Nº	Título de Gráficos	Pág.
	Gráfico 1. Componentes del control interno informe COSO.	24
	Gráfico 2. Evaluación de los componentes de Control Interno de las Cuentas por cobrar en la empresa Transportes Marín Hermanos S.A.C.	52
	Gráfico 3. Organigrama de la empresa Transportes Marín Hermanos S.A.C, del año 2018.	53
	Gráfico 4. Funciones relacionadas al control interno de las cuentas por cobrar en Transportes Marín Hermanos S.A.C.	54
	Gráfico 5. Esquema de procesos de cobranza, en transportes Marín Hermanos S.A.C, en el año 2018.	56
	Gráfico 6. Deficiencias en el componente Ambiente de Control Interno de las Cuentas por cobrar comerciales.	57
	Gráfico 7. Deficiencias en el componente evaluación de riesgo del control interno de las cuentas por cobrar.	58

Gráfico 8. Deficiencias en el componente Actividades de Control, del Control Interno de las Cuentas por Cobrar.	59
Gráfico 9. Deficiencias en el componente Información y Comunicación, del Control Interno de las Cuentas por Cobrar.	60
Gráfico 10. Deficiencias en el componente Monitoreo, del Control Interno de las Cuentas por Cobrar	61

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En los últimos años, el control interno ha adquirido especial importancia, debido al incremento y complejidad de las operaciones de las empresas y la búsqueda de salvaguarda de activos. (Aguirre en Arceda, 2015) lo define como “conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar la eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguarda de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.”). No obstante, las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, y muchas veces trabajan de manera empírica. En consecuencia, pueden ocurrir situaciones no previstas con un impacto financiero, como malversación o pérdida de activos.

Para salvaguardar los activos, es preciso establecer métodos y medidas de control interno. Se entiende por activos, los bienes y derechos de propiedad de la misma o controlados por esta, como: efectivo, inversiones, cuentas por cobrar, existencias, maquinaria y equipos de explotación, etc.

No es ajeno al tema de control, las cuentas por cobrar (acreencias que se originan por venta de bienes y/o servicios, intereses por cobrar, anticipos a clientes, etc.), originadas por el aumento en la demanda bajo la modalidad “crédito”, por parte de los clientes. En el sector empresarial, se ha convertido en una estrategia de ventas para captar clientes y hacer frente a la competencia.

Al ser las cuentas por cobrar uno de los activos más susceptibles de ser irrecuperables, adquiere mayor relevancia. El no poder controlar y/o garantizar que la función de cuentas por cobrar sea eficiente, conducirá a menos efectivo disponible para las actividades de la empresa y, por lo tanto, la disminución de la capacidad para gestionar las operaciones. Es decir, del período de convertibilidad de efectivo, depende la capacidad de hacer frente a las obligaciones, sin buscar financiamiento externo. De hecho, sin incurrir en gastos financieros generados por financiamiento.

Con el fin de asegurar el derecho de cobro, las empresas se ven presionadas a adoptar sistemas de control interno (procesos de aprobaciones y autorizaciones de créditos, separación de tareas, custodia de las cuentas y controles en físico para las mismas, etc.) bajo enfoques, como el COSO III; publicado a fines del 2013, está compuesto por los 5 componentes en el marco interior y 17 principios y puntos de enfoque, aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, que presentan las características

fundamentales de cada componente, denominados: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y finalmente, supervisión.

Transportes Marín Hermanos S.A.C. no es indiferente al tema planteado. Inició sus operaciones en agosto del año 2006, en el rubro servicios de Transporte de Carga por Carretera. Al 31 de diciembre del 2018, sus ingresos derivados del giro del negocio ascienden a Cuatro Millones Catorce Mil Quinientos Tres con 00/100 soles, y las cuentas por cobrar comerciales representan el 14% del activo total, por lo que la partida adquiere relevancia y requiere un análisis de control.

En una verificación previa de sus cuentas por cobrar, se pudo determinar que el control interno de las cuentas por cobrar comerciales es deficiente, por el escaso personal encargado del control de la partida, que dificulta la adecuada segregación de funciones; no existiendo una organización adecuada para la salvaguarda y custodia de las mismas.

Vista la problemática expuesta, vemos necesaria la realización de un estudio situacional de medidas organizativas y operativas acerca del control interno de cuentas por cobrar comerciales en la empresa ya mencionada.

1.2. Definición del Problema

¿Cuál es el estado situacional del control interno de las cuentas por cobrar comerciales, en Transportes Marín Hermanos SAC, en el año 2018?

1.3. Objetivos

General

- Determinar el estado del control interno de cuentas por cobrar comerciales en base al Coso III, en la Empresa de Transportes Marín Hermanos S.A.C., en el año 2018.

Específico

- Determinar el nivel de eficiencia de cada componente del Coso III, en Transportes Marín Hermanos S.A.C., en el año 2018.

1.4. Justificación e importancia

Esta investigación aporta datos acerca del control interno de las cuentas por cobrar, los mismos que trascienden en la situación económica y financiera de la empresa; por lo que se debe prestar especial atención a su control, para evitar riesgos que atenten contra su recuperación.

A nivel metodológico, la investigación se fundamenta porque cumple con las normas y directrices establecidas para la realización de todos los procedimientos necesarios para poder formular, validar y desarrollar cada uno de los contenidos dentro de esta investigación, lo que nos permitió responder a la interrogante planteada.

Se puso en práctica los conocimientos adquiridos, desde el inicio de nuestra formación; asimismo, este trabajo de investigación, servirá de guía para futuras investigaciones. Debido a que formará parte del material bibliográfico que se encontrará a disposición no sólo de los estudiantes de ésta y otras universidades, sino también de los profesionales que deseen orientarse a la investigación.

Desde el punto de vista valorativo, el diagnóstico de control interno de cuentas por cobrar tiene relevancia; porque permitirá que las empresas de Cajamarca tengan un precedente que les permita tomar acertadas decisiones, tanto en la organización de cuentas por cobrar, como también en la prevención de riesgos y protección de las cuentas a recuperar de la empresa, de tal manera, que se tenga en cuenta la vital importancia de mantener un control interno para el desarrollo óptimo de las actividades comerciales, que contribuya a mejorar el control de las cuentas por cobrar y a obtener mejores resultados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. Fundamentos teóricos de la investigación

2.1. Antecedente Teórico.

Carrera (2017) en su tesis denominada “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015”, analizó la gestión de cobro en el periodo 2015 a través de Coso I. A fin de evaluar el control interno de la empresa y los procesos de créditos y cobranzas se aplicó encuestas y entrevistas en el área administrativa.

Los resultados revelaron que el control interno era deficiente; originado por la carencia de manual de funciones, supervisores y código de ética.

La empresa no había definido los objetivos para cada departamento, por lo que no había familiarización con las políticas de crédito y no se realizaba seguimiento de las actividades de créditos y cobranzas. La empresa contaba con ciertos procesos, con los cuales los intervinientes mostraban inconformidad, como era el caso de la evaluación de los créditos que resultó ser nula y los plazos de créditos. En fin, la gestión no garantizaba la recuperación oportuna de la cartera. La investigadora recomendó implementar Coso I a esta partida, a fin de no afectar su liquidez y mejorar la gestión.

Salazar (2015) demostró los potenciales riesgos y deficiencias del sistema de control interno del Hospital San Gabriel respecto a las cuentas por cobrar por la prestación de servicios a diferentes Instituciones para desarrollar los métodos de evaluación de control interno bajo el informe Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). La información sería obtenida de cuestionarios aplicados a los clientes.

Al revisar las cuentas por cobrar se pudo evidenciar que no existían convenios o contratos, en algunos casos no había datos actualizados de los clientes que adeudaban a la institución; no se contaba con un archivo organizado de las cuentas por cobrar. Recomendó considerar el incremento de las cuentas por cobrar, entre una y otra gestión y tomar las acciones necesarias correspondientes para la recuperación de éstas con el apoyo del sistema implementado, realizar su seguimiento continuo de acuerdo al cronograma e instruir al área correspondiente apoyar en la elaboración de respaldos de las cuentas por cobrar de gestiones anteriores a la implementación del sistema.

Goyo & Oliveros (2014) en su tesis de pregrado “Lineamientos de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo C.A.”, propusieron lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar, previo análisis de la situación actual mediante la aplicación de

cuestionarios. Concluyeron que la empresa en cuestión presentaba una gran debilidad en los procedimientos y lineamientos que debían cumplir para las gestiones de crédito y cobranza, la misma que no le permitía medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que manejaba, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales disponibles para un periodo de tiempo.

Cruz (2013) evaluó el sistema de control y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de pobladores y Productores de Miraflores “FORO MIRAFLOR”, a través de la aplicación de entrevista con cuestionarios; al contador, administrador, miembros de junta directiva, entrevista a miembros del comité de crédito, y observación directa en campo. Revisó y comprobó que el Manual de Control Interno estaba desactualizado, en referencia al informe COSO I, es decir, no incorporó sus cinco componentes, los tres objetivos y sus respectivas normas de regulaciones, no tenía un Manual de Crédito, sólo con un documento donde se plasmaban las políticas y procedimientos establecidos para acceder a los créditos, desconocidos por la administración. Determinó que no existía gestión de cobro en la organización, debido a la existencia de un porcentaje bastante alto, como cuentas incobrables.

Finalmente concluyó que, la aplicación de Controles Internos en la organización tenía muchas limitaciones, la responsabilidad sobre este no

estaba correctamente definida. Consideró que el control interno es deficiente.

Flores (2018) propuso determinar y describir las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú y de la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Para llevarla a cabo aplicó un cuestionario al gerente general, contador y asistente administrativo. Determinó que las Mypes que fueron muestras de estudio desconocían los componentes que debe tener el control interno. Por su parte, Transportes Tianco E.I.R.L no contaba con un área de control interno ni con un área contable interna, no había implementado procedimientos ni políticas para las cuentas por cobrar, siendo el control interno dentro de la empresa deficiente.

Por lo indicado y a fin de evitar deficiencias en las organizaciones, recomendó que cada empresa debiera conocer los componentes del control interno y a la vez implementarlo, verificando que los procedimientos de las cuentas por cobrar se cumplan en su totalidad.

Armijo (2016) en su tesis de pregrado denominado “Influencia del Control Interno en el Departamento de Créditos y Cobranzas de la Empresa Chemical Minings S.A., Lima – 2015”, planteó determinar la influencia del control interno, previo diagnóstico de la gestión actual del departamento, a través de la aplicación y procesamiento de análisis

documental, indagación y conciliación de datos. La información procesada logró determinar el modo como el sinergiamiento de los componentes del control interno puede facilitar la buena administración del área de créditos y cobranzas. Pudieron evidenciar que la empresa carecía de un adecuado control interno, haciendo que las actividades que se realizaban carezcan de credibilidad.

Carrasco & Farro (2014) plantearon evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina EIRL, a través de la observación, la aplicación de una encuesta y entrevista, detectaron que en el área de cuentas por cobrar se aplicaban controles internos deficientes; porque no existían supervisiones en esta área, el personal no estaba siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realizaba de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito y no existían políticas de cobranza. Por ello, era preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, que serían de gran utilidad para la gestión.

Pinillos & Tejada (2014) en su tesis de pregrado denominado “Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del Distrito de Trujillo – Año 2013”, propusieron demostrar que el diseño e

implementación de un sistema de control interno mejoraría la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, mediante la aplicación de observación, entrevista y análisis documental.

De acuerdo a los resultados obtenidos, detectaron que existían una serie de limitaciones de la gestión de las cuentas por cobrar, hechos que dificultaban la liquidez de la empresa, entre ellos: Falta de planificación de tareas en el área de cuentas por cobrar, errores humanos, desconocimiento de políticas preestablecidas por el ente, falta de comunicación y segregación de funciones.

Todos estos puntos dieron como resultante que su rotación de cartera se encontraba al límite del nivel óptimo.

Tello & Guevara (2018) en su tesis “Propuesta de un Sistema de Control Interno Coso III en la buena gestión de la empresa “Industria Alimentaria Huacariz S.A.C.” Cajamarca – 2017, descubrieron que el componente evaluación de riesgos 12% de cumplimiento, existe falencias en promover una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal, en Administración de riesgos al igual que en Actividades de Control 17% de cumplimiento, los procesos no están documentados en un manual de procedimientos; los sistemas de información no cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de pérdidas, por ser obsoletos en el manejo de la información. Además se observó que no existen mecanismos para

evaluar el funcionamiento de los componentes del control interno de los colaboradores y que existen deficiencias en la comunicación acerca de medidas o Actividades de Control y la aplicación de medidas correctivas. Por lo que llegan a la conclusión de que el diseño de una propuesta de un Sistema de Control Interno Coso III ayuda en la mejora de puntos críticos a través de sus componentes y principios aplicados en COSO identificando los puntos débiles que más carece esta empresa.

Caruajulca & Muñoz (2016) en su tesis denominada “Estado Situacional del control interno de las cuentas por cobrar en Grifos el Triunfo E.I.R.L., de la ciudad de Bambamarca, al I semestre 2016” Concluye que el control interno de las cuentas por cobrar comerciales es deficiente, el ambiente de control presenta una estructura inadecuada, respecto al componente de evaluación de riesgos no existen políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos; del mismo modo el componente actividades es deficiente debido a que no se gestiona la recuperación de las cuentas por cobrar al vencimiento de las mismas, ni se verifican los límites de los créditos otorgados, del mismo modo el componente actividades de control es deficiente debido y como resultado el componente información y comunicación es deficiente debido a que la empresa no cuenta con un sistema informático que active la gestión de cobro. Es decir que la empresa no toma las acciones adecuadas y oportunas para corregir y vigilar el proceso de las cuentas

por cobrar comerciales, esto se determinó a través de la aplicación de cuestionarios, entrevistas y revisión documental.

Lozano & Saldaña (2019) en su tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Privada del Norte, Contabilidad, Cajamarca. Manifiesta que el control interno incide directa y positivamente en la rentabilidad de la empresa y que ésta cumple con lo establecido en los indicadores del ambiente de control con un nivel 1 de cumplimiento del 95% (alto) y un nivel de riesgo 5% (bajo), asimismo cumple con los indicadores de evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión. De esta manera al evaluar y comparar los estados financieros y sus respectivos análisis de rentabilidad concluyen que en la rentabilidad económica, financiera y de inversión hay un incremento en el periodo 2018 en comparación al 2017.

Por tanto indican que la evaluación de un adecuado control interno en las entidades públicas o privadas, mejora el proceso de los trabajos en las distintas áreas, haciendo de este modo un proceso de trabajo productivo, cuidando los activos y mejorando a la vez las ventas, ingresos y rentabilidad de la misma.

(Manrique, 2018), en sus tesis “Control interno en la gestión de almacén de la empresa comercializadora de repuestos y accesorios

Gebry Repuestos Automotrices E.I.R.L. en Cajamarca 2017”, para optar el grado de Contador Público sustentó: El control interno es importante en todas las áreas para controlar los ingresos y salidas de materiales y de dinero, este sistema hace que sea una herramienta de trabajo confiable para poder evitar fraudes y pérdidas desmesuradas de las empresas por parte de los colaboradores o terceros, por lo mencionado hoy en día las pérdidas o bajos ingresos se deben a la falta de la activación o evaluación de un adecuado control de trabajo de la mano con los altos mandos de las empresas y sus colaboradores. El objetivo de la tesis fue estudiar y evaluar el control interno existente en la empresa objeto del presente estudio y determinar su confiabilidad en el proceso de gestión de almacén. Las conclusiones de la investigación nos indican que el control interno tiene un efecto en la eficiencia y confiabilidad de la gestión del almacén.

2.2. Marco Histórico

Los primeros datos que se tienen de control interno están realizados por Dicksee (1905) indicando que un sistema apropiado de verificación mayormente evita la necesidad de una auditoría detallada. Este concepto incluye tres elementos: División del trabajo, utilización de registros contables y rotación de personal.

Bennett (1930) define el Control Interno Coso III como: Un sistema interno de verificación que puede definirse como la coordinación del sistema contable y de los procedimientos de oficina.

La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados - [AICPA] en 1949: El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, fiabilidad de sus datos contables, para promover la eficiencia operativa y el cumplimiento de las políticas de gestión establecidas de un "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellas cuestiones directamente relacionadas con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas ".

Según Fonseca (2011) en los 80' no existieron mayores variaciones en la evolución del control interno con excepción del reporte elaborado por la comisión Headway que investigó las causas de los informes financieros fraudulentos preparados por las compañías públicas.

Por otra parte, la década del 90 fue una década de posicionamiento del control interno debido a la divulgación de varios estudios. Entre ellos; Marco Integrado de Control Interno (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) en 1992; Guía de Control

(Instituto Canadiense de Contadores Certificados - CICA), en 1995; CobiT (Fundación de Sistemas de Información, Auditoría y Control - ISACA), en 1996; Y el Marco Referéndum para Sistemas de Control Interno en Organizaciones Bancarias (Comité de Basilea de Supervisión Bancaria). En 1998. Tiempo después de la divulgación de Gestión de Riesgos Corporativos (FRM). En 2004; Guía COSO para Pequeñas Empresas en 2006; y, La Guía de Monitoreo sobre Sistemas de Control Interno, en 2009.

Para Fonseca (2007) los escándalos financieros se produjeron en Europa y, más tarde en Norteamérica, a comienzos del siglo XXI, sacudió el mundo empresarial y dio el tono a la Ley Sarbanes - Oxley en 2002, bajo su influencia, las regulaciones de la SEC sirvieron para posicionar el COSO como un marco apropiado para el análisis del control interno en las compañías públicas. Siguiendo este ejemplo. Otros reguladores de los países industrializados establecieron la obligación de la máxima autoridad ejecutiva de cada empresa pública de emitir una declaración anual sobre la efectividad del control interno y tener la opinión de los auditores independientes.

Finalmente, según Fonseca (2007, pág. 55) América Latina algunas NIA han desarrollado a partir de los 80' diversos esfuerzos normativos, con el objeto de promover la modernización del control interno gubernamental habiendo logrado que los Congresos de Costa Rica y

Perú, sancionen leyes específicas sobre el control interno para el sector público. En algunos casos, las normas divulgadas han adoptado el enfoque del COSO sin mayores cambios. En otros, las NIA han tomado un camino distinto creando estructuras sofisticadas que incluye un número mayor de objetivos a los fijados por el Coso III y nuevos elementos adheridos a los componentes ya conocidos.

En el Perú esta herramienta tan útil de control interno ahora es implementada tanto en el sector público como el privado. Ello nos lleva a concluir en esta parte de la investigación que estamos encaminados hacia la mejora de los procesos a través del control interno. Según el consultor Leiva (2014) en su publicación pone de manifiesto que “Desde el año 2006 se han realizado diversos esfuerzos, a través de la emisión de normas y de documentos técnicos orientados para establecer al control interno como herramienta de gestión”. (p.7) Según lo manifestado esto se hizo con el único fin de fortalecer y beneficiar a todas las empresas peruanas que contribuya al cumplimiento de sus objetivos y metas; sin embargo, hoy en día se puede identificar fácilmente que en la gran mayoría de empresas la aplicación del control interno es aún débil, la falta de un control interno conlleva a una entidad a ser vulnerable a sucesos que puedan afectarla.

2.3. Marco Teórico

2.3.1 El control interno basado en el modelo COSO III.

Para Abella (2006), es metodología capaz de abordar la gestión de riesgos en las empresas, con un enfoque integrador que supone una verdadera oportunidad de valor para sus stakeholders. Dicha metodología ha recibido el nombre de Enterprise Risk Management Framework (comúnmente conocido como ERM o COSO III).

Brown & Moberg (1983, p. 3119) hacen algunas anotaciones interesantes:

- El control es mantener las actividades de la organización en conformidad (alineación y en curso) con planes y objetivos.
- El objetivo de los sistemas de control es inspeccionar todas las actividades e identificar las desviaciones significativas del rendimiento esperado.

“El modelo Coso III, refleja el dinamismo en el entorno de control, no sólo influye en las actividades de control interno, sino considera la gestión de la información y la coherencia con los principios de transparencia” (Santa Cruz, 2014), comunicación dentro de un proceso que es monitoreado y corregido de acuerdo a las circunstancias. No se trata de un proceso en serie en el que un componente tiene un impacto exclusivo en el siguiente componente, pero es interactivo y multidireccional, siempre que sea cualquier componente puede influir.

La tercera versión, COSO III, se publicó en el año 2013. Este renovado Marco Integrado de Gestión de Riesgos incluye cambios significativos en cada uno de sus cinco componentes.

2.3.2 Componentes y principios.

De acuerdo al Committee of Sponsoring Organizations (COSO III) en su marco integrado (mayo 2013), el control interno consta de 5 componentes y 17 principios que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevaran a cabo. La aplicación de estos componentes se centra en impedir o detectar errores materiales dentro de la empresa.

A. Ambiente de control

Según el informe COSO III, es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración.

El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización.

Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el

rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión.

Factores:

El informe COSO II, hace referencia a elementos que deben integrar el ambiente interno, los cuales se detallan a continuación:

- La integridad y los valores éticos de los recursos humanos,
- La competencia profesional,
- La delegación de responsabilidades,
- El compromiso con la excelencia y la transparencia,
- La atmosfera de confianza mutua,
- La filosofía y estilo de dirección,
- La estructura y plan organizacional,
- Los reglamentos y manuales de procedimientos,
- Las políticas en materia de recursos humanos y
- El Comité de Control.

Principios:

Principio 1: La organización demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos.

Principio 2: El Consejo Directivo demuestra independencia de la gestión y supervisa el desarrollo y desempeño del control interno.

Principio 3: La Dirección establece, con la supervisión del

Comité, estructuras y líneas de información, y designa apropiadamente las responsabilidades para lograr los objetivos.

Principio 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a individuos competentes de acuerdo con los objetivos.

Principio 5: La organización hace responsables a los individuos de sus respectivas obligaciones de control interno en la consecución de los objetivos.

B. Evaluación de Riesgos

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados.

Luego de realizar la identificación de los eventos que afectan negativamente las operaciones de la empresa, es decir, los posibles riesgos, se plantea la necesidad de realizar en segunda instancia la evaluación, de tal manera que se puedan tomar las medidas adecuadas para administrarlos.

Principios:

Principio 6: La organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con ellos.

Principio 7: La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos en toda la entidad y los analiza para determinar cómo se deben gestionar.

Principio 8: La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de los riesgos para el logro de los objetivos.

Principio 9: La organización identifica y evalúa los cambios que podrían tener un impacto significativo en el sistema de control interno.

C. Actividades de Control

Son las acciones a seguir en todos los niveles, procesos y en todas las funciones desarrollados en las empresas, con el objetivo de mitigar y asegurar el cumplimiento de los objetivos preestablecidos. Consta de: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que

se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en; controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información, y controles de la dirección. Independientemente de la clasificación que se adopte, las actividades de control deben ser adecuadas para los riesgos. (Aguirre, 2009, p.7).

Principios:

Principio 10: La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a mitigar el riesgo y a lograr los objetivos en niveles aceptables.

Principio 11: La empresa escoge y lleva a cabo actividades de control general sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

Principio 12: La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen ciertas expectativas y procedimientos.

D. Información y comunicación

Se refiere a como la organización identificada, captura y comunica la información pertinente financiera y no financiera relacionadas con actividades eventos tanto internos como externos. Esta información es procesada, capturada y reportada a través, de los denominados sistemas

de información; la interrelación de estos sistemas ayuda al personal de la actividad en el cumplimiento de sus objetivos. (Mantilla, 2003, p.187).

Principios:

Principio 13: La organización obtiene, o genera, y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Principio 14: La organización provee internamente la información necesaria, incluidos los objetivos y las responsabilidades, para apoyar el funcionamiento del control interno.

Principio 15: La organización se comunica con las partes externas interesadas sobre asuntos que afectan el funcionamiento del control interno.

E. Monitoreo

Respecto a las actividades de seguimiento, Jumbo (2015) plantea, “Planeado e implementado un sistema de control interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo (...) por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad” (s/n).

Principios:

Principio 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando.

Principio 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de tomar medidas correctivas, incluyendo la Dirección y el Comité Directivo, según corresponda.



Gráfico 1. Componentes

Fuente: COSO III 2013

2.4 Marco Conceptual

2.4.1. Control Interno

Concepto:

Barquero (2013) señaló que *“El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección”*. (p. 20)

Para Lindegaard (2008), el control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y la fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección. .

Según Gómez (1960, pág. 14) *“El sistema de control contable interno comprende el plan de la Organización y todos los métodos y medidas coordinados tomados dentro de una empresa para salvaguardar Activos y verificar la fiabilidad de los datos contables”*.

De acuerdo con la Norma de Ejecución Del Trabajo N° 2 de las Normas de Auditoria Generalmente aceptadas (NAGAS), el control interno es un proceso desarrollado por todo el recurso humano de la organización, diseñado para proporcionar una seguridad razonable de conseguir eficiencia y eficacia en las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables al ente.

Según el Committee of Sponsoring Organizations (COSO) en su marco integrado (mayo 2013), el control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información/Reporting y el cumplimiento. De esta manera, el control interno se convierte en una función inherente a la administración, integrada al funcionamiento organizacional y a la dirección institucional y deja, así, de ser una función que se asignaba a un área específica de una empresa.

Diversos autores coinciden en que el control interno es un proceso que se da en toda la organización empresa, e involucra sin excepción alguna, a todos los colaboradores, en aspectos que van más allá de temas contables, hablese también en temas financieros, administrativos y operativos; con el objeto de otorgar seguridad razonable en el logro de objetivos.

2.4.2 Importancia del Control Interno

Julca (2008), indica que una de las razones más evidentes de la importancia del control es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar. El control se emplea para:

- Crear mejor calidad: Las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores.
- Enfrentar el cambio: Este forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización. La función del control sirve a los gerentes para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones.
- Producir ciclos más rápidos: Una cosa es reconocer la demanda de los consumidores para un diseño, calidad, o tiempo de entregas mejorados, y otra muy distinta es acelerar los ciclos que implican el desarrollo y la entrega de esos productos y servicios nuevos a los clientes. Los clientes de la actualidad no solo esperan velocidad, sino también productos y servicios a su medida.
- Agregar valor: Los tiempos veloces de los ciclos son una manera de obtener ventajas competitivas.
- El control interno contribuye a la ejecución de los objetivos de la empresa, debido a la seguridad y eficiencia que brinda en cada uno de los procedimientos realizados en cada área de la entidad económica.

2.4.3 **Objetivos del Control Interno**

Estupiñán (2006), define que el objetivo del control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente, según las directrices marcadas por la administración. Los objetivos básicos del control interno son:

- Eficiencia de las Operaciones.
- Suficiencia y Confiabilidad de la Información Financiera.
- Cumplimiento de las Leyes y Regulaciones Aplicables.

2.4.4 **Elementos:**

Según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2014)

Entre los elementos de un buen Sistema de Control Interno Coso III tiene:

- Un plan de organización que proporcione una distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad.
- Un plan de autorización, registros contables y procedimientos.
- Proporcionar un buen control contable sobre activos y pasivos, ingresos y gastos.
- Procedimientos eficaces para llevar a cabo el Plan Proyectado.

- Un personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que deben ser proporcionales a sus responsabilidades.
- Supervisión planeada ordenada y sostenida la Auditoría Interna forma parte del Control Interno y como uno de sus objetivos fundamentales la mejora y protección de dicho control interno.

Para Gaitán (2006), el Control Interno presenta elementos que se pueden agrupar en cuatro (4) clasificaciones:

a. Organización:

Los elementos de control interno que intervienen en él son:

- **La Gerencia**, que asume la responsabilidad de la política general de la empresa y las decisiones tomadas en su desarrollo.
- **Coordinación**, que adopta las obligaciones y necesidades de las partes integrales de la empresa a un conjunto homogéneo y armónico; Que prevé los propios conflictos de invasión de funciones de custodia y registro de operaciones.
- **División del trabajo**, definiendo claramente la independencia de las funciones de operación, custodia y registro.

b. Procedimiento

Gaitán (2006) considera:

Es necesario que sus principios se apliquen en la práctica a través de procedimientos que garanticen la solidez de la organización, para lo cual es necesario:

- **Planificación y sistematización.**- Para ello es deseable encontrar un instructivo general o una serie de instrucciones sobre las funciones de dirección y coordinación; división del trabajo; el sistema de autorizaciones y de fijación de responsabilidades, que de ordinario adopta la forma de manuales de procedimiento y pretende garantizar el cumplimiento por parte del personal de prácticas que dan efecto a las políticas de la empresa, procedimientos; reducir errores; acortar el proceso de formación del personal, y eliminar o reducir el número de órdenes verbales y decisiones apresuradas.

Un mayor grado de planificación requiere el control presupuestario y la aplicación de las normas de producción, distribución y servicios.

c. Personal:

Para Gaitán (2006):

El Sistema de Control Interno Coso III no puede cumplir su propósito si las actividades diarias de la empresa no están continuamente en manos de personal capacitado y adecuado.

Los elementos que intervienen en este aspecto son:

- **Formación.** - Los mejores programas de formación están en su lugar, mejor será el personal responsable de los diversos aspectos de la empresa.
- **Eficiencia.** - Después del entrenamiento, la eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad.
- **Moral.** - Es obvio que la moralidad del personal es uno de los pilares sobre los que descansa la estructura del control interno. Los requisitos de admisión y el interés constante de los directivos por el comportamiento del personal son, de hecho, ayudas importantes al control. Las vacaciones periódicas y un sistema de rotación del personal deberían ser obligatorios en la medida de lo posible las necesidades del negocio.

El complemento indispensable de la moralidad del personal como elemento de control interno está en los lazos de fidelidad que deben proteger al negocio frente a gestiones inadecuadas.

- **Compensación.** - Indudablemente, un personal adecuadamente remunerado es más adecuado para lograr el propósito con

entusiasmo y concentra más atención en la eficiencia que en los planes para desactivar el negocio. Los sistemas de remuneración al personal; Los planes de incentivos, las recompensas, las pensiones de vejez y la oportunidad de plantear sus sugerencias y problemas personales son elementos importantes del control interno.

d. **Supervisión:**

Lawrence y Carl (2007), definen que la supervisión en el control interno sirve para localizar debilidades y mejorar los controles. A menudo este sistema incluye observar el comportamiento de los empleados y buscar en los archivos de contabilidad indicios de problemas de control. Con frecuencia se efectúan evaluaciones de los controles cuando ocurren cambios importantes en la estrategia, la administración principal, la estructura del negocio o las operaciones. Por lo general, los auditores internos, quienes son independientes de las operaciones, realizan tales evaluaciones. Ellos también son responsables de la vigilancia diaria de los controles. Por su parte, los auditores externos evalúan y reportan el control interno como sociedad de la auditoría de los estados financieros que deberá inducirse anualmente. (p. 188).

2.4.5 **Requerimientos generales de un sistema de control**

Cualquier sistema de control necesita dos requerimientos básicos:

Según Ferry (2011, p. 66) La estabilidad es un requerimiento primario, el elemento más importante para cualquier sistema de control es dinámico, su control debe ser estable, pero estabilidad no significa rigidez. Además, la estabilidad absoluta también debe tener una estabilidad relativa.

La estabilidad absoluta establece que el sistema es estable o inestable. Un sistema está en equilibrio si, en ausencia de cualquier perturbación de entrada, la salida se mantiene en el mismo estado. Un sistema de control lineal es invariante en el tiempo, es estable, si finalmente la salida vuelve a su estado equilibrio cuando el sistema es sometido a un disturbio.

Esta condición de estabilidad, científicamente probada ciencias físicas y aplicadas con éxito en ingeniería, es igualmente válido en otros sistemas, incluyendo procedimientos administrativos. Un error frecuente en el campo de la contabilidad es la identificación entre auditoría y control, e incluso más.

Cuando hay una condición de independencia para ello, entonces de muchas discusiones sobre el tema, está claro que:

- La auditoría y el control son diferentes, la auditoría puede requerir una condición de independencia; Control por su misma naturaleza, no puede ser independiente del sistema, sino todo lo contrario, inherente a ella.

El poder de reducir a cero, o un valor tolerablemente pequeño, se refieren a que la capacidad de corregir los errores no es suficiente para capturarlos, medirlos y evaluarlos, es necesario para devolver el sistema a su meseta homocinética. También se conoce como error estacionario:

Como el sistema de control implica el almacenamiento la información, la salida del sistema, relacionada con una entrada, no puede seguir esto inmediatamente, pero tiene una respuesta transitoria antes de que pueda estacionario. La respuesta transitoria a un sistema de control la práctica muestra oscilaciones amortiguadas antes de alcanzar un estado de equilibrio. Si la salida de un sistema el estado estable no coincide exactamente con la entrada se dice que el sistema tiene un error constante.

No hay sistemas sin errores, ni siquiera los de tipo físico de alta precisión. Aún más en aquellos donde involucrar los factores humanos, la diversidad de procedimientos, y la multiplicidad de intereses en conflicto, como es la entidad económica (Cf. Teoría de las partes interesadas). El error está siempre presente. Las fallas son una posibilidad, el control usted debe estar atento a ella para corregir.

2.4.6 Estructura del Control Interno

Para que el control interno sea eficiente, el control interno plantea la necesidad de elementos individuales y a la vez relacionados entre sí, es decir; la importancia de la implementación de la estructura del control interno, considera que debería caracterizarse por poseer los siguientes elementos:

- ✓ Un plan de organización que provea segregación adecuada de las responsabilidades y deberes.
- ✓ Un sistema de autorizaciones y procedimientos de registro que provea adecuadamente un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos.
- ✓ Prácticas sanas en el desarrollo de funciones y deberes de cada uno de los departamentos de la organización
- ✓ Recurso Humano de una calidad adecuada de acuerdo con las responsabilidades. (Universidad Nacional Autónoma de México, 2012).

2.4.7 Clases de Control Interno:

a) Según la oportunidad en que se produce:

Control Interno Previo: Es la que tiene lugar antes producir las operaciones, con el fin de establecer su propiedad, legalidad y veracidad.

Control Interno Periódico: Es el que tiene lugar en cada uno de los niveles de gestión en el momento de realizar las actividades.

Control Interno Posterior: Es la revisión posterior de los hechos y procedimientos, con el fin de identificar y controlar las desviaciones, determinar las causas y adopción oportuna de medidas correctivas.

b) Según su procedimiento:

Control de Contabilidad Interna: Incluye el plan de organización y procedimientos que aseguren la veracidad y exactitud de los registros financieros, a partir de la simple formulación de la contabilidad hasta la preparación de Estados Financieros.

Control Administrativo Interno: Incluye el plan de organización y procedimientos relativos a la decisión de dirigir la autorización de transacciones por parte de la Administración. Si debe observar el desempeño de la política establecido a través de la supervisión de operaciones y controles.

La responsabilidad de estos controles es delegada por la gerencia en varios jefes de sección o departamentos que están a cargo de mantener y tomar medidas correctivas si es requerido.

Control Interno Operativo: Comprende las acciones establecidas para las áreas de operaciones (finanzas, créditos y cobranzas) con la finalidad de establecer las responsabilidades funcionales para ser evaluadas por la Gerencia.

2.4.8 Métodos de evaluación del sistema de control interno

Cardozo (2012), indicó la existencia de tres (3) métodos utilizados para evaluar el sistema de control interno, los cuales son:

- a. **Método Descriptivo:** Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos de control interno.
- b. **Método de Cuestionarios:** Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar.
- c. **Método Gráfico:** Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos. Es decir, la solicitud de organigramas, flujogramas, procesos, etc.

2.4.9 Calificación de la Efectividad del Control Interno

Oriol, M & Campa, F (2013), proponen criterios para la calificación de los sistemas de control interno, según su efectividad, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 1. Calificación del Control Interno

Niveles	Calificación	Rangos	Conclusión
1° Nivel	0.7	> 0.5 a 0.7	Eficiente

2° Nivel	0.5	> 0.3 a 0.5	Deficiente
3° Nivel	0.3	> 0.1 a 0.3	Ineficiente

Fuente: Oriol y Campa (2013)

El control interno de las cuentas por cobrar comerciales es calificado según:

- Si el indicador es eficiente se le asigna una calificación igual a 0.7.
- Si el indicador tiene deficiencias se le asignará una calificación igual a 0.5, y;
- Si el indicador es ineficiente el valor asignado será igual a 0.3.

Dónde:

- **Eficiente.** Se cumple adecuadamente todos los controles
- **Deficiente.** No es lo suficiente útil. Los controles carecen de algo.
- **Ineficiente.** No se cumple ningún control.

2.4.10 **El Control Interno en el marco de la empresa:**

Según Terán & Mier (1995)

Cuanto mayor y más compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un Sistema de Control Interno Coso III adecuado, entonces, una empresa unipersonal no necesita un sistema de control complejo.

Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un propietario, muchos empleados, y muchas tareas delegadas. Así los propietarios pierden el control y Control Interno. Este sistema debe ser sofisticado y complejo dependiendo de la complejidad de la organización.

Con la organización de tipo multinacional, los gerentes las órdenes a sus filiales en diferentes países, pero el cumplimiento de las mismas no puede controlarse con su participación frecuente. Pero si ésta fuera su presencia, no asegura que se evite el fraude.

2.4.11 Cuentas Por Cobrar

A. Definición de Cuentas por Cobrar

Ortega, Pacherras y Díaz (2010), definen las cuentas por cobrar comerciales - terceros, “están constituidas por la acreencia que se tiene con las entidades o personas a las que la empresa vende sus bienes o presta servicios propios de su giro, es decir, que adeudan a la empresa ya sea por la adquisición de mercaderías y/o la obtención de un servicio en razón de la explotación del giro del negocio. De esta forma aquellas ventas de bienes y/o servicios, que no constituyen operaciones propias del giro del negocio, no deben considerarse en el rubro cuentas por cobrar comerciales”. (p 39).

Para Sons en Horngre (2008), “*Es el derecho del vendedor contra el comprador, por el monto de la transacción*” (p. 311).

Al respecto, Sons. J (2008) afirma que, las cuentas por cobrar es el derecho del vendedor contra el comprador, por el monto de la transacción. Cada transacción implica por lo menos dos partes:

- ✓ **El acreedor** vende bienes y servicios y obtiene una cuenta por cobrar, la cual es un activo.

- ✓ **El deudor** hace la adquisición y tiene un pagaré, el cual es un pasivo. (p. 311).

B. Tipos de Cuentas por Cobrar

Según Sons. J. (2008) Existen tres tipos de cuentas por cobrar, los cuales son:

- ✓ **Las cuentas por cobrar:** Son cantidades que los clientes deben por compras al crédito. Son resultado de la venta de productos y servicios. Generalmente se espera cobrar estas cuentas dentro de un plazo de 30 a 60 días. Representan la pertenencia más significativa que tiene una compañía.
- ✓ **Los documentos por cobrar:** Son derechos por los cuales se expiden documentos de crédito formales como prueba de la deuda. Un documento por cobrar normalmente abarca un plazo de 60 a 90 días o más, y requiere que el deudor pague intereses. También denominadas activo comercial exigible.
- ✓ **Otras cuentas por cobrar:** Comprenden documentos no negociables, como son intereses por cobrar, préstamos a funcionarios de la empresa, anticipos a empleados y los impuestos por recuperar (p. 312).

C. Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Para poder obtener un óptimo control y una adecuada contabilización de las cuentas por cobrar, vamos a clasificarlas de la siguiente manera:

- a. **A cargo del cliente:** Se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representan la actividad normal de la misma.
- b. **A cargo de otros deudores:** Se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad, tales como: préstamos a accionistas, funcionarios, empleados, venta de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc. Ruiz R. (09 de abril de 2015).

D. Registro.

Colín (2011), concluyó que el objetivo primordial es registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía.

Controlar y realizar un seguimiento de los documentos y cuentas por cobrar, es una de las partes vitales del ente económico, para hacer efectiva la cobranza, Sin embargo, a pesar de la existencia de una buena administración (cuidadoso otorgamiento de créditos y la existencia de controles para la cobranza), siempre existe el riesgo de que algunos clientes no paguen por diversas causas, provocando pérdidas por cuentas incobrables. La posibilidad de que esto ocurra depende del giro de cada negocio y del plazo de pago de crédito.

2.4.12 Control Interno Aplicado a Cuentas Por Cobrar.

A. Definición

Malavé (2006) considera que, para evitar dificultades es necesario tener controles adecuados y confiables sobre las ventas al crédito. Y recalca la importancia de contar con una división de funciones para controlar las ventas al crédito. De manera que los diferentes departamentos o individuos son responsables por:

- La preparación o toma del pedido de ventas.
- La aprobación del crédito.
- La entrega de la mercancía de las existencias.
- Los despachos.
- La facturación.
- La verificación de la factura.
- El manejo de la cuenta control.
- El manejo de los libros mayores de los clientes.
- Las aprobaciones de las devoluciones y rebajas en venta.
- La autorización de castigos de cuentas incobrables.

2.4.13 Procedimientos y Controles

Control interno de las transacciones sobre las ventas a crédito y las cuentas por cobrar.

Según Ray O., Pany, K. (2000, pág. 345), cuando los controles sobre las ventas al crédito son inadecuados, son casi inevitables las grandes pérdidas por créditos. Los autores indican que generalmente el control interno sobre

las ventas al crédito se ve fortalecido por una división de funciones, de manera que los diferentes departamentos o individuos son responsables por:

- **Otorgamiento de créditos.**

El departamento de crédito implementa las políticas de crédito de la gerencia y las utiliza para evaluar las solicitudes de créditos realizados por clientes probables y continuos mediante el estudio de su situación económica, financiera y moral, para evitar que en un futuro se presente una deuda incobrable o una demora en los pagos. (Cruz. L. (Julio – Setiembre 2013. pp.30) menciona procedimientos para poder otorgar un crédito

- ✓ Solicitud del crédito
- ✓ Información al cliente
- ✓ Presentación de información financiera y otros.
- ✓ Análisis de crédito
- ✓ Aprobación o denegación
- ✓ Formalización administrativa

- **Procedimiento de Cobranza.**

Deben ser anticipados y planificados de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada. El propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de las cuentas por cobrar.

Todo procedimiento de cobranza tiene cuatro etapas tradicionales conocidos:

- ✓ El Recordatorio
- ✓ Exigir Respuestas
- ✓ Insistir en el Pago
- ✓ Adoptar Medidas Decisivas

2.5 Hipótesis de la investigación.

2.5.1 Hipótesis General

El control interno de las cuentas por cobrar comerciales, en la Empresa de Transportes Marín Hermanos S.A.C., en el año 2018 es deficiente:

Componentes	Calificaciones		
	Valor óptimo	Valor Real	Calificación
Ambiente de Control	0.70	0.43	Deficiente
Evaluación de Riesgos	0.70	0.41	Deficiente
Actividades de Control	0.70	0.43	Deficiente
Información y Comunicación	0.70	0.42	Deficiente
Monitoreo	0.70	0.50	Deficiente

Promedio de valores reales	0.44
Óptimo para el valor	0.70
Calificación proporcional obtenida	Deficiente

Fuente: Elaboración propia según cuestionarios.

2.5.2 Hipótesis Específica

El nivel de eficiencia de cada componente del Coso III, en Transportes Marín Hermanos S.A.C., en el año 2018 es deficiente, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Componentes	Calificaciones		
	Valor óptimo	Valor Real	Calificación
Ambiente de Control	0.70	0.43	Deficiente
Evaluación de Riesgos	0.70	0.41	Deficiente
Actividades de Control	0.70	0.43	Deficiente
Información y Comunicación	0.70	0.42	Deficiente
Monitoreo	0.70	0.50	Deficiente

Fuente: Elaboración propia según cuestionarios.

CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

Descriptivo

Es descriptivo porque describe la frecuencia de una exposición(s) o resultado(s) en la población definida. Se observó los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para ser analizados (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

3.2 Diseño de investigación

La investigación es no experimental, transversal.

- No experimental, porque no se manipularon las variables, solo se observaron en su contexto natural. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

- Transversal, porque la información se levantó en un solo momento.

3.3 Área de investigación

Empresa “Transportes Marín Hermanos S.A.C” – Cajamarca.

3.4 Población.

Se determinó como población al gerente general, administrador, contador y asistente

de contabilidad, de la Empresa “Transportes Marín Hermanos S.A.C” Cajamarca.

3.5 Muestra.

En la presente investigación la muestra es igual a la población, es decir gerente general, administrador, contador y asistente de contabilidad, de la Empresa “Transportes Marín Hermanos S.A.C”.

3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para la realización de la presente investigación se tiene planteado realizar:

a) Encuesta

El cuestionario se realizará al encargado del control de las cuentas por cobrar de la empresa y se programará bajo la disponibilidad del encargado.

Instrumento: Cuestionario de control interno de cuentas por cobrar comerciales.

b) Entrevista

Se aplicará una entrevista al contador, Sr. Jorge Huaripata, de la empresa, encargada del otorgamiento de créditos. Asimismo, se realizará otra entrevista al asistente de administración, el Sr. Percy Juver Marín Huamán, quien está encargado de las cobranzas en la Empresa de Transportes Marín Hermanos S.A.C.

Esta será programada bajo la aceptación del entrevistado, siendo la duración de 45 minutos y se efectuará en un ambiente de la empresa.

Instrumento: Ficha de entrevista

c) Análisis Documental

Esta técnica nos permitirá controlar, analizar y examinar todos los hechos que suceden a nuestro alrededor y dar marcha a obtener información fidedigna. Tal como expresó Mira y Turpin (2007) la observación “nos permite tener información acerca de un acontecimiento tal y como este se produce, siendo una de las técnicas más empleadas para recoger información del escenario en el que tiene lugar la investigación” (p. 11).

Por lo que se revisarán los soportes que respaldan dichos procedimientos, desde los documentos que plasman la existencia de un encargado de las cuentas por cobrar en el organigrama, sus funciones, proceso de cuentas por cobrar (*Desde la venta al crédito hasta la cobranza*) y las políticas de crédito que mantiene la empresa.

El recojo de información se efectuará mediante una visita a la empresa a fin de aplicar check list y realizar un diagnóstico sobre la situación real de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa.

Instrumento: Ficha de registro de datos.

3.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de información se realiza de forma manual y computarizada haciendo uso de Microsoft Office-Excel y mediante medidas de tendencia con estadística descriptiva. Una vez efectuada el acopio de la información se procederá a analizarlos, con el fin de describir apropiadamente las características de éste, con la finalidad de obtener validación de las conclusiones.

3.8 Interpretación de datos

La interpretación de datos se realizó a través del análisis, teniendo en cuenta los resultados del cuestionario COSO III y la encuesta a los colaboradores.

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	
<p>Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales</p>	<p>Análisis y evaluación de las políticas y procedimientos del área de cuentas por cobrar en función a los componentes de COSO III (Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo)</p>	<p>Ambiente de Control</p>	Nivel de cumplimiento de los valores éticos establecidos por la empresa	1. ¿S
			Existencia de capacitación de personal	2. ¿S
			Nivel de cumplimiento de la motivación del potencial humano para el logro de los objetivos de la empresa	3. ¿L
			Nivel de cumplimiento en el diseño de la estructura organizacional de acuerdo con la misión y los objetivos de la empresa	4. ¿S
				5. ¿E
			Existencia de un organigrama definido	6. ¿E
			Nivel de cumplimiento en la formalización o actualización de los reglamentos o manuales	7. ¿E
			Existencia de un manual de descripción de funciones por puesto	8. ¿E
		Nivel de cumplimiento de los objetivos	9. ¿D	
		<p>Evaluación de Riesgos</p>	Identificación de los riesgos al momento de la solicitud de documentación para la evaluación del crédito.	10. ¿
			Evaluación de los riesgos identificados en el proceso de solicitud de documentación para la evaluación del crédito	11. ¿
			Cuantificar la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados en la solicitud de documentación para la evaluación del crédito.	12. ¿
			Cuantificar el efecto que puede ocasionar los riesgos identificados en solicitud de documentación para la evaluación del crédito.	13. ¿
			Existencia de acciones y/o controles para afrontar los riesgos evaluados en la solicitud	14. ¿

			de documentación para la evaluación del crédito.	15. ¿
			Identificación de los riesgos al momento de la evaluación del crédito.	16. ¿
		Actividades de Control	Nivel de cumplimiento en la solicitud de documentación para evaluación de otorgamiento de crédito.	17. ¿
			Nivel de cumplimiento en la evaluación de crédito.	18. ¿
				19. ¿
			Nivel de cumplimiento en la aprobación del crédito.	20. ¿
				21. ¿
			Nivel de cumplimiento de la comunicación de otorgamiento de crédito.	22. ¿
				23. ¿
		Nivel de cumplimiento en el proceso de consolidación de deuda, por cada cliente.	24. ¿	
			25. ¿	
			26. ¿	
		Nivel de cumplimiento en el proceso de cobranza.	27. ¿	
			28. ¿	
		Información y comunicación	Existencia de un sistema de información	29. ¿
			Existencia de documentos que faciliten la comunicación	30. ¿
			Existencia mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal	31. ¿

				32. ¿ de se realiz 33. ¿ geren clien
		Monitoreo	Existencia de actividades de prevención y monitoreo a los procesos	34. ¿
			Existencia de autoevaluaciones dentro de la empresa	35. ¿
			Existencia de compromiso de mejora	36. ¿ 37. ¿ su cu inter

Elaboración: Fuente Propia

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

En este capítulo se presenta el estudio situacional del control interno de las cuentas por cobrar comerciales, en Transportes Marín Hermanos S.A.C., de la ciudad de Cajamarca. Del mismo modo se analiza y describe el grado de eficiencia de cada componente del control interno – COSO, en la empresa.

De acuerdo a la información recopilada, el control interno de las cuentas por cobrar comerciales en la empresa Transportes Marín Hermanos S.A.C., es deficiente. Los resultados están agrupados en los cinco componentes del COSO y han sido obtenidos mediante la aplicación de cuestionarios, entrevistas y revisión documental

Tabla 3. Evaluación de los componentes del Control Interno de las Cuentas por Cobrar.

Componentes	Calificaciones		
	Valor óptimo	Valor Real	Calificación
Ambiente de Control	0.70	0.43	Deficiente
Evaluación de Riesgos	0.70	0.41	Deficiente
Actividades de Control	0.70	0.43	Deficiente
Información y Comunicación	0.70	0.42	Deficiente
Monitoreo	0.70	0.50	Deficiente

Promedio de valores reales	0.44
Óptimo para el valor	0.70
Calificación proporcional obtenida	Deficiente

Fuente: Elaboración propia según cuestionarios.

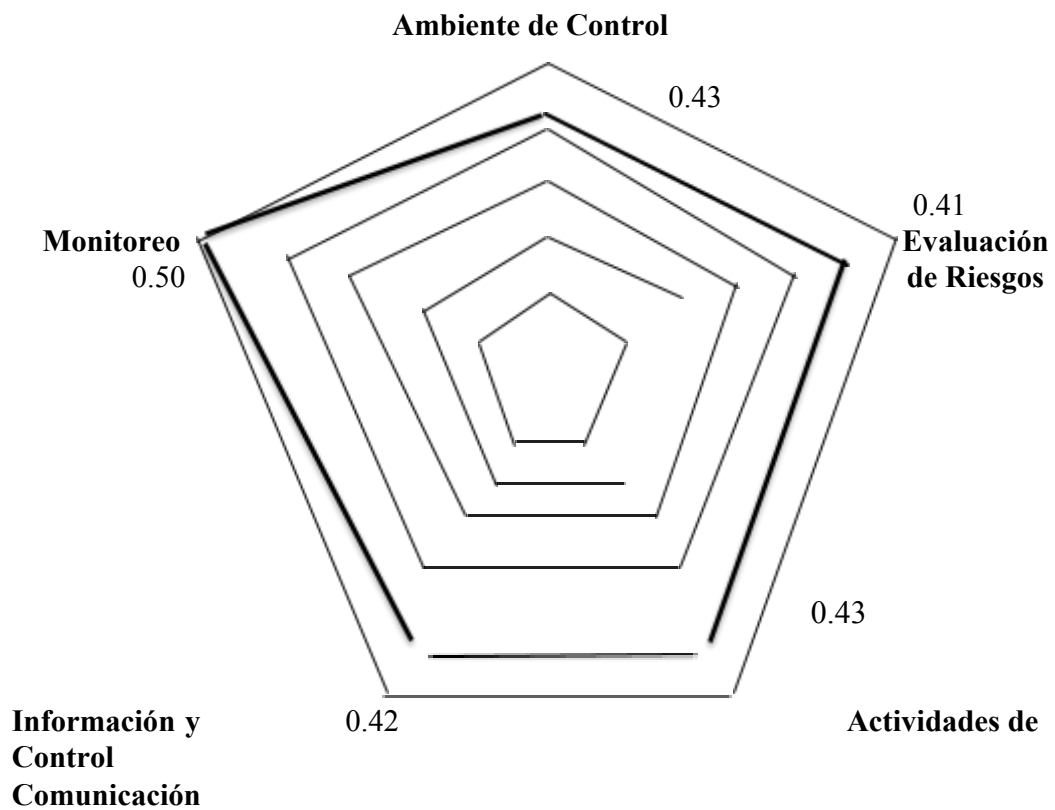


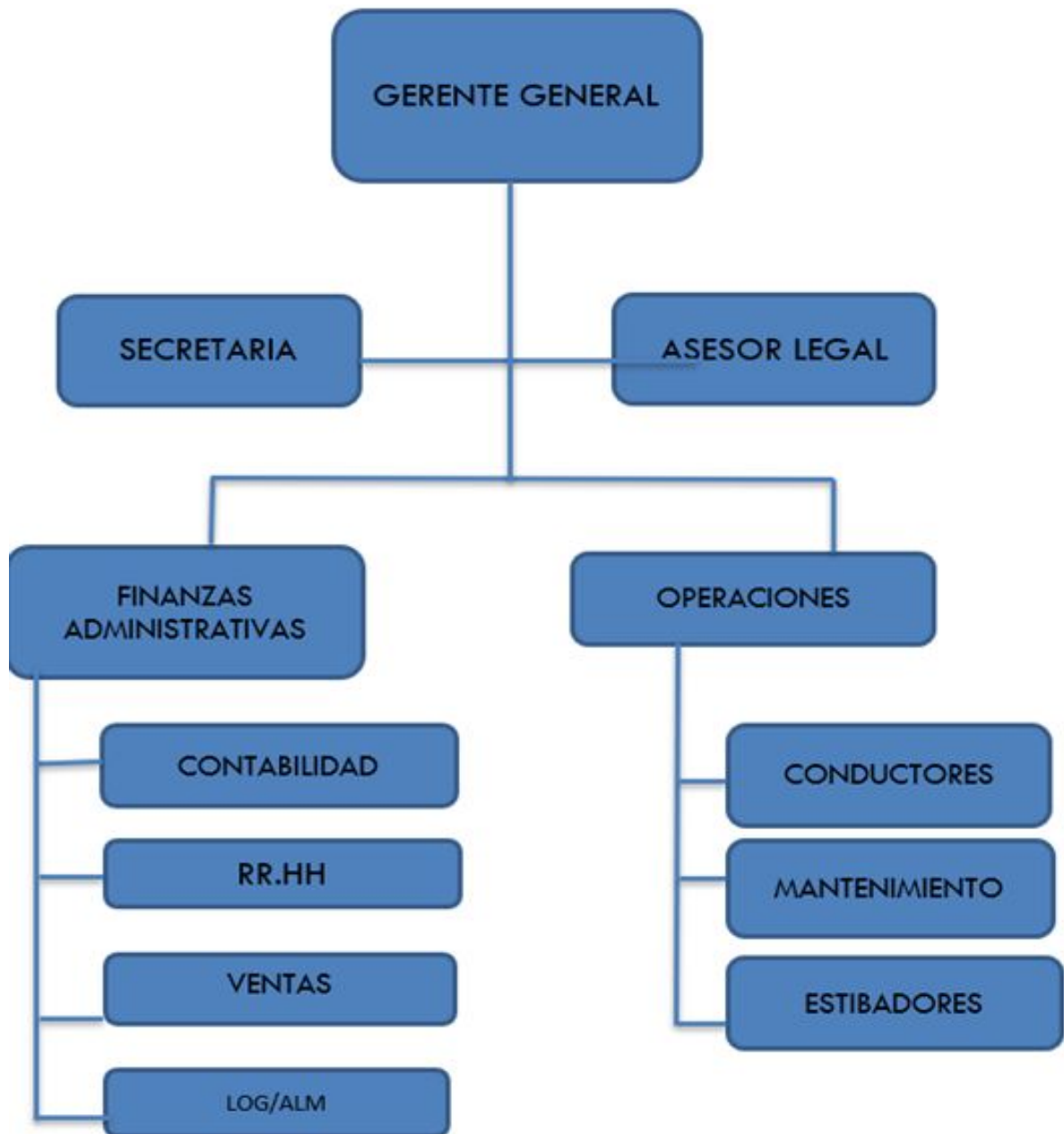
Gráfico 2. Evaluación de los componentes de Control Interno de las Cuentas por cobrar en la empresa Transportes Marín Hermanos S.A.C.

Fuente: Elaboración Propia.

A. Ambiente de Control

Según la información recopilada podemos afirmar que la estructura organizacional implementada en un primer momento fue útil; sin embargo debido a la acogida en el mercado en los últimos años y al crecimiento de la misma es necesario reestructurarla.

Se observó que la empresa tiene establecido un organigrama que muestra deficiencias, debido a que no hay un área dedicada



exclusivamente a las cuentas por cobrar comerciales, a pesar de ser una de las cuentas más representativas del activo de una empresa que debería estar vigilada y controlada. (Véase Gráfico 3).

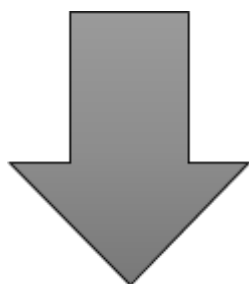
Gráfico 3. Organigrama de la empresa Transportes Marín Hermanos S.A.C, del año 2018.

Fuente: Proporcionado por la empresa.

Es evidente que al no haber un área dedicada a las cuentas por cobrar en la empresa transportes Marín Hermanos S.A.C., las funciones no están bien definidas y establecidas para el área en mención.

Según el análisis realizado al manual de funciones, el contador es quien se encarga del otorgamiento de créditos; y el asistente es la persona encargada de la cobranza. (Véase gráfico 4).

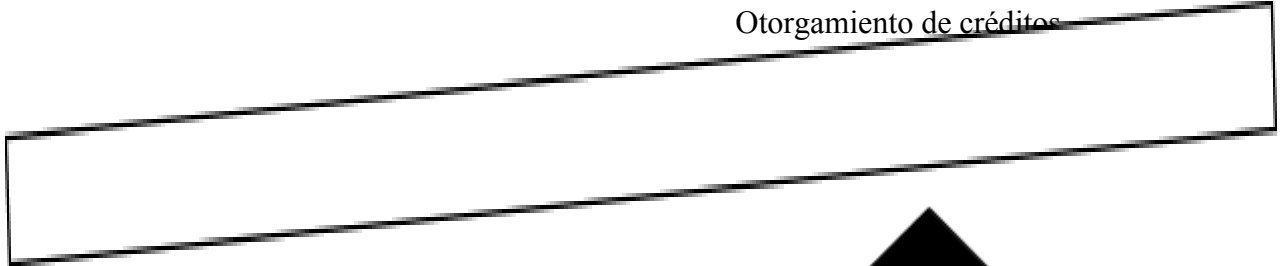
Debido a las diversas funciones encomendadas al personal involucrado en las cuentas por cobrar, es que el control resulta deficiente.



AREA DE CONTABILIDAD

CONTADOR

Otorgamiento de créditos



ASISTENTE

Hacer seguimiento para su cancelación oportuna de facturas pendientes de cobro, de facturación quincenal y mensual



Gráfico 4. Funciones relacionadas al control interno de las cuentas por cobrar en Transportes Marín Hermanos S.A.C.

Fuente: Elaboración propia.

Con el fin de conocer si Transportes Marín Hermanos S.A.C., cuenta con políticas y procedimientos establecidos para el control de créditos y cobranzas otorgados a sus clientes se aplicó una entrevista escrita al contador, planteándole la pregunta ¿Transportes Marín Hermanos tiene establecidas políticas y procedimientos para el control de créditos y cobranzas? Se concluye que a la fecha en la empresa no se ha establecido políticas de ningún tipo; pero si cuenta con procedimientos deficientes, al ser criterios no evaluados ni plasmados en físico.

Considerando que el asistente de contabilidad es la persona encargada de cumplir dicha función, también se le planteó una entrevista escrita para conocer los criterios considerados para realizar su función de cobranzas. (Ver gráfico 5).

**Conciliación
de deuda**

**Cancelación
de deuda**

No cancela



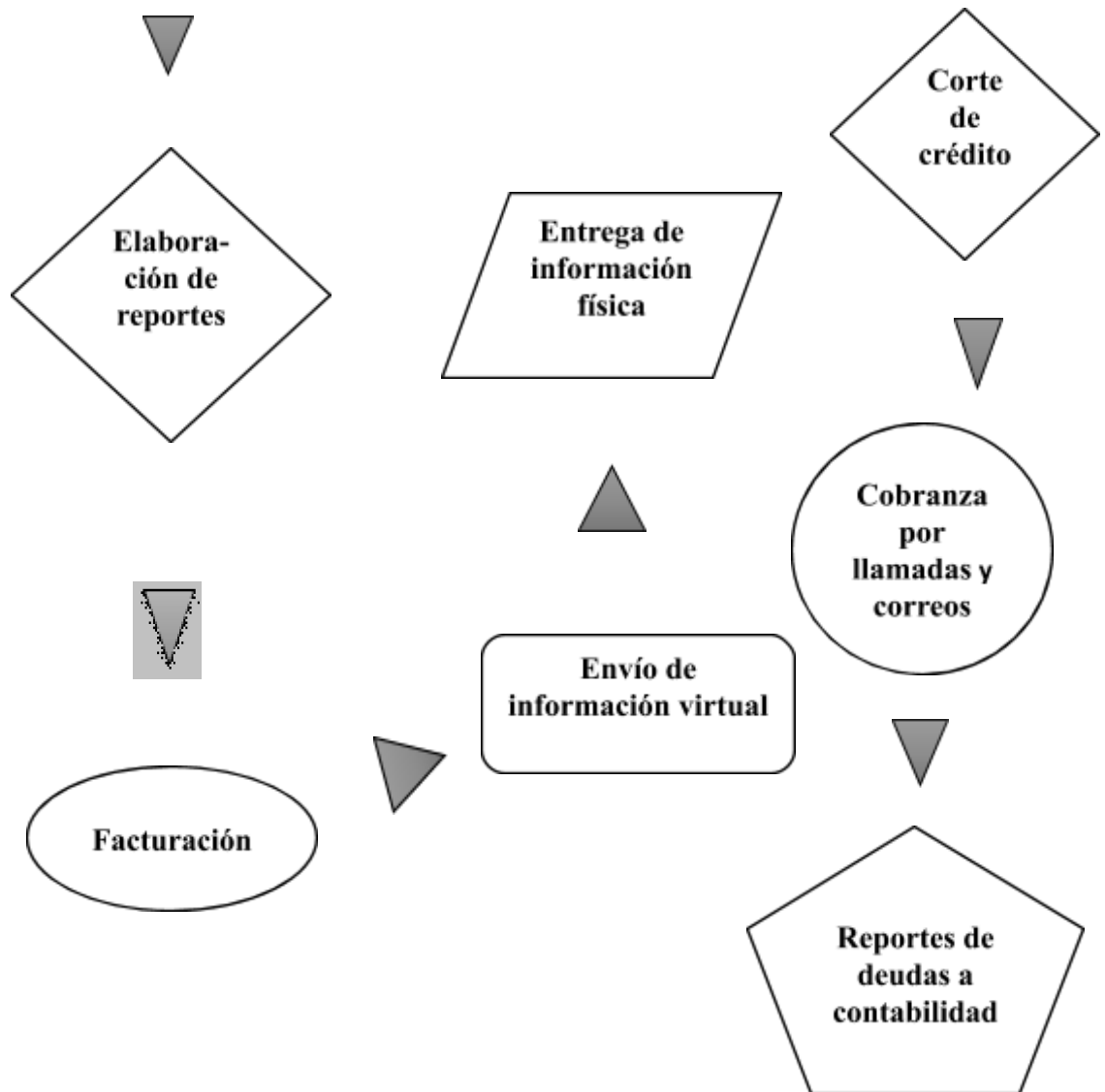


Gráfico 5. Esquema de procesos de cobranza, en transportes Marín Hermanos S.A.C, en el año 2018.

Fuente: Obtenido de la revisión documental.

Para contrastar la información recolectada mediante la información documental y las entrevistas escritas se aplicó un cuestionario; concluyendo que la deficiencia en el ambiente de controles debido a la inexistencia del área de cuentas por cobrar y políticas definidas, falta de

capacitación al personal encargado de ésta actividad e inexistencia de líneas de autoridad y responsabilidad (Véase gráfico 6, Anexo 1 y Anexo 9).

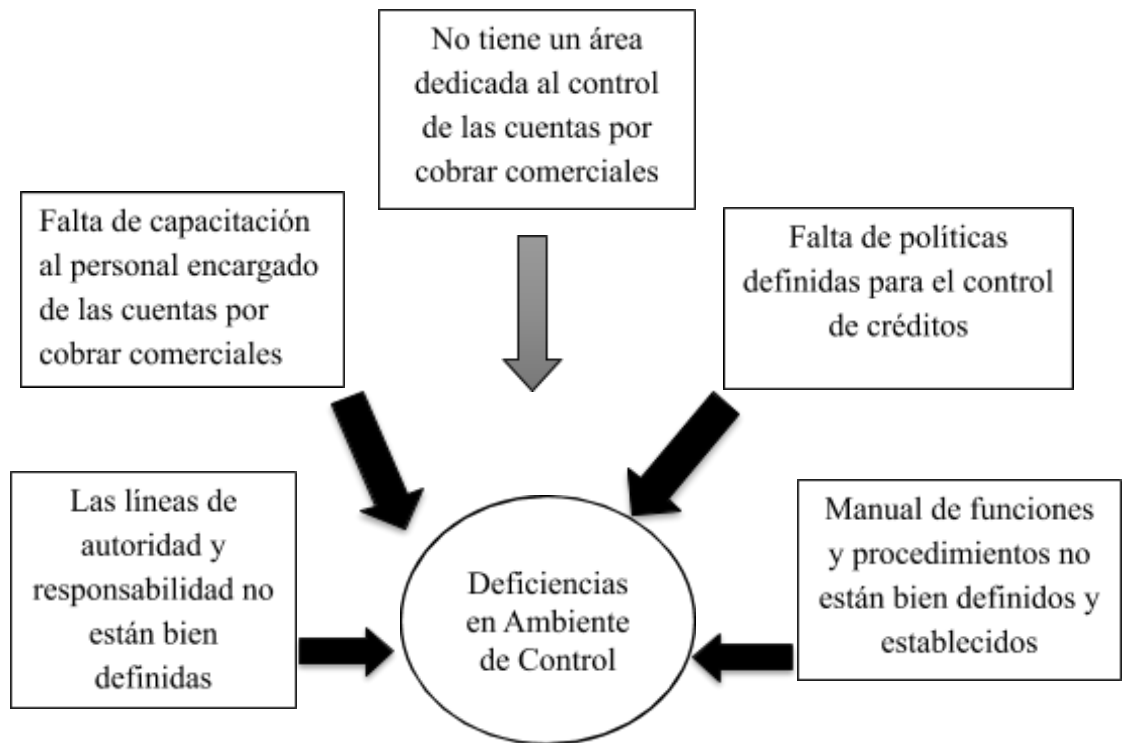


Gráfico 6. Deficiencias en el componente Ambiente de Control Interno de las Cuentas por cobrar comerciales.

Fuente: Elaboración propia sobre la base del cuestionario.

B. Evaluación de Riesgos

Para evaluar los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de la cobranza oportuna de las cuentas por cobrar, se planteó un

cuestionario del cual los resultados arrojan la deficiencia de este componente (Véase anexo 2 y anexo 8) debido a que no se realiza una evaluación previa de la condición económica y moral del cliente antes de otorgar el crédito; no se investiga la situación financiera de los clientes y la línea de crédito otorgado a cada cliente es comunicado al personal de ventas del servicio de transportes de manera verbal, tal como se observa en el gráfico 7.

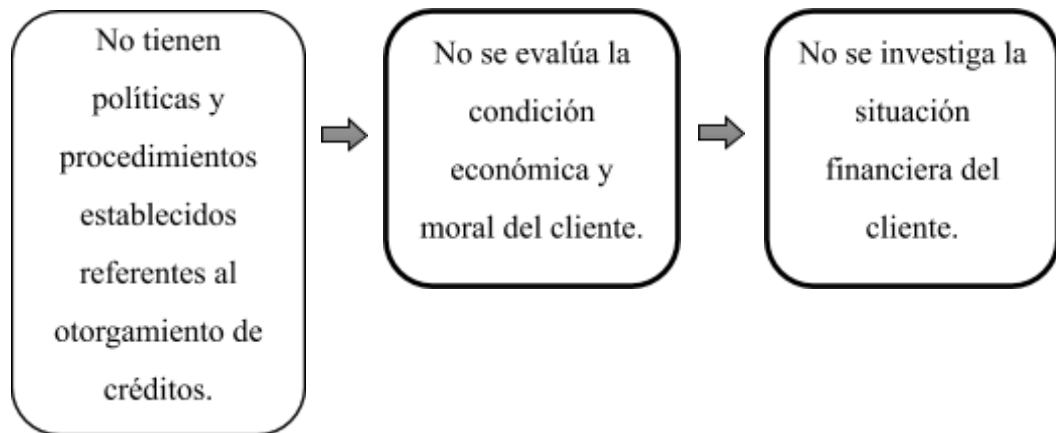


Gráfico 7. Deficiencias en el componente evaluación de riesgo del control interno de las cuentas por cobrar.

Fuente: Elaboración propia sobre la base del cuestionario.

C. Actividades de Control

Tras la aplicación del cuestionario para evaluar este componente, concluimos que es deficiente (Véase Anexo 3 y 8) debido a que no hay claridad en las funciones a realizar por parte de la persona encargada de controlar las cuentas por cobrar y no existe un control oportuno de las mencionadas (Véase gráfico 8).

Deficiencias en las actividades de Control Interno					
Las personas encargadas del control de las cuentas por cobrar no tienen claras sus funciones.	No se verifican los límites de crédito otorgados a cada cliente.	No se conocen las vías legales para recuperar los importes de cuentas dudosas.	No se gestiona la recuperación de las cuentas por cobrar atrasadas.	La conciliación de los saldos de clientes no es realizada por personal del área de créditos y cobranzas.	No existe autorización en forma expresa para el castigo de las cuentas por cobrar consideradas incobrables.

Gráfico 8. Deficiencias en el componente Actividades de Control, del Control Interno de las Cuentas por Cobrar.

Fuente: Elaboración propia sobre la base del cuestionario.

D. Información y Comunicación

Según el gráfico 9, el componente Información y Comunicación es deficiente (Véase anexo 4), debido a que no cuenta con un sistema de control de cuentas por cobrar; estas son controladas en un formato Excel y no se emiten reportes detallados oportunos respecto a las cuentas por cobrar.

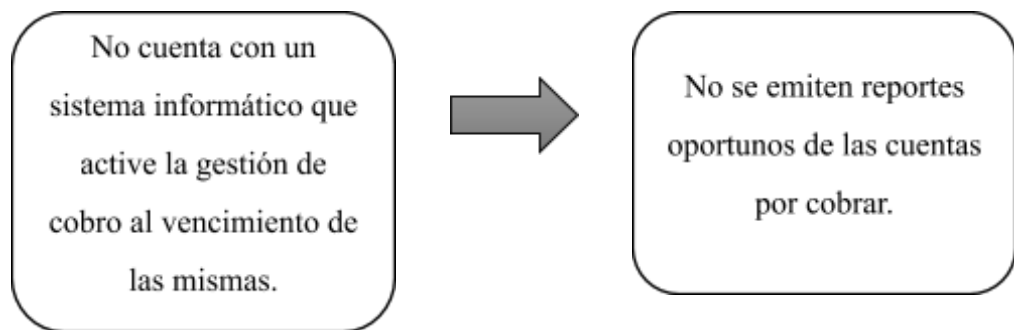


Gráfico 9. Deficiencias en el componente Información y Comunicación, del Control Interno de las Cuentas por Cobrar.

Fuente: Elaboración propia sobre la base del cuestionario.

E. Monitoreo.

Finalmente, la deficiencia en el componente Monitoreo es debido a la falta de acciones por parte de la gerencia para corregir diferencias reportadas de saldos, ello debido a que no existe una función establecida al respecto. Asimismo, no se vigila que aquellas personas que tienen bajo su custodia los comprobantes por cobrar no investigan en otras áreas. (Véase gráfico 10 y anexo 5).

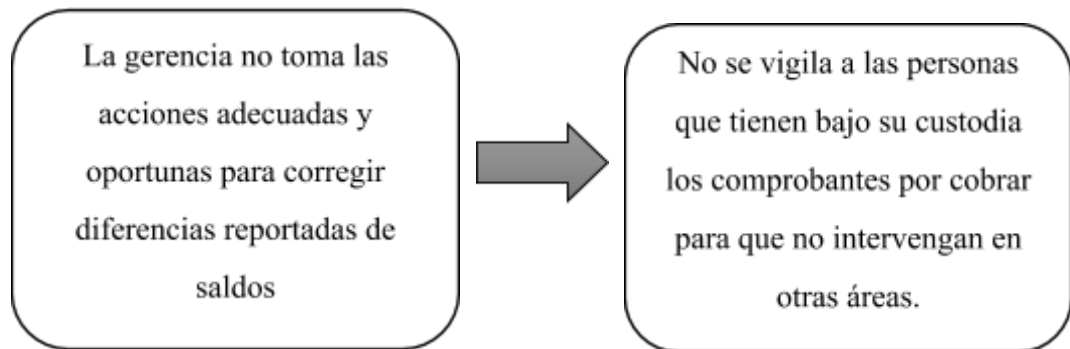


Gráfico 10. Deficiencias en el componente Monitoreo, del Control Interno de las Cuentas por Cobrar

Fuente: Elaboración propia sobre la base del cuestionario.

4.2 Discusión

El resultado de esta investigación comprueba la hipótesis enunciada: el control interno de las cuentas por cobrar en transportes Marín Hermanos S.A.C en el año 2018 es deficiente; esto se determinó través de la aplicación de cuestionarios, entrevistas y revisión documental.

Uno de los factores de la deficiencia es la falta de un área de créditos y cobranzas, lo dicho se relaciona con lo comentado por Montilla (2004) quien en una investigación realizada indica que el control de las cuentas por cobrar es inadecuado por cuanto la autoridad y responsabilidad no está definido, no existe claridad entre los miembros de quien o quienes controlan las cuentas por cobrar. De igual modo, Cruz (2013) demostró que la deficiencia del control interno de las cuentas por cobrar era debido a la responsabilidad no definida correctamente y la inexistencia de la gestión de cobro en la organización.

A ello se le suma la falta de políticas y procedimientos establecidos que no pasan de ser criterios para el otorgamiento de créditos y la gestión de cobro, esto tiende a prolongar el plazo de recuperación de las cuentas por cobrar y/o convertirlas en irrecuperables. Por ello es necesario evaluar la solvencia económica de los clientes. Perdomo & Gregorio (2008) determinaron que la reducción de los riesgos en las cuentas por cobrar se lleva a cabo por medio del conocimiento previo de la capacidad crediticia futura del cliente y por medio de la visita a organizaciones especializadas en este tipo de empresas. Asimismo, la vigilancia de las cuentas por cobrar se ve influida por la activación de las cobranzas al vencimiento de las mismas y por la cobranza a través de un sistema establecido en las empresas.

Sánchez (2015) determinó que el incumplimiento de normas y procedimientos para la ejecución de un proceso, falta de documentación de procesos, fallas en los procedimientos por errores humanos, etc.; dificultan la labor de recuperación por lo que se deben considerar mayores controles.

En otro sentido, el personal que realiza las funciones de créditos y cobranzas por temas de segregación de funciones son deficientes en las labores encomendadas; además de que no cuentan con las capacidades necesarias y desconocen los efectos que pueden acarrear. Al respecto Carrasco & Farro (2014) detectaron que los controles internos son deficientes porque no existen supervisiones en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente.

Finalmente, Sánchez (2015), concluyó que el control interno se vuelve deficiente si los colaboradores no cuentan con los conocimientos necesarios para realizar una adecuada gestión de riesgos y la empresa no capacita continuamente al personal en temas relacionados a riesgos y a su área.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al puntualizar el estado situacional del control interno de las cuentas por cobrar en transportes Marín Hermanos S.A.C en el año 2018, se concluye que el control interno de las cuentas por cobrar es deficiente, ya que arroja un valor promedio de 0.43.

1. El **“Ambiente de Control”** presenta una estructura organizacional inadecuada, a la fecha no cuenta con personal netamente dedicado al otorgamiento de créditos y gestión de cobranza; quienes realizan este trabajo no tienen claras sus funciones; el personal no está capacitado para desarrollar las funciones de cobranzas, por lo que dicho componente resulta deficiente obteniendo un valor promedio de 0.43.

2. Respecto al componente **“Evaluación de Riesgos”**, no existen políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, estos no pasan de ser criterios; es así que no se evalúa la solvencia económica y moral antes del otorgamiento de los mismos, ni se verifican los límites de los

créditos otorgados, por lo que el componente resulta deficiente con un valor promedio de 0.41.

3. Del mismo modo el componente **“Actividades de Control”** es deficiente, debido a que no se gestiona la recuperación de las cuentas por cobrar al vencimiento de las mismas y existe desconocimiento por parte de los encargados de la gestión de cobros de las vías legales para recuperarlas, asignándose un valor promedio de 0.43.
4. Como resultado el componente **“Información y Comunicación”** es deficiente, debido a que la empresa no cuenta con un sistema informático que active la gestión de cobro al vencimiento de las mismas y no se emiten reportes oportunos de las cuentas por cobrar, ya que se obtiene un valor promedio de 0.42.
5. Finalmente, en cuanto al componente **“Monitoreo”**, la gerencia no toma las acciones adecuadas y oportunas por corregir y vigilar el proceso de control de las cuentas por cobrar, por lo que dicho componente resulta deficiente con un valor promedio de 0.50.

5.2 Recomendaciones

Modificar la estructura organizacional de la empresa transportes Marín Hermanos S.A.C., incluyendo un área exclusiva a las cuentas por cobrar comerciales, con personal netamente dedicado al otorgamiento de créditos y cobranzas, los cuales deberán ser capacitados constantemente para desarrollar

sus funciones de manera óptima, considerando que a la fecha el incremento de sus operaciones requiere un mayor control.

Implementar políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, como evaluar la solvencia económica, financiera, moral y límites de créditos a otorgar.

Establecer y comunicar claramente un manual de funciones para las personas encargadas de la gestión de créditos y cobranzas, desarrollar manuales de procedimientos que evalúen mejor a los futuros clientes antes de otorgarles el crédito. Asimismo, efectuar controles que garanticen la supervisión y recuperación de los saldos que generan los créditos concedidos.

La empresa debe contar con un sistema informático que active la gestión de cobro al vencimiento de éstas y emitir reportes oportunos y detallados respecto a las cuentas por cobrar.

La gerencia debe tomar las acciones adecuadas y oportunas para corregir diferencias o saldos reportados y supervisar periódicamente el desempeño de los trabajadores dedicados a la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abella, R. (2006). Coso II y la Gestión Integral de Riesgos del Negocio. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>

Aguirre, J. (2009). Control Interno: Áreas Específicas de Implantación y Control. Madrid. España

Armijo, L. (2016). Influencia del Control Interno en el Departamento de Créditos y Cobranzas de la Empresa Chemical Minings S.A., Lima – 2015. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Barquero, M. (2013). Manual Práctico de Control Interno: Teoría y Aplicación Práctica. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=barquero+2013&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNp5LblonWAhUJNiYKHc8MD40Q6AEIJTAA#v=onepage&q=barquero%202013&f=false>

Cardoso, R. (2012). Manual de Procedimiento para el Control de las Cuentas por Cobrar. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012a/control-cuentas-cobrar.html>

Carrasco, M. & Farro, C. (2014). Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012 (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Carrera, S. (2017). Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Indusplasma S.A. en el año 2015 (tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

Caruajulca & Muñoz (2016) en su tesis denominada “Estado Situacional del control interno de las cuentas por cobrar en Grifos el Triunfo E.I.R.L., de la ciudad de Bambamarca, al I semestre 2016”

Colin, M. (S/F). Cuentas por Cobrar. Recuperado de http://www.academia.edu/17284400/Cuentas_por_cobrar

Cruz, L. (2013). Evaluación del Control Interno y su Incidencia en las Cuentas por Cobrar de Foro Miraflor. Revista Científica de FAREM-Estelí, 7.

Dávila, G. (2006). Revista de Educación. El Razonamiento Inductivo y Deductivo dentro del Proceso Investigativo en Ciencias Experimentales y Sociales 205(185). Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/761/76109911/>

Flores, N. (2018). Caracterización del Control Interno de Cuentas por Cobrar de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Transporte del Perú: Caso Empresa Transportes Tianco EIRL Trujillo, 2018 (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.

Goyo, B. & Oliveros, B. (2014). Lineamientos de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Dimo, C.A.. (Tesis de pregrado). Universidad de Carabobo. Carabobo, Venezuela.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Horngr, C. (2004). Contabilidad, un enfoque aplicado a México. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=zA8UONX99uAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Jumbo, J. (2015). Los Controles Internos y su Incidencia en la Información Financiera de Comercial Rep & Matereb de Propiedad de Guibson Eraldo Toro Espinoza de la Ciudad de Machala, Período 2015 (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.

Lozano & Saldaña (2019) en su tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Privada del Norte, Contabilidad, Cajamarca.

Malavé, M. (2006). Análisis del control interno de las cuentas por cobrar llevados en la unidad de contabilidad de los organismos oficiales descentralizados de la Empresa Semda C. A. Periodo mayo-septiembre 2005 (Tesis de pregrado). Universidad de Oriente.

(Manrique, 2018), en sus tesis “Control interno en la gestión de almacén de la empresa comercializadora de repuestos y accesorios Gebry Repuestos Automotrices E.I.R.L. en Cajamarca 2017”

Mantilla, S. (2003). Control Interno: Informe COSO. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=p_LQDu4L66MC&dq=informacion+y+comunicacion+organizaci%C3%B3n+identificada,+captura+y+comunica+la+informaci%C3%B3n+pertinente+financiera+y+no+financiera+relacionadas+con+actividades+eventos+tantos+internos+como+externos.+escalona&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewiB1KajmonWAhVIJCYKHXP0DfQQ6AEILjAB

Municipalidad Distrital de Santa Anita. (2013). Diagnóstico del Sistema de Control Interno de la Municipalidad Distrital de Santa Anita. Recuperado de <https://www.munisantanita.gob.pe/pdf/control/DIAGNOSTICO%20SCI-MDS A.pdf>

Montilla. E (2004) Evaluación del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la unidad de Servicios Técnicos de la empresa Regional Sistema Hidráulico Trujillano S.A (Tesis de Licenciatura). Universidad de los Andes, Serbiula, Venezuela.

Oriol, A. & Campa, F. (2013) Manual de Controller. Editorial Profit. Barcelona: España.

Perdomo, G (2008). El control interno de las cuentas por cobrar en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Municipio Valera Estado Trujillano. (Tesis de titulación). Universidad de los Andes, Trujillo, Venezuela.

Pinillos, R. & Tejada, J. (2014). Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del Distrito de Trujillo – Año 2013 (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Tello & Guevara (2018) en su tesis “Propuesta de un Sistema de Control Interno Coso III en la buena gestión de la empresa “Industria Alimentaria Huacariz S.A.C.” Cajamarca – 2017

Universidad Nacional Autónoma de México. (s/f). Estructura del Control Interno. Recuperado de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse85.html>

LISTA DE ABREVIATURAS

COSO: (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude.

S.A.C: Sociedad Anónima Cerrada.

GLOSARIO

Control Interno

Se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender.

Empresa

Organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toman decisiones en forma oportuna para el logro de los objetivos para lo que fue creada.

Gestión

Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

Cuentas por Cobrar

Son derechos pendientes de cobro, originados por una venta o prestación de servicios, bajo la modalidad de crédito.

Riesgo

El riesgo es la exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro. Es esa vulnerabilidad o amenaza a que ocurra un evento y sus efectos sean negativos y que alguien o algo puedan verse afectados por él. Cuando se dice que un sujeto está en riesgo es porque se considera que la condición en la que se encuentra está en desventaja frente a algo más, bien sea por su ubicación o posición, además de ser susceptible a recibir una amenaza sin importar cuál sea su índole.

Riesgo y peligro no es lo mismo, el riesgo se basa en una posibilidad de resultar afectado o sufrir un daño y el peligro se refiere a probabilidad del daño, es decir es posible que un sujeto o ente sea factible al peligro por consecuencia de un riesgo.

ANEXOS

ANEXO A. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO N° 01 CUESTIONARIO APLICADO PARA EVALUAR EL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL.

N. °	DESCRIPCIÓN	DISEÑO	EFECTIVIDAD	OBSERVACIÓN
---------	-------------	--------	-------------	-------------

		SI	NO	CALIFICACIÓN	
1	¿Existe un manual de funciones y procedimientos?	X		0.50	
2	¿Se encuentra claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?	X		0.50	
3	¿Se tiene en práctica los valores dentro de la organización?	X		0.70	
4	¿Existe un área dedicada al control de las cuentas por cobrar?		X	0.30	
5	¿La selección del personal para el área de créditos y cobranzas está basada en capacidades, establecidas para ocupar este cargo?		X	0.30	
6	¿Existe un responsable o supervisor de las cuentas por cobrar?	X		0.50	
7	¿De existir un responsable del área, realiza una supervisión constante en el cumplimiento de sus objetivos?	X		0.50	
8	¿Existen políticas definidas de control interno en el área de cuentas por cobrar?		X	0.30	
9	¿Se capacita y se evalúa de manera constante a los colaboradores de ésta área?		X	0.30	
TOTAL		5	4		
Promedio de Valores reales			0.43		
Óptimo para el factor			0.70		
Calificación proporcional obtenida			Deficiente		

ANEXO N° 02 CUESTIONARIO APLICADO PARA EVALUAR EL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

N°	DESCRIPCIÓN	DISEÑO		EFFECTIVIDAD	OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN	
1	¿Hay políticas y procedimientos referentes al otorgamiento de crédito?		X	0.30	
2	¿Se evalúa la condición económica y moral del cliente antes de aprobar el crédito?		X	0.30	
3	¿Se investiga la situación financiera de los clientes?		X	0.30	
4	¿La línea de crédito otorgado a cada cliente, está expresamente por escrito y es comunicado al personal de ventas?		X	0.30	
5	¿Existe un control adecuado de la facturación por cada cliente?	X		0.70	
6	¿Se cuenta con sistemas informáticos adecuados para el control de vencimiento de deudas por cobrar?		X	0.30	
7	¿A los clientes morosos se les suspende el crédito otorgado hasta la cancelación de la deuda?	X		0.70	
TOTAL		2	5		
Promedio de Valores reales			0.41		
Óptimo para el factor			0.70		
Calificación proporcional obtenida			Deficiente		

**ANEXO N° 03 CUESTIONARIO APLICADO PARA EVALUAR EL
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL**

N°	DESCRIPCIÓN	DISEÑO		EFFECTIVIDAD	OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN	
1	¿Los responsables de esta área tienen claras sus funciones?		X	0.30	
2	¿Se emite el comprobante de pago por los servicios contratados el mismo día que se realiza?	X		0.50	
3	¿Están bien resguardados físicamente los documentos por cobrar?	X		0.70	
4	¿Se hace un seguimiento periódico de las cuentas por cobrar comerciales, por antigüedad de deuda?	X		0.50	
5	¿Se emiten reportes quincenales y/o mensuales de las cuentas por cobrar a la fecha?	X		0.50	
6	¿Se verifican los límites de la línea de créditos otorgado a cada cliente?		X	0.30	
7	¿Se comunica a los clientes sus facturas vencidas y se examina la causa de falta de pago?	X		0.50	
8	¿Se gestiona la recuperación de las cuentas atrasadas?		X	0.30	
9	¿Se conocen en forma clara las vías legales para recuperar montos de cuentas dudosas		X	0.30	
10	¿Se cerciora el supervisor del área que fueron enviados y recepcionados los reportes de cuenta a los clientes?	X		0.50	
11	¿La conciliación de los saldos de clientes es realizado por personal del área de créditos y cobranzas		X	0.30	
12	¿Existe autorización en forma expresa para el castigo de las cuentas por cobrar consideradas incobrables?		X	0.30	
TOTAL		6	6		
Promedio de Valores reales			0.42		

Óptimo para el factor		0.70	
Calificación proporcional obtenida		Deficiente	

ANEXO N° 04 CUESTIONARIO APLICADO PARA EVALUAR EL COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N°	DESCRIPCIÓN	DISEÑO		EFFECTIVIDAD	OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN	
1	¿Existe un sistema de control de cuantas por cobrar, en la empresa?		X	0.30	
2	¿Se emiten reportes detallados y oportunos a la gerencia respecto a las cuentas por cobrar?		X	0.30	
3	¿Existe una comunicación efectiva para facilitar la coordinación y la realización eficiente del área de cuentas por cobrar?	X		0.50	
4	¿La gerencia toma oportuna y apropiada acción de seguimiento en relación con las comunicaciones realizadas?	X		0.50	
5	¿Informa el área de cuentas por cobrar a la gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?	X		0.50	
TOTAL		3	2		
Promedio de Valores reales				0.42	
Óptimo para el factor				0.70	
Calificación proporcional obtenida				Deficiente	

**ANEXON N° 05 CUESTIONARIO APLICADO PARA EVALUAR EL
COMPONENTE MONITOREO**

N°	DESCRIPCIÓN	DISEÑO		EFFECTIVIDAD	OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN	
1	¿Se verifica el origen de los comprobantes por cobrar para evitar que con un nuevo comprobante se cubran cuentas por cobrar atrasadas?	X		0.70	
2	¿Se monitorea la cobranza oportuna de las cuentas por cobrar en la fecha de vencimiento?	X		0.70	
3	¿Toma la gerencia acciones adecuadas y oportunas para corregir diferencias reportadas de saldos?		X	0.30	
4	¿Se vigila que aquellas personas que tienen bajo su custodia los comprobantes por cobrar no intervengan en otras áreas?		X	0.30	
TOTAL		2	2		
Promedio de Valores reales				0.50	
Óptimo para el factor				0.70	
Calificación proporcional obtenida				Deficiente	

ANEXO N° 06 GUIA DE ENTREVISTA 1

OBJETIVO: Conocer y evaluar el proceso del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa de transportes Marín Hermanos S.A.C.

Dirigida: Contador de la empresa.

- 1. ¿La empresa tiene establecidas políticas y procedimientos para el control de créditos y cobranzas? Comente**

A la fecha, en la empresa, no se ha establecido políticas de cobro; pero si cuenta con procedimientos no muy definidos

- 2. ¿Qué medios tecnológicos tiene la empresa para el control de las cuentas por cobrar? ¿Cree usted que es suficiente o insuficiente para el desarrollo de las actividades de cobranza de la empresa?**

El control de las cuentas por cobrar a nuestros clientes es llevado en formato Excel, no tenemos un programa orientado a las cuentas por cobrar. Por lo mismo, resulta insuficiente

- 3. ¿De qué manera cree Usted que tener bien establecidas las políticas y procesos en el área de cuentas por cobrar mejoraría las operaciones de la empresa?**

Tener políticas y procesos establecidos dentro de una organización definitivamente es favorable, empezando porque los cobros se realizan de manera oportuna, evitando que la empresa tenga problemas de liquidez e incurra en financiamiento externo y esto conlleva a gastos financieros.

ANEXO N° 07 GUIA DE ENTREVISTA N° 2

OBJETIVO: Conocer y evaluar el proceso del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa de transportes Marín Hermanos S.A.C.

DIRIGIDA: Asistente de Contabilidad

1. Detalle el procedimiento desarrollado por su persona respecto a las cuentas por cobrar.
 - i. Se realiza una conciliación de los vales de créditos por cliente con los reportes de ventas diarias.
 - ii. Elaboramos su reporte de deuda detalladamente del mes que corresponde
 - iii. Procedemos a realizar su factura correspondiente
 - iv. Se envía al correo de cada cliente el detalle de deuda y la factura emitida
 - v. Entregamos al cliente su factura y su reporte físico
 - vi. Si quince días después de emitido el comprobante el cliente no ha abonado a la cuenta de la empresa el importe de la facturación o

el 50%, se le corta el crédito y ya no se vuelve a atender mientras no haga la respectiva cancelación

vii. Pasado los quince días se envía correos y por medio telefónico, realizando la cobranza de las deudas vencidas.

viii. Pasados los treinta días de vencimiento, se emite el reporte de las deudas vencidas al registro contable.

ANEXO N° 08 REQUISITOS PARA EVALUAR UNA LÍNEA DE CRÉDITO

CÓD .	DESCRIPCIO N	DISEÑO		EFECTIVIDAD		OBSERVACIO N
		SI	N O	PERSONAS NATURALE S	PERSONAS JURIDICA S	
1	Solicitud de crédito		x			
2	Estados Financieros		x			
3	Programa de Declaración Telemática		x			
4	Constancia de Pago		x			
5	Flujo de Caja		x			
6	Referencias comerciales	x		x	x	
7	Contratos con terceros	x		x	x	

8	Copia de DNI del Representante Legal	x		x	x	
9	Recibos de servicios públicos		x			

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 09 FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

DOCUMENTOS	TIENE		SE REVISÓ	
	SI	NO	SI	NO
Organigrama de la empresa	X		X	
Manual de Funciones	X		X	
Procedimientos	X			
Cartera de Clientes	X		X	
Comprobantes que sustentan las cuentas por cobrar	X		X	
Soporte físico o magnético del control de las cuentas por cobrar	X		X	
Políticas		X	X	

Fuente: Elaboración propia

Planteamiento del Problema	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES	Muestra	Diseño
¿Cuál es el estado situacional del control interno de las cuentas por cobrar comerciales, en Transportes Marín Hermanos SAC, en el año 2018?	Determinar el estado del control interno de cuentas por cobrar comerciales en base al Coso III, en la Empresa Marín Hermanos de Transportes S.A.C., en el año 2018.	El control interno de las cuentas por cobrar comerciales, en la Empresa de Transportes Marín Hermanos S.A.C., en el año 2018 es deficiente.	Control Interno de las cuentas por cobrar	Gerente general, administrador, contador y asistente de contabilidad en la Empresa de Transportes Marín Hermanos S.A.C.	Método: Descriptivo Investigación: No experimental - Transversal

ANEXO N° 11 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Evaluación del Control Interno según Modelo COSO III a las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Empresa “Transportes Marín Hermanos S.A.C”., en el año 2018

ANEXO B. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA



Historia

La empresa se originó en mayo de 1995 con el anhelo y esfuerzo de los dos hermanos mayores de la familia, Rogelio y Gilberto quienes decidieron incursionar por este rubro, se iniciaron con una unidad denominada (techo pampa); al inicio trabajaban como terceros para la empresa nacional “ALVA Y ALVA”, en la cual permanecieron por un periodo de cinco años, hasta el 2000, con el pasar de los años y el aumento progresivo de transportistas, les dificultaba seguir trabajando para esta empresa, siendo de esta manera poco rentable su estancia en ella, ya que se tenía que esperar varios días para poder ocupar un turno, el cual les permitía cargar

Fue en ese momento en el cual los emprendedores hermanos decidieron formar su empresa, que les permitiría crecer, además de abrirle nuevas oportunidades, con la razón social “TRANSPORTES MARIN S.R.L.”, la cual se creó para brindar transporte de carga en general desde la ciudad de Lima – Cajamarca – San Marcos y viceversa, siendo constituida el 20 de Marzo del 2000; más adelante se incorporaron tres hermanos más, Erlinda, Wilfredo y Julio Cesar, por motivos administrativos y la unión de los nuevos socios se modificó la razón social a “EMPRESA DE TRANSPORTES MARIN HERMANOS S.A.C.” el 29 de

Agosto del 2006 la cual continua vigente y sigue brindado su servicio a todo aquel que lo requiera. Caracterizándose por promover rapidez y eficiencia en todos sus procesos para satisfacer plenamente las necesidades de transporte de todos sus clientes.

Descripción de la empresa

TRANSPORTES MARIN HERMANOS S.A.C., es una empresa Cajamarquina dedicada al transporte terrestre de carga pesada, con 15 años al servicio de todo aquel que lo requiera, cuenta con 16 trabajadores, quienes contribuyen ara brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

Misión

Somos una empresa dedicada al transporte de carga en general con los más altos estándares de calidad y seguridad, enfocados en satisfacer totalmente las necesidades de los diversos clientes.

Visión

Constituirnos como la empresa líder del norte del país, en transporte de carga vía terrestre, asimismo innovando en nuestros procesos y seguridad para brindar un servicio de calidad a todo aquel que lo requiera.

Valores

- **Confiabilidad:** Las personas deben dedicar el tiempo necesario y poner todo su esfuerzo para alcanzar los objetivos de la organización, en base a responsabilidades encomendadas en su puesto de trabajo.
- **Transparencia:** Las acciones de todo colaborador debe de ser consecuente y conocida, ya sea en las funciones que realice como en la información que proporcione.
- **Compromiso:** Todos los integrantes de nuestra institución tienen que ser responsables al momento de realizar sus funciones, tareas y roles.
- **Puntualidad:** disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones y compromisos lo cual facilita la organización del trabajo y las relaciones con los demás.

Datos de la Empresa

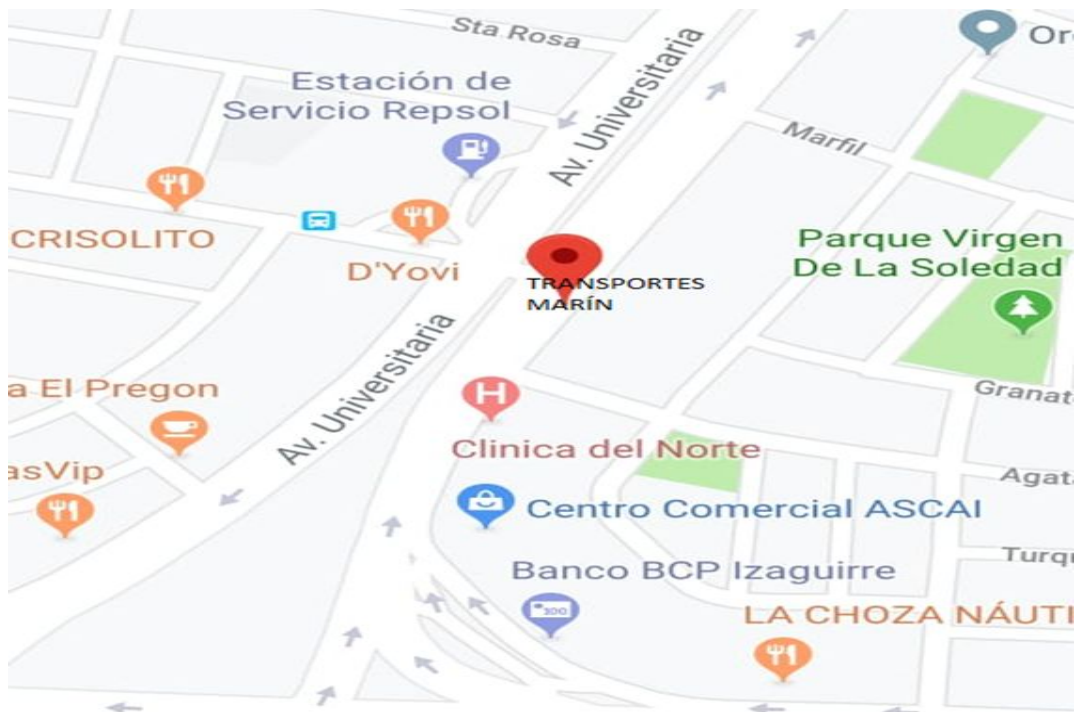
- **Gerente:** Wilfredo Marín Torrel
- **Fecha de Inicio de Actividades:** 29 de agosto del 2006
- **Departamento:** Cajamarca
- **País:** Perú
- **RUC.:** 20513877324
- **Dirección:** Jr. Sucre N° 626
- **Actividad Comercial:** Transporte de Carga
- **Razón Social:** “Empresa de Transportes Marín Hermanos S.A.C.”
- **Sucursales:** Lima Mza. A Lt. 3 Vírgenes de la soledad - Los Olivos.
- **Teléfono:** (076) 367212 / (076)36-7212 / Cel: 976967761 / RPM: *207658

- **Plano de Ubicación**



Fuente: Google Maps

- **Sucursal**



Fuente: Google Maps

Organigrama



Fuente: Proporcionado por la empresa

FODA



Fuente: Elaboración propia

**ANEXO C. ACTA DE COMPROMISO PARA REALIZAR LA
INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA**



Acta de compromiso de empresa

Cajamarca, 8 de marzo de 2018

Señores:

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
Facultad de Ciencias empresariales y administrativas

Yo, Wilfredo Marín Torrel, identificado con DNI N° 26717411 en mi calidad de gerente general de la empresa "Transportes Marín Hermanos S.A.C.", autorizo a Jheny Analy Guevara Guevara y Zully Analy Marín Tello, egresadas de la carrera de Contabilidad y Finanzas, de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto de tesis denominado "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO SEGÚN MODELO COSO III A LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES DE LA EMPRESA "TRANSPORTES MARÍN HERMANOS S.A.C.".

Como condiciones contractuales, el estudio egresado se obliga a no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales), con objeto de relación de trabajo u otros fines que no sean para el proyecto de tesis mencionado; no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fueran observadas en la empresa durante la elaboración de la tesis.

El estudiante egresado asume que toda información y resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de una investigación de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica.

En caso de que algunas de las condiciones anteriores sean infringidas, el egresado queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciera acreedor.

Atentamente:


TRANSPORTES MARÍN HERMANOS S.A.C.
RUC: 2051287024
Wilfredo Marín Torrel
GERENTE GENERAL
Nombre del representante Legal

DNI N° 26717411

ANEXO D. INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ADMINISTRATIVAS - FCEA
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ADMINISTRATIVAS - FCEA
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Datos Generales

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: *Martos Correa Ronal Enrique*
 1.2 CARGO: *Evaluador Experto Interno*
 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*
 1.4 GRADO ACADÉMICO: *Magister con mención en Auditoría*
 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: *Entrevista al Contador y asistente de Contabilidad de la empresa.*
 1.6 AUTORES DEL INSTRUMENTO: *Bach. Jheny Anely Guevara Guevara / Bach. Zully Anali Marin Tello*
 1.7 FECHA: *29-07-2019.*

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO SEGÚN MODELO COSO III A LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES DE LA EMPRESA "TRANSPORTES MARIN HERMANOS S.A.C.", EN EL AÑO 2018.

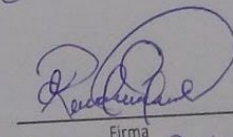
ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	NIVELES INDICADORES	Baja 0-25%				Regular 26-50%				Bueno 51-75%				Muy Bueno 76-100%			
		0	7	13	19	25	33	39	45	51	57	63	69	76	82	88	94
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado											X					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en consuetas observables												X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica											X					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica											X					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad											X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación											X					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos												X				
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores												X				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación													X			
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado a la investigación													X			

OPINION DE APLICABILIDAD: a) Baja b) Regular c) Buena d) Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

74.60


 Firma

Apellidos y Nombres: *Martos Correa Ronal Enrique*
 DNI: *26607515*