



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CON MENCIÓN EN FINANZAS**

TESIS

El control interno y la gestión en el área de créditos y cobranzas de la empresa comercial Savizo SAC del distrito de San Martín de Porres, año 2014

PRESENTADO POR

Cconoc Yllatopa, Víctor Hugo
Huaripoma Lopez, Zoraima
Villar Acuña, María Sarita

ASESOR

Valdivieso Cornetero, César Augusto

Los Olivos, 2018



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CON MENCIÓN EN FINANZAS**

**EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN EN EL ÁREA
DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA COMERCIAL
SAVIZO SAC DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES,
AÑO 2014**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
CONTADOR PÚBLICO**

PRESENTADO POR

CCONOC YLLATOPA, VÍCTOR HUGO

HUARIPOMA LOPEZ, ZORAIMA

VILLAR ACUÑA, MARIA SARITA

ASESOR

VALDIVIESO CORNETERO, CÉSAR AUGUSTO

LIMA – PERÚ

2018

SUSTENTADA Y APROBADA ANTE EL SIGUIENTE JURADO:

.....
Dr. José Magallanes Bautista

PRESIDENTE

.....
Mg. María Arenas Alfaro

SECRETARIO

.....
Mg. Elmer Gutiérrez Villacorta

VOCAL

.....
Mg. Cesar A. Valdivieso Cornetero

ASESOR

DEDICATORIA

Para nuestros padres, quienes aportaron sus consejos y comprensión. A nuestros maestros quienes nunca desistieron de enseñarnos y son los pilares de nuestra formación académica que con sus lecciones y experiencias influyeron nuestra preparación día a día.

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor de tesis, al personal de biblioteca porque gracias a ellos hemos podido concluir con éxito nuestro trabajo de investigación.

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general describir el control interno y la gestión en el área de créditos y cobranzas de la empresa comercial SAVIZO S.A.C. en el distrito de San Martín de Porres, año 2014, la empresa tuvo 11 trabajadores cumpliendo labores, la muestra censal consideró toda la población, en los cuales se han empleado las variables: control interno y gestión de créditos y cobranzas.

La investigación es de carácter cualitativo, utilizando el diseño no experimental de método descriptivo, estudio de caso, que recopila información en un período específico (año 2014), aplicando instrumentos: cuestionario de control interno y de gestión créditos y cobranzas, entrevistas sobre gestión para la evaluación y otorgamiento de créditos, los cuales permitieron detectar deficiencias en la gestión de los créditos, entre otras, la carencia de normas y el incumplimiento de políticas; asimismo, para la gestión de las cobranzas se evidenció deficiencias que contribuyen al incremento de la cartera morosa.

La investigación concluye que la gestión del crédito y cobranzas no cuentan con apropiados mecanismos de control que aseguren su eficacia.

Palabras claves: Control, Crédito, Cobranza, Riesgo, Gestión

ABSTRACT

The general objective of the research is to describe the internal control and management in the area of credits and collections of the commercial company SAVIZO S.A.C. In the district of San Martín de Porres, in 2014, the company had 11 workers doing work, the census sample considered the entire population, in which the variables were used: internal control and credit and collections management.

The research is qualitative, using the non-experimental design of descriptive method, case study, which collects information in a specific period (year 2014), applying instruments: internal control questionnaire and credit and collections management, management interviews for the evaluation and granting of credits, which allowed to detect deficiencies in the management of the credits, among others, the lack of norms and the noncompliance of policies; Likewise, deficiencies that contribute to the increase in the delinquent portfolio were evident in the management of collections.

The investigation concludes that the management of credit and collections do not have appropriate control mechanisms to ensure their effectiveness.

Keywords: Control, Credit, Collection, Risk, Management

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, María Villar Acuña identificada con DNI N° 43892008,

Yo, Víctor Cconoc Yllatopa identificado con DNI N° 43882653

Yo, Zoraima Huaripoma López identificada con DNI N°42957974

Estudiantes de la Facultad de Contabilidad con Mención en Finanzas de la Universidad Ciencias y Humanidades, con la tesis titulada El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de Créditos y Cobranzas de la Empresa Comercial Savizo S.A.C del distrito de San Martín de Porres, año 2014.

Asimismo, declaramos bajo juramento que nuestra tesis es propia que todos los datos e información son auténticos y veraces.

En este sentido somos conscientes de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio ante cualquier falsedad, omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual asumimos la responsabilidad que corresponda y nos sometemos a la normatividad vigente de la Universidad Ciencias y Humanidades.

Los Olivos, agosto del 2018

.....
María Villar Acuña
D.N.I N°43892008

.....
Víctor Cconoc Yllatopa
D.N.I N° 43882653

.....
Zoraima Huaripoma López
DNI N° 42957974

CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	vii
CONTENIDO	viii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE FIGURAS	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1 Problema General.....	5
1.2.2 Problemas Específicos	5
1.3. OBJETIVOS DEL PROBLEMA	5
1.3.1 General	5
1.3.2 Específicos	5
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	6
1.4.1 Justificación	6
1.4.2 Importancia	6
1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES	6
1.5.1 Alcances	6
1.5.2 Limitaciones.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1.1 Antecedente Internacional.....	9
2.1.2 Antecedentes Nacionales	10
2.2 BASES TEÓRICAS.....	11
2.2.1 Control Interno.....	11
2.2.2 Crédito y Cobranzas.....	24
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	42
CAPÍTULO III: VARIABLES	44
3.1 VARIABLES	45
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	45

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	46
4.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
4.3 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
5.1 RESULTADOS.....	50
5.2 DISCUSIÓN	58
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
6.1 CONCLUSIONES	63
6.2 RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS	71

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i> _____	45
Tabla 2. <i>Categorías para las respuestas</i> _____	48
Tabla 3. <i>Respuesta del cuestionario N° 1</i> _____	79
Tabla 4. <i>Respuesta del cuestionario N° 2</i> _____	79
Tabla 5. <i>Cuadro de cumplimiento de política</i> _____	88

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Recuperacion del crédito la autora (Anaya, 2009)	25
<i>Figura 2.</i> Riesgo de crédito (Ríos, Arguedas 2010).	32
<i>Figura 3.</i> Flujograma de Créditos	50
<i>Figura 4.</i> Flujograma de Cobranzas	51
<i>Figura 5 .</i> Respuestas promedio sobre el ambiente de control	52
<i>Figura 6.</i> Respuestas promedio sobre la evaluación de riesgos	52
<i>Figura 7:</i> Respuesta promedio sobre actividades de control	53
<i>Figura 8.</i> Respuestas promedio sobre información y seguimiento	54
<i>Figura 9.</i> Respuestas promedio sobre monitoreo	54
<i>Figura 10.</i> Respuestas promedio sobre evaluación de créditos	55
<i>Figura 11.</i> Respuestas promedio sobre el cumplimiento de políticas de créditos	56
<i>Figura 12.</i> Respuesta promedio sobre sistema de información	56
<i>Figura 13.</i> Respuesta promedio sobre cumplimiento de políticas de cobranzas	57
<i>Figura 14.</i> Respuesta promedio sobre la cartera morosa	58
<i>Figura 15.</i> Flujograma de gestión de créditos y cobranzas	89

INTRODUCCIÓN

Las pequeñas empresas permanentemente están en la búsqueda de estrategias que le permiten seguir desarrollándose de manera sostenible, una de éstas es la realización de ventas al crédito, mecanismo que le permite adecuarse a algunas exigencias del mercado en el que se desarrolla; sin embargo, ello la expone al riesgo de tener una cartera de clientes morosos.

La empresa objeto de análisis, SAVIZO SAC, es una pequeña empresa que realiza ventas al crédito y las principales conclusiones de la presente investigación, es que ésta tiene deficiencias en la gestión de procesos relevantes que tienen incidencia en la adecuada gestión de las operaciones de créditos y cobranzas, porque éstos no se encuentran respaldados con adecuados mecanismos de control interno

La importancia de la investigación realizada radica por que aborda la gestión de créditos y cobranzas de una pequeña empresa desde la perspectiva del control interno, cabe destacar que este tipo de empresa constituye un componente importante del universo de las empresas que operan en el mercado peruano. En tal sentido, para la investigación se planteó como objetivo general analizar y describir la relación del control interno con la adecuada gestión de la evaluación y otorgamiento de créditos, así como de su cobranza con la finalidad de contribuir a la mejora en la eficiencia y eficacia de estos procesos relevantes para la organización.

Se ha desarrollado el estudio en sendos capítulos determinados por la Universidad de Ciencias y Humanidades en su reglamento, como son:

En el Capítulo I, se presenta la determinación del problema que se ha visto en la empresa comercial SAVIZO S.A.C.: así como los objetivos a alcanzar.

En el Capítulo II, se presenta el marco teórico que sustenta la investigación.

En el Capítulo III, se define las variables y sus dimensiones, con los cuales se desarrolla la investigación, así como los indicadores que se medirán.

En el Capítulo IV, se define la metodología de la investigación, el enfoque y tipo de investigación, así como las técnicas utilizadas.

En el Capítulo V, se muestra los resultados de la investigación y la discusión de los mismos, así como el estudio del caso.

En el Capítulo VI, esta sección refiere sobre las conclusiones y recomendaciones que se plantea al trabajo investigado

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las empresas permanentemente buscan adecuarse a las exigencias del mercado en el que se desarrollan, siendo el caso, que una de las prácticas más usadas es las ventas al crédito, operación que le implica asumir riesgos, entre otros el de crédito, por ello, necesitan realizar una adecuada evaluación a sus clientes previo a la concesión del crédito y también a ejecutar mecanismo que aseguren la cobranza íntegra de la cuenta para de este modo salvaguardar su patrimonio.

SAVIZO S.A.C. es una empresa que se dedica a la producción y comercialización de artículos de seguridad industrial, con domicilio fiscal en Gerardo Unger N° 1053, S.M.P. ha iniciado sus actividades desde el año 1996 teniendo como visión ser uno de los principales en su rubro. En sus operaciones de crédito y cobranzas se aprecia las siguientes deficiencias:

- Sistema de cobranzas no registra todos los pagos, mostrando un estado de cuenta de clientes no acorde a la realidad.
- Las ventas al crédito se realizan a 45 días, sin embargo, para el pago no se cumple en la fecha pactada perjudicando la liquidez de la empresa.
- No hay verificación del historial crediticio de los clientes en las diferentes centrales de riesgo para poder otorgarle un crédito.
- Excesivos gastos de cobranza.
- No existe una dependencia que pueda monitorear y optimizar el trabajo y procesos del área de créditos y cobranzas que no permiten utilizar correctivos necesarios para una mejor gestión.
- Ventas al crédito se realizan sin ningún título valor que sirva de garantía para el pago.
- No hay un flujo que permita la aplicación de los procedimientos de cada área y que sirva como manual al momento de brindar un crédito.
- Limitada comunicación entre las diferentes áreas.

Por lo cual el desarrollo de la investigación nos permitirá conocer una mejor elección eficiente a la hora de otorgar un crédito y estar acorde con los cambios tecnológicos.

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cuáles son los principales elementos del control interno que interviene en la gestión del área de créditos y cobranzas de la empresa comercial SAVIZO S.A.C. en el distrito de San Martín de Porres, año 2014?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Qué importancia tienen los sistemas de información para la gestión de créditos y cobranza de la empresa comercial SAVIZO S.A.C. en el distrito de San Martín de Porres, año 2014?

¿Qué se requiere para mitigar los riesgos en la gestión de crédito y cobranza de la empresa comercial SAVIZO S.A.C. en el distrito San Martín de Porres, año 2014?

1.3.OBJETIVOS DEL PROBLEMA

1.3.1 General

Conocer los principales elementos del control interno que intervienen en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa comercial SAVIZO S.A.C. en el distrito de San Martín de Porres, año 2014

1.3.2 Específicos

Describir la importancia que tienen los sistemas de información en la gestión de crédito y cobranza en la empresa comercial SAVIZO S.A.C. en el distrito de San Martín de Porres, año 2014

Identificar controles claves para mitigar los riesgos en la gestión de cobranzas dentro de la empresa comercial SAVIZO S.A.C. en el distrito de San Martín de Porres, año 2014

1.4.JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.4.1 Justificación

La investigación se justifica porque permitirá analizar la gestión de los procesos relevantes y eficaces de gestión de las operaciones de crédito y cobranzas en una unidad de negocios, constatando si existen mecanismos de control interno que propicien su efectividad.

El resultado de esta investigación puede servir como fuente para empresarios interesados en mejorar el desempeño de su organización, así como estudiantes y profesionales de la carrera de Contabilidad.

Además, dentro de la empresa SAVIZO S.A.C se ha revisado que no existen actividades de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, hay empresas que desconocen la importancia de dicho proceso.

1.4.2 Importancia

De acuerdo al desarrollo de la investigación se analizará, el control interno en las operaciones de créditos y cobranzas, porque existen riesgos que afrontan las empresas que efectúan ventas al crédito. El cumplimiento de las políticas e implementación y uso de los sistemas de información deben asegurar el desarrollo de una empresa.

La gestión de créditos y cobranzas busca que todo el trabajo de la organización sea hecho con eficiencia y eficacia, igualmente, busca minimizar los riesgos a través de mecanismos de control interno que ayuden a mejorar los objetivos.

1.5.ALCANCES Y LIMITACIONES

1.5.1 Alcances

La problemática de la empresa SAVIZO S.A.C.; ha sido analizada en la presente investigación, con la finalidad de poder servir de referencia para otras investigaciones referentes al control interno en la gestión de créditos y cobranzas de empresas que tengan características similares. Sólo se abordó las operaciones de los procesos de evaluación y otorgamiento de crédito, y cobranza en las que se evidenció mayores problemas, no obstante, este trabajo podría diferir en otras o similares empresas, de igual giro de negocio.

Para ello se hizo un estudio de las teorías en diferentes libros o fuentes de información, aplicándose el modelo COSO para el caso del control interno.

1.5.2 Limitaciones

Se presentaron limitaciones como escasa bibliografía referida al tema investigado y la información que se recibió de la empresa fue limitada.

No se contaba con disponibilidad de tiempo del Gerente General y el personal dentro de la organización.

No tener suficiente información y documentación dentro del área de créditos y cobranzas.

Al ser una empresa familiar y de conocimiento empírico no solicitaron mensualmente los estados financieros el cual nos hubiera proporcionado tener mayor información para la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La elaboración de esta tesis ha recopilado aportes de los trabajos en diferentes espacios y tiempos y que sirvieron como trabajos previos en la elaboración del presente estudio.

2.1.1 Antecedente Internacional

Ortigosa (2011) “Implementación de una Metodología de Cobranza Sistematizada en una Empresa de Financiamiento Guatemala”. Esta tesis está enfocada en la implementación de cobranza e incrementar la productividad y la recuperación de la cartera morosa. Por ello tiene como finalidad conocer las necesidades del área de cobranza y se propone un procedimiento mejorado. En base a ello diseñar la implementación de cobranza incide en las deficiencias que tiene la empresa, contar con un manual de procedimientos de cómo funciona el sistema operativo, que incluye un plan de seguimiento y mejora continua para detectar fallas o debilidades, para plantear posibles soluciones, así como identificar las causas por las cuales el proceso de cobro es ineficiente.

En el caso de SAVIZO S.A.C cuenta con un manual de procedimientos lo cual es ineficiente en el área de cobranza, no cuentan con un plan de seguimiento de los diferentes clientes morosos. Lo cual se ha implementado un manual de cobranza y de los diversos procedimientos los cuales ayudan al área a recuperar las cuentas incobrables.

Vera (2013) “Gestión de Crédito y Cobranza para Prevenir y Recuperar la Cartera Vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el Periodo 2011”. Dicho trabajo tiene como propuesta mejorar la gestión de créditos y cobranzas, así como recuperar la cartera morosa; el endeudamiento cuyas causas son:

Mala calificación del crédito.

Sobreendeudamiento, desempleo.

Falta de capacidad de pago del deudor.

Problemas familiares.

Por tal motivo el cliente busca el refinanciamiento y reestructuración de la deuda. Se ha elaborado un modelo de gestión de cobros de cartera vencida, se ha implementado políticas y reglamentos en la institución para otorgar los créditos, así como para su recuperación. Como parte de la solución se propuso capacitar al personal a cargo del área de crédito y cobranza para reducir a los clientes morosos, también se diseñó un flujograma de cómo sería el funcionamiento a la hora de otorgar un crédito, luego realizar el cobro y evitar la cartera morosa.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Armijo (2015) “Influencia del Control Interno en el Departamento de Créditos y Cobranzas de la Empresa Chemical Mining S.A” Lima. Dicho trabajo nos muestra que un buen sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas, haciendo que la organización sea más eficiente, obteniendo información oportuna y veraz a la hora de tomar decisiones.

La gestión del control interno en el departamento de créditos y cobranzas nos lleva a detectar los riesgos más relevantes que puedan afectar la estabilidad de la empresa, busca medir la eficiencia del personal. Los controles internos reducen el riesgo que producen pérdidas y mejoran la eficiencia, para asegurar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las normas y regularización vigentes.

Finalmente se propuso un sistema de control interno que permita demostrar una mejora en la gestión de créditos y cobranzas, detectar los riesgos relevantes dentro del área, buscar la eficiencia y efectividad del personal.

Hidalgo (2010) la tesis “Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una Empresa de Servicios de Pre- Prensa Digital en Lima-Cercado”. El presente trabajo demuestra algunas empresas que no cuenta con un área estratégica a la hora de evaluar a un cliente para asignarles líneas de crédito y abordar a los estados de cuenta de cada cliente, ni ejecutan las cobranzas, por ello el proyecto tiene por finalidad la estructuración del control interno en la gestión de créditos evaluando los procedimientos para salvaguardar los activos de la empresa, además contar con la predisposición de supervisión permanente de cada cliente.

El control interno en la gestión de créditos y cobranzas busca operatividad de dicha área contando con personas calificadas, sistemas de información actualizada y equipos necesarios para una eficiente gestión.

2.2 BASES TEÓRICAS

El presente punto desarrolla y sustenta las teorías de la investigación, para ello definieron conceptos, citando diferentes autores quienes explicaron sobre la tesis titulado **“el control interno y la gestión en el área de créditos y cobranzas de la empresa comercial SAVIZO S.A.C. del distrito de san Martín de Porres, año 2014”**; entre los cuales tenemos ¿De qué trata el control interno? ¿Cómo debe ser el Sistema de control interno? ¿Qué es crédito? ¿Cuáles son las políticas de cobranza? ¿Qué es el riesgo crediticio? y otros aspectos teóricos que son importantes, la finalidad de nuestro estudio de investigación es explorar, estudiar y dar opciones en la gestión de cobranzas en donde se está desarrollando el presente trabajo de investigación.

2.2.1 Control Interno

a) Concepto

Valdivia (2010) Sostiene lo siguiente: que el control interno son normas aplicables, estructurados e integrados primordialmente, destinados para la conducción y desarrollo del control descentralizado. Además, Ortega (2012) con respecto al control interno se establece para proteger los activos, los desembolsos no autorizados dentro de la empresa, evita el uso de los recursos inapropiados. Asimismo, evalúa la eficiencia administrativa mide la política empresarial prescrita dentro de las pautas de la administración.

Rojas (2010) sugiere que control interno tiene como finalidad indicar los puntos débiles y errores para luego corregirlos e impedir que se vuelvan a suceder, por ello el control interno debe ir vinculada con las estrategias de que tiene la empresa. Por otro lado, Blanco (2012) indica que el control interno se basa por dos razones: primero tener en cuenta la visión empresarial considerando la actividad a la que se dedica y el segundo es amoldarse a los grupos subordinados del control interno.

Fernández (2009) El control se encamina al equilibrio de localización de restricciones ejecutadas, asegura que el sistema no salga del esquema trazado para alcanzar los objetivos.

Según lo expuesto el control interno como acción, actividad, plan, política, norma, registro, procedimiento y método, desarrolla su autoridad y el cumplimiento debe garantizar sus objetivos.

b) Objetivos

Santillana (2013) Manifiesta el objetivo principal de toda organización es proteger su patrimonio para ello registran sus activos financieros vigilando en forma permanente con el objetivo de que las auditorías prevengan los malos manejos de los activos de las empresas. La administración moderna tiene como propósito establecer reglas claras de la auditoria como medida que prevenga los activos de las empresas. Por lo tanto, Cano (2008) entiende que el control interno son métodos, normas y procesos que busca proteger los activos en la organización bajo el acatamiento estricto de leyes y procedimientos para lograr los objetivos programados por la empresa. Asimismo Rodríguez (2009) coincide que el control interno es un instrumento de control de la cantidad de productos que posee una organización teniendo en cuenta una referencia bajo un rango determinado con el objetivo de que los productos de la misma calidad se ajusten a una norma establecida.

Ladino (2009) indicó que el control interno que integra los procesos y los mecanismos burocráticos administrativos, de dirección y del personal de la organización cuyo propósito fue garantizar, cumplir los objetivos establecidos de normas y políticas.

Montoya (2012) sostiene que el proceso de control, la administración trata de que la organización logre los objetivos de la empresa, incluyendo la obtención del rendimiento adecuado de la inversión.

En síntesis, se entiende por control interno la aplicación de los reglamentos, normas, políticas, etc. En toda empresa sin excepción alguna la administración dentro de la organización ejecutan adecuadamente el control interno.

c) Implementación

Argandoña (2010) Menciona que la implementación a nivel de empresa. Se realizan las actividades durante todo el proceso de la organización de las unidades, se establecieron las normatividades y las políticas dentro del sistema de administración de riesgos incluyendo las estrategias adecuadas cuidando los objetivos de la empresa.

Implementación a nivel de empresa. - permitirá conocer a toda la empresa focalizarnos, siendo que todo proceso cuenta con la capacidad para cruzar de forma horizontal y de forma vertical en toda la empresa para identificar los puntos críticos de riesgo operativo, financiero, estratégico, información y cumplimiento tecnológico. Identificar y proponer acciones preventivas.

León & claras (2012) implementación de cualquier proceso o método dentro de una empresa es necesario que la organización este comprometida con el fin de identificar o crear técnicas que lleven al éxito al implementar el sistema de control interno. Según lo expuesto Torres (2012) cuando implementan el sistema de control es de manera obligatoria para todas las empresas de un país, se crean las metodologías para la realización de las actividades que controlen las características de cada ambiente donde se desarrolla la ejecución, aquí es primordial observar las condiciones tanto psicológicas como las físicas del personal, se brinda las posibilidades que permite guiarse para el desarrollo de las diferentes actividades que permiten controlarse de la mejor forma administrativa y contable. Por tal motivo Argandoña (2010) la implementación a nivel de la empresa se realiza de manera general, teniendo en cuenta los controles directos, planes, organigramas y documentos de gestión, información financiera, presupuesto, marco legal aplicable entre otros. Esta parte se establece políticas y normas claras sobre el control que permite salvaguardar los objetivos organizacionales dentro de la normatividad del control interno. En ese mismo orden esta parte es la implementación en los procesos de las actividades.

Slosse (2013) La forma en que se implementa y diseña el control interno varía con el tamaño y complejidad de una empresa, así como procesos y procedimientos más sencillos para lograr los objetivos. Considerando, que, si bien en una empresa mayor o de complejidad considerable el Control Interno es

más apreciado, sus fines u objetivos a cumplir son igualmente válidos. Según lo descrito, las empresas trazarán políticas de control interno, donde se implementará en las diferentes áreas, un plan organizacional de la empresa permita evitar riesgos, así mismo cumplir las leyes para salvaguardar los recursos de la empresa. Además, plasmar objetivos y metas para aplicar un adecuado control interno, garantizando los recursos materiales, humanos y financieros.

d) Componentes

Fonseca (2011) Sostiene en cuanto al control interno y sus componentes como son el planeamiento, la ejecución, monitoreo que son útiles para la gerencia. Al respecto la gerencia de la empresa cumple en facilitar o viabilizar cumpliendo sus obligaciones.

La composición interna de control:

Ambiente de control: Lo principal en todas las organizaciones, es establecer el control general en la organización.

Evaluación del riesgo: los riesgos ocurren en cada momento que permite lograr los objetivos de control que se ha suministrado dentro de la organización.

Actividades de control: La normatividad y aplicación para cada área dando cumplimiento a las instrucciones impartidas para los trabajadores que diario realizan las actividades a favor de la empresa.

Información y comunicación: los informes y la buena comunicación de los gerentes facilitan el cumplimiento de las funciones adecuadas dentro de la empresa.

Monitoreo: es la manera de evaluar la eficacia del control interno, la manera de desempeñar a través del tiempo en la empresa.

Barquero (2013) menciona que el control interno utiliza métodos apropiados y los procedimientos que aseguran la protección de los activos, que se encuentran debidamente protegidos y sobre todo que se cumplan. Por lo tanto Flor (2013) se entiende por control interno como sistema integrado de controles que sirven para controlar el sistema financiero y que puedan realizar procesos

administrativos muy ordenados y especiales. Asimismo Rivera (2013) dice que en todas las organizaciones la base de todas las operaciones con que cuenta una organización es razonables y muchas de ellos modifican de acuerdo a su contexto de modo que sean óptimos y siendo el objetivo central que se debe conseguir el control interno posible.

Larramendi (2011) los procesos del control interno se encuentran integrados, ello permite supervisar su funcionamiento y la aplicabilidad en cada momento. Comprendiendo como la herramienta fundamental para la realización de la gestión. Existen ciertas limitaciones:

Todas las versiones tienen como base las decisiones sin errores, a los controles se les encarga a personas para que lo analicen el costo/beneficio.

Siempre se producirá las fallas por factores humanos o simplemente son fallas.

En consecuencia, el control interno tiene importancia como fuente de evolución desarrollando, que busca eficiencia, razonabilidad, confiabilidad y eficiencia para la protección de la empresa lo cual permite salvaguardar los bienes, así ayudar a controlar el desarrollo de sus actividades.

e) Auditoría de control

Maurico (2009) la auditoría interna evita la pérdida de recursos humanos, financieros y materiales, permitiendo que las empresas organicen sus actividades y procesos de la forma más adecuada y se conviertan en empresas competitivas generando valor agregado para ser sólidas en el mercado, para ello la auditora interna deberá enfocarse en la utilización estratégica de herramientas de gestión y análisis, con el objetivo será el crecimiento sostenible de la empresa. Según Hidalgo (2012) afirma que la auditoría operacional, es la evaluación de los departamentos de operación para comprobar si tienen los controles que permita realizar las actividades con eficiencia, considerando los precios para aumentar la productividad.

Peña (2011) se entiende que la gerencia realiza un proceso de control interno como mando de dirección y personalidad de la organización, en donde se facilita la seguridad, llegando a concretizarse hacia la efectividad como objetivo,

considerando la eficiencia en la calidad de los servicios el objetivo es la aplicación del control interno en planeamiento, organización, dirección y control de programas. Por lo tanto Carbajal (2013) sostiene que el control interno es una disciplina integral de dirección e implementa técnicas, relevantes para modificar las actividades de la organización. Por tal motivo, la auditoría de control es un proceso que facilita la seguridad de los activos en el logro de los objetivos donde permite realizar operaciones de control.

f) Actividades de control interno

Ortega (2012) expresa que el control interno como sistema de técnicas suficientes permiten lograr los objetivos para los cuales fueron elaborados:

Autorizaciones apropiadas. - toda empresa debe contar con criterios establecidos para el desarrollo de sus actividades que permiten una buena marcha de la empresa.

Clasificación contable operativa. - los estados financieros deben estar desarrollados en relación a los criterios y principios adoptados por el área encargada del proceso contable.

Verificación y evaluación. - los informes de datos se verifican y se evalúan de una forma periódica observando la salida del sistema y representando con exactitud la actividad económica de la organización.

Salvaguardia física. - la empresa autorizada y aceptada por los criterios del control interno en las respectivas áreas como son los activos, los valores, existencias y propiedades establecen una asignación bien clara de las autorizaciones de acceso y de las responsabilidades y establece medidas para el control respectivo

Davila (2014) el control interno como sistema conoce la situación real que hay dentro de las organizaciones, establece el grado de fortaleza con que cuenta y también vela por la seguridad eficiente cuando realiza las operaciones en los estados financieros. Además Valdivieso & Espinoza (2013). El Control Interno es recomendable que se aplique en toda empresa, independientes de su estructura, por lo que permitirá contar con seguridad en sus operaciones de tal

forma que demuestre efectividad y eficiencia en sus funciones, y, considerando siempre la adecuada aplicación de las normas y leyes aplicables a las empresas.

Fernandez (2012) el control interno conlleva correctamente las operaciones de la gestión presupuestaria, realizando estudios a los trabajadores de las diferentes instituciones estatales y privadas. Así mismo, se examinó la programación y aplicación de mecanismos de control en los recursos financieros y gestión presupuestaria.

Granda (2011) el control interno se rige por una planificación, organización y una serie de actividades encaminadas con el objetivo de cumplir las funciones dentro de una empresa y necesita de un personal eficiente que dirija y coordine de una manera adecuada utilizando sistemas de información para la realización de las operaciones y con equipos adecuados.

Cumplirá con sus finalidades:

Fomentar la eficacia y la adhesión a las políticas administrativas prescritas.

Proteger convenientemente los bienes de la organización.

Obtener una información segura y oportuna.

En síntesis, el control interno permite controlar actividades operativas de las empresas de una manera que asegura confiabilidad de la información financiera contable. Por otro lado, es un conjunto de planes, registros, que incluye a todos los miembros de una institución u organización.

g) Evaluación del control

Latucca,(2011) expresa la forma más apropiada para realizar controles e inspecciones se hace con el fin de lograr un desarrollo eficiente ya sea de forma descriptiva o narrativa usando cursogramas o cuestionarios elaborados para dicha situación.

Método Narrativo o descriptivo

Las anotaciones de las diferentes actividades comerciales dentro de una gama de negocios. Para lo cual deben listarse las personas que actúan dentro de cada proceso, utilizando formularios y modelos con su respectivo destino, para su

adecuada ubicación, así como indicar el ambiente donde se guardan manifestando si el archivo es momentáneo o permanente, la parte de controles señalan en cada uno de los casos y el otorgamiento de las autorizadas en diferentes operaciones.

Método de Cursogramas y Flujogramas

Los Cursogramas y Flujogramas son ilustraciones gráficas de una serie de operaciones o intercambios que son producto de una actividad comercial de los diferentes tipos de negocios que realizan las organizaciones. Contienen los elementos que se debería tener una descripción de tipo narrativa con un esquema sintetizado, no siendo necesario el uso de una gramática en prosa sino los autoformas que permitan la representación de los documentos, los archivos, los controles, las alternativas, los traslados de documentos, de la información, de los conectores, entre otros. La situación final es la aplicación de los conocimientos para obtener los certificados de carácter profesional en la organización.

Método de cuestionarios

Conceptualmente los instrumentos denominados cuestionario son aquellos que contienen un conjunto de preguntas elaboradas de acuerdo al rubro del negocio, los cuales permiten recabar información pertinente para la buena toma de decisiones en las actividades relacionadas a los negocios y cuyo objetivo es evitar errores en las inversiones, así como en el rendimiento de cuentas. A su vez estas actividades tienen como resultado llevar un control adecuado de los riesgos y fraudes que exista dentro de la compañía.

Estupiñan (2006) Control interno permite a las organizaciones tener confianza en sus objetivos propuestos de tal forma que sean alcanzados, para ello las organizaciones deben considerar sus prácticas y estructuras organizacionales para enfrentar cualquier evento indeseado que deben ser enmendados.

El control interno tiene la finalidad de evaluar, los siguientes aspectos.

Efectividad y eficiencia de las operaciones

Confiabilidad de la información financiera

Obediencia a las leyes y regularizaciones

La primera categoría cuyos objetivos son: alcanzar metas, obtener rentabilidad y salvaguardar los recursos de la empresa.

La segunda consiste y preparar y publicar los estados financieros que den confianza para distribuir las ganancias hechas públicamente.

La tercera es la regulación y cumplimiento de las leyes a que está sujeta la empresa.

Rodríguez (2009) el control interno comienza en una organización de una manera obligatoria en cuanto a los planes y los objetivos, las políticas, las estrategias, los manuales de la administración, la comprobación interna, los informes, las capacitaciones y la participación del personal sobre el sistema del control interno. Cuando la empresa de acuerdo a los planes y objetivos y el uso correcto de los recursos se denominan organización eficiente. Para Harrison (2012) todo control interno es la planificación organizacional que se adecua para cada empresa de acuerdo en aras de salvaguardar:

Guarda los activos que se utiliza durante las operaciones

Cumple en fomentar las políticas establecidas

Vela para logra la eficacia mejorando los resultados minimizando los costos

Llevar los registros contables precisos y confiables

Todo lo mencionado permite el cumplimiento eficaz de control interno por todos los empleados de la empresa.

Moreno (2009) El control interno es el método compuesto del organigrama empresarial de una empresa, conforme a normas constitucionales. Aquí el control interno debe manejar la equidad de los principios de una manera eficiente, económica con celeridad, aplicando principios de la moral y sobre todo valorando los costos del medio ambiente. Asimismo, la evaluación del control interno que se desarrolla sobre los registros patrimoniales a fin de salvaguardar sus activos. La cual se llevará a cabo a partir de diversos análisis. Asimismo, el auditor tendrá que analizar con exactitud, profesionalismo y veracidad los registros entregados, con el fin de brindar un análisis respecto al destino que se

encuentra la empresa y un seguimiento de las recomendaciones que se pudieron haber emitido.

h) Sistema de Información

Vizcarra (2010) Manifiesta que el control interno como técnica de organización, considera normas, manuales, directivas etc., cuyo fin es cumplir las metas de la organización que permita salvaguardar los bienes y los activos, lograr contar con información financiera de manera eficaz buscado adherir a las políticas en la alta gerencia y finalmente la eficiencia en las operaciones. Como notaremos, algunos de estos objetivos están inmersos con el control de los activos, y se puede denominar controles contables, mientras que los controles relacionados con la eficiencia y la comunicación son controles que tendrán un impacto fundamental en la empresa. Según lo expuesto Dávila (2014) indica que el control interno en el presente siglo constituye herramienta fundamental para las organizaciones debido a que permite evidenciar con eficiencia las actividades de una empresa, así como el registro y cumplimiento de la normatividad y las leyes que se aplican en la parte de los procesos productivos. Aquí se resalta que toda organización debe aplicar los controles internos en la realización de las respectivas operaciones, porque eso permite conocer la situación real que realiza la organización dándole mayor énfasis y considerando una mejor visión.

Lattuca (2011) el control de la seguridad se identifica por medio de una prueba de efectividad de los controles internos. Para la toma de decisión se usa la estrategia de confianza en los controles, cuando el auditor considera los siguientes factores:

La gerencia establece unas actividades que son confiables en cuanto al control de la seguridad.

El procedimiento de la información se realiza en el seno de los negocios.

Los ambientes proporcionan información contable confiable.

Las actividades de control son muy importantes y son efectivas.

Las actividades de control contienen una eficiencia relativa

El cliente siempre cuenta con las expectativas significativas que pueden aparecer dentro de la organización.

Morales (2010) el control interno son reglas, formatos y reportes completamente estrictos cuyas medidas adoptadas de organización deben salvaguardar los intereses de la empresa, verificando confianza y verdad de la información contable, asegurando su cumplimiento riguroso administrativo para avalar las operaciones ejecutadas de manera eficiente. Sostiene acerca del control interno de un negocio dependiente de muchos factores e incluyendo el sistema contable y procesos de control.

Quimi (2014) indicó sobre el control interno aplicar a diferentes áreas de la empresa, y establecer los objetivos esenciales que sean eficientes y eficaces con los recursos humanos que realizan las actividades. El control interno se realiza por cada puesto de trabajo dentro de la organización de un modo correcto según establecen las leyes y las normas que hacen eficiente a los procesos.

En síntesis, el control interno es donde se implementa y se diseña los procesos, políticas generales procedimientos con el objetivo de llegar concretar los objetivos establecidos por la empresa. El control interno es muy importante de modo que va a promover el eficiente trabajo y asegura cumplimiento de normas y principales aspectos de la contabilidad.

i) Método de control interno

Pingo (2012) expresa al establecer los procedimientos para la verificación y el respectivo seguimiento de las recomendaciones contenidas en todos los informes que fueron como resultado de las acciones que el control estableció de una manera adecuada para optimizar el seguimiento y la evaluación de la parte de implementación con el objetivo de cumplir las metas establecidas. También Cabrera & Rodríguez (2010) el control interno debe guardar coherencia con la mejora continua que se debe observar entre las etapas, verificando las actividades y el análisis de los datos necesarios en las decisiones, se utilizan las normas para la gestión como requisito inicial, se establece, se documentan, se implementan y se mantiene un verdadero control.

La propia concepción del régimen de control interno es coherente con normas internacionales mejorando continuamente, la verificación (control) de las actividades y toma de decisiones (actuar). Las normas de gestión plantean como requisito inicial mantener un sistema de acuerdo a leyes y normas establecidas.

Vidal (2010) Por lo general el Control Interno se implementa por la Gerencia como método de gestión, señalando los hechos económicos más importantes, proponiendo la estructura, las actividades de control y las estrategias que deben tener en cuenta para su implementación. Así mismo deben describirse las normas técnicas de auditoría que han contribuido a darle efectividad al trabajo del auditor.

Pinglo (2010) Sostiene por el control interno como la necesidad de accionar de una manera esencial para prever de riesgo a las distintas organizaciones tanto públicos y privados. Para Gallardo (2012) se entiende por el control interno con aquella que mide y corrige el desempeño de una manera individual garantizando que los hechos y los planes concuerdan con las normas y cuya contribución correcta de las mismas.

Es así que el control interno permite mejorar la gestión en las empresas, así como lo manifiestan los diversos autores que se ha revisado, que ellos sólo se limitan a describir las teorías que cuantifican el control interno que implementan las organizaciones cuyo objetivo es controlar mejor.

j) Seguridad del Control Interno

Lastre, Godínez & Jauregui (2011) Expresan La idea esencial de un sistema de gestión de control es velar de una manera razonable por la seguridad del patrimonio de la organización considerando las transacciones, las pérdidas y los usos no autorizados y se deben registrarse para fortalecer mejor a la organización.

Valdivia (2010) el sistema de control interno empresarial constituye una exigencia de organización promoviendo los niveles de ordenamiento de forma racional, aplicando los criterios uniformes que deben contribuir una mejor implementación evaluando de manera integral y aplicando de modo correcto.

El auto control.- el sistema consiste en detectar deficiencias al momento de efectuar los correctivos que permitan mejorar las labores y resultados que se espera.

La autorregulación.- en esta fase se desarrollan todos los métodos y los respectivos procedimientos para cautelar, la realización y el aseguramiento de la eficacia, la eficiencia y sobre todo la transparencia y la parte legal que corresponde cuando se ejecutan las actividades.

La autogestión.- permite que en la organización se realicen gestiones en funciones a los objetivos o las metas que tiene la organización. El control interno debe estar sistematizado considerando la dirección, la administración y sobretodo la supervisión en todos los componentes, siempre respetando la estrategia y evaluación por el control interno.

Plasencia (2010) el concepto de control interno cambia la manera de pensar de los empresarios mirando con una nueva visión al futuro en donde las responsabilidades es cada vez más exigentes en cuanto al avance de los manuales y el diseño del puesto de trabajo y la ejecución de las actividades dentro de ese puesto considerando las características básicas de la organización y finalmente evaluando el autocontrol y fortalecimiento de la parte gerencial de la misma. Por otro lado Salazar (2014) sostiene que la implementación en las organizaciones del control interno tiene importancia porque controla realmente la circulación de los efectivos durante las operaciones en las organizaciones públicas con el afán de evitar las irregularidades, los errores y las posibles fraudes por los miembros de la organización. Aquí se anticipa a las soluciones o la parte de recomendación de cualquier desfalco que se podría darse en la tesorería de las organizaciones.

Romero (2010) En las empresas oficiales se realiza el control interno con respecto al control contable de las operaciones considerando el nivel socioeconómico de la entidad pública que está llano a controlar la fiabilidad, la transparencia con claridad y con mucha objetividad de acuerdo a las normas y leyes que permiten a realizar la preparación y la difusión de los datos de manera oportuna en cuanto a los recursos públicos.

Se establecen las metas en forma genérica para formular los planes operativos que sean útiles.

Se consideran las políticas como guías que permitan ejecutar los procesos.

Se consideran o se adoptan sistema de organización que viabilicen la gestión y el control interno.

Los sistemas actuales son resultante de las evaluaciones.

Se consideran las recomendaciones de la evaluación dado por el control interno en la organización.

En síntesis, el control interno se convierte en un conjunto de mediciones que tiene el objetivo de minimizar los riesgos que pueden ocurrir dentro de la organización. También comprende los planes, los métodos y los procedimientos para ser implantados dentro de la organización.

2.2.2 Crédito y Cobranzas

a) Definición de Crédito

Morales (2014) Expresa que el crédito es un préstamo que realiza una empresa de una manera de confianza y previo análisis que dispone la promesa de pago. Se entiende por crédito realizar adelanto en cuanto a los fondos en un determinado plazo o se trata de una venta a plazos. Por lo cual Vizcarra (2010) las medidas que rigen el crédito varíen acorde a los créditos que toda empresa otorga y deben estar dentro de los parámetros establecidos en la organización sujeto a normas de crédito, procedimientos de cobranza, documentación ofrecida y garantías que les otorga. Según Sasso (2013) es cuando una organización otorga dinero considerando la capacidad y la promesa de pago. Aquí prima la confianza tanto del que otorga y del que solicita.

Ross (2010) el crédito se basa en un periodo de tiempo. Estos pueden ser entre 30 y 120 días, considerando que hay un descuento por pago adelantado, considerando los descuentos correspondientes siendo este descuento por el pago adelantado es de 10 días.

Asimismo Morales & Morales (2014). El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. (p. 23).

Según lo descrito el préstamo que nos brinda una empresa se considera como crédito y nos comprometemos a pagar la deuda contraída y los intereses generados en un tiempo determinado.

b) Otorgar Crédito

Chong, Chavez, Quevedo, & Bravo (2011) manifiesta Muchas de las compañías que prestan crédito con el objetivo de incrementar las ventas, otorgándoles facilidades en el pago a una gran cantidad de personas dando acceso a los bienes o servicios. Esto incrementa el volumen de las ventas, para ello se investiga al cliente, se evalúa y se aprueba el otorgamiento del crédito. Si cualquier área o departamento de la empresa toma decisión para vender al crédito deberá aplicar el control interno eficientemente en facturación de ventas y cobranzas.

Arias (2009) indica las consideraciones que se deben establecer para recuperar un crédito otorgado.

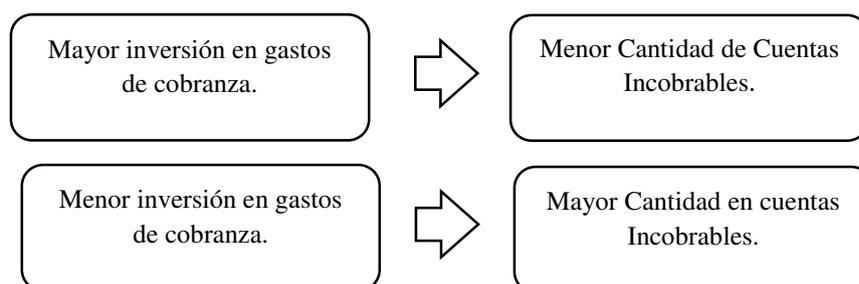


Figura 1. Recuperación del crédito la autora (Arias ,2009)

En la figura nos permite apreciar de qué manera se puede recuperar los créditos otorgados.

Cuando las cuentas incobrables son elevados, es necesario que la empresa haga cambios en su Política de Crédito. Sin embargo la Autora nos previene sosteniendo que, si bien la empresa puede invertir mayor cantidad de dinero para recuperar las cuentas deudoras, éstas pueden reducirse. Sin embargo, existe un punto en toda empresa que tratando de recuperar las cuentas, generarían más costos y desfavorecería a la empresa.

Vizcarra (2010) la empresa y el cliente se ponen de acuerdo y se comprometen cumplir la forma de pago determinado. La ampliación del crédito significa el crecimiento económico en diversos países una empresa concede crédito con la finalidad de incrementar las ventas. Por tal motivo Allen, Myers, & Brealey (2010) la calificación de crédito debe llevar una advertencia lo que llevan a tener

demasiada fe en su modelo, rechaza un buen número de buenos clientes. El rechazo a estos clientes hacen cancelar las ganancias. Por otro lado Córdova (2012) una empresa para otorgar un crédito, efectúa una calificación rigurosa al cliente. Las fuentes de información crediticia son:

Estados Financieros.

Las organizaciones pueden informarse en la oficina de riesgo antes de otorgar el crédito a los interesados.

Otros proveedores. La información que reciben de los otros proveedores que venden al solicitante.

En síntesis, el otorgamiento de créditos de una empresa a sus clientes cuya finalidad es tener liquidez pero esto significa que se tenga un sistema de cobranzas, la cual permitirá llevar un cronograma actualizando. La relación de tiempo entre sus compras al crédito a proveedores y las ventas al crédito a sus clientes deben marchar en paralelo, esto con el fin de que no haya necesidad de realizar otras operaciones que perjudique. Por otro lado la línea de crédito deberá ser establecido previo a un estudio del área correspondiente y con ello los plazos de pago.

c) Política de Crédito

Andrade (2013) Menciona que la política crediticia lo conforma la estructura que establecen por parte de las directrices que se continúa a cada parte para otorgar un crédito considerando los procedimientos que corresponden.

En la parte de la política se mencionan todas las condiciones para otorgar el crédito al tipo de cliente, las organizaciones en su mayoría se basan en condiciones generales y específicas, aquí se establecen los créditos, los montos, los días de crédito, los intereses, manejando una comunicación interna y externa bien clara de la política de crédito.

Las fases elementales que pueden identificar el proceso de otorgamiento de crédito son:

Pre verificación.

Verificación

Otorgamiento de la línea de crédito.

Se otorga el crédito (inicio de ventas al crédito).

Manejo y seguimiento de cobranza.

Procedimiento de cobranza.

Revisión política crediticia.

Ross (2010) los componentes de la política de crédito si una empresa decide otorgar crédito a sus clientes, tienen que establecer procedimientos para concederlo y cobrar. En particular, la empresa tendrá que determinar los siguientes componentes de la política crediticia:

1. Términos de venta.- Los términos de venta establecen cómo la empresa propone vender sus productos y servicios. Una decisión fundamental es si la empresa requerirá pago al contado o dará crédito. Si le concede crédito a un cliente, los términos de venta especifican (quizá de manera implícita) el plazo del crédito, el descuento por pronto pago y el periodo de descuento, así como el tipo de instrumento de crédito.

2. Análisis de crédito.- Para otorgar crédito, la empresa determina cuánto esfuerzo invertir en tratar de distinguir entre los clientes que pagan y los que no. Las empresas usan diversos mecanismos y procedimientos para determinar la probabilidad de que los clientes no paguen y, en conjunto, éstos se denominan análisis de crédito.

3. Política de cobranza.- Después de autorizar el crédito, la empresa tiene el posible problema de cobrar el efectivo, para lo cual debe establecer una política de cobranza. En las siguientes secciones se analizan estos componentes de la política de crédito que en su conjunto intervienen en la decisión de otorgar crédito.

Arias (2009) los requisitos crediticios deben estar en consideración de acuerdo a la selección del crédito cuya función es dar o no el crédito a quien y en que cantidad.

Carácter: es la Historia crediticia del cliente, cuál fue la forma de pago, su comportamiento en ellos.

Capital: son propiedades que posee los solicitantes.

Capacidad: es la liquidez que posee el solicitante para hacer frente a las nuevas deudas (el Crédito que le otorgaremos).

Colaterales: Son activos da garantía del préstamo.

Condiciones: una economía globalizada y de interrelaciones economías se evalúan para hacer si el cliente puede cumplir con sus obligaciones.

Stanley, Geoffrey, & Bartley (2013) Cuando se otorga crédito es necesario tener en cuenta las variables de política y el objetivo de las utilidades.

Las normas de crédito, son términos comerciales donde el cliente, el recibe un crédito, reembolse oportunamente la deuda.

Términos comerciales, cuando se da un crédito existen efectos considerables al final del saldo de las cuentas por cobrar. Por ejemplo, si una empresa registra un promedio diario de 5,000 dólares de ventas a crédito y otorga plazos de 30 días, el saldo promedio de las cuentas por cobrar ascenderá a 150,000 dólares. Al establecerse los términos de crédito, se deben considerar el descuento por pago en efectivo.

Política de cobranza, la política de cobranza son medidas cuantitativas de crédito de la empresa.

Periodo de cobranza. El periodo de cobranza es un plan establecido que amplian las normas del crédito.

Razón de ventas a crédito. Es la cantidad de cuentas débiles o política dinámica de expansión del mercado.

Estudiar la Antigüedad de cuentas por cobrar, de acuerdo al resultado los flujos efectivos sufriran consecuencias deben implantarse términos de crédito y procedimientos de cobranzas rigurosos.

Arias (2009) La organización debe definir los tipos y condiciones de crédito, toda vez que serán responsables de los pagos, siendo como la primera parte Legal

debemos entender que es de vital importancia las recuperaciones que se logren dado que influirá en subir las ganancias de la empresa, son:

Cantidad de venta.

Cuentas por cobrar.

Cuentas incobrables.

Nos indica que al otorgarse mas facilidades de pago aumentan los clientes que realizan compras al crédito que trae como consecuencia mayores ingresos para la empresa ademas trae consigo costos y es necesario invertir mayor cantidad de dinero en las cuentas por cobrar, en consecuencia la empresa tendría más posibilidades de tener cuentas incobrables.

Es así, que la política crediticia nos indica que al otorgar un crédito a un cliente, la empresa debe solicitar información crediticia a las diferentes centrales de riesgo, para así poder llevar un control adecuado del historial crediticio.

d) Elementos de Crédito

Bravo , Mondragon y Reyes (2010) expresan Los elementos de crédito que tiene toda organización para los clientes ofrecen promesas de pago a un plazo dado. A ello una correcta administración permite efectuar cobranzas adecuadas y oportunas a los clientes, evitando costos de morosidad y esa manera dando mucha confianza a los clientes. En cuanto al volumen de cuentas que tiene la organización por cobrar dependerá mucho de la política crediticia que ofrece la empresa.

Los elementos de la decisión crediticia son:

Honorabilidad

Estabilidad

Liquidez

Garantías colaterales

Impacto de la situación económica

Pungitore (2013) el Control de créditos, en este punto es importante estar en presencia de ventas al contado, el cliente bien puede presentar atrasos en los pagos de compras anteriores, y la empresa no debe venderle a clientes morosos. Al respecto, el área de créditos (también denominado control de crédito o equivalente) debería fijar un límite de crédito máximo a otorgar a cada cliente, de forma tal de proteger a la empresa contra el riesgo de potencial insolvencia por sobre giro de las operaciones comerciales. Este control persigue el objetivo de otorgar crédito a clientes operativos de pagar, la cantidad y oportunidad adecuada. Por lo cual Córdova (2012) la información de crédito y las condiciones son las tareas principales que deben realizar dentro de la gestión de créditos de la organización.

Investigación de la capacidad de pago del cliente: parte esencial para poder deslindar y evaluar la capacidad de crédito al cliente, se realiza en agencias especializadas, recabando informes de tipo comercial.

Fijación tope de crédito para cada cliente: aquí se verifica para cada cliente el tope máximo que debe darle de acuerdo a las condiciones del mercado.

Instrumentación de la deuda comercial: los instrumentos permiten asegurar que el cliente pague la fecha indicada en el documento, en caso contrario se efectúa cobranzas extras, para ello se hace firmar pagarés, garantías para viabilizar la cobranza cuando se generan ser morosos.

Cobro de deudas vencidas: aquí se realizan llamadas por vía telefónica, se visita a domicilio y los informes sobre sus bienes a embargar.

Horngren, Harrison, & Oliver (2010) las deudas por cobrar son cuentas comerciales (cobro), son cantidades de dinero que deben pagar los clientes por las ventas hechas a crédito. Asimismo Guajardo & Andrade (2012) las deudas por cobrar son ventas a crédito que la empresa realiza, son préstamos concedidos a terceras personas. Las cuentas por ventas efectuadas a crédito, son documentos por cobrar a clientes y terceras personas, funcionarios o empleados de la empresa.

Según los elementos crediticios a la hora de otorgar un crédito es la honorabilidad que cuenta la persona para el pago de su deuda constituyen el

crédito concedido a los clientes a través de una cuenta que varía de acuerdo al tipo del usuario, la venta o prestación de servicio.

e) **Riesgo Crediticio**

Gomez, Mandariaga, & Apraiz Mencionan ¿Qué es el riesgo?. Todo negocio va emparejada a su actividad, perdidas que se denominan riesgo y esto se debe a diferentes factores que son ajenos a la persona que realiza dicha actividad por tanto se deben tener en cuenta las previsiones del caso. También para Ríos, Arguedas & Casal (2010) el riesgo de crédito es el incumplimiento de las obligaciones contraídas por las contrapartes En este tipo de operaciones existen dos elementos del riesgo de crédito:

a) “riesgo actual” que es el valor que perdería actualmente la entidad si quebrara la contrapartida.

b) “riesgo potencial”, es la cifra que adicional y potencialmente podría perderse si la contrapartida no cumpliera sus obligaciones.

Bravo (2013) el Informe COSO identifica interrelaciones entre riesgos estándar internacional tiene como bases:

Entorno de Control. La integración administrativa. Implica: guías morales, código de conducta, estructura organizacional, autoridad y políticas de Recursos Humanos y comité de auditoría.

Control de Actividades. Se trata del control interno operativo de eficiencia y eficacia.

Sistema de Control o Monitoreo. Importancia de las mediciones y seguimiento.

Sistemas de Comunicación. Debe ser fluida hacia y desde todos los actores, internos y externos.

Sistemas de Información. Se refiere a la administración de la empresa. Incluye información y control para la toma de decisiones.

Para, Ríos, Arguedas, & Casal (2010) Los tres parámetros que definen la pérdida por riesgo de crédito que experimenta una operación son:

La probabilidad de impago, refleja el riesgo que el deudor incumpla los compromisos adquiridos.

El valor que tiene el préstamo en el momento de producirse el incumplimiento.

La tasa de recuperación expuesta que se podría recuperar en caso de producirse el impago.

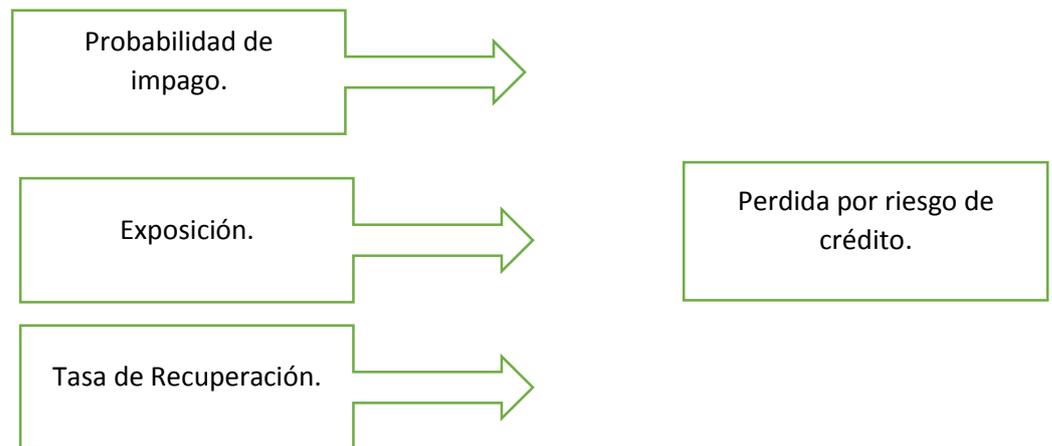


Figura 2. Riesgo de crédito (Ríos, Arguedas 2010).

En la figura nos permite apreciar las tres definiciones de los parámetros por pérdida de riesgo de crédito

Lara (2012) Podríamos clasificar el riesgo operativo en dos grandes vertientes:

Las pérdidas derivadas de fallas en el negocio

Las pérdidas por factores externos a la organización. A continuación, se propone la siguiente clasificación:

Riesgos de fallas en el negocio

Recursos humanos (personas): Incompetencia, Fraude, Concentración del “expertise”

Procesos de Operación: Ejecución y confirmación de órdenes, Registro de una transacción, Liquidación de una compra/venta.

Documentación (contratos legales)

Modelo de valuación erróneo.

Complejidad del producto.

Tecnología: Fallas en sistemas, Errores en sistemas de telecomunicación.

Riesgos externos: Eventos políticos, Aplicación en la regulación (multas).

Aplicación de leyes y reglamentos fiscales.

Según lo dicho , los diferentes autores, el riesgo en la empresa es la posibilidad que no se tenga la liquidez suficiente para los gastos de operación de la empresa. Asimismo, podemos decir que una empresa debe constantemente estudiar el riesgo e identificar su origen para minimizar el riesgo.

f) Concepto de Cobranzas

Gilli, Arostegui, Doval, Lesulauro, & Schulman (2009) Manifiestan lo siguiente:

Las cobranzas son actividades para la cancelación de los préstamos otorgados por la organización. Para poner el funcionamiento la gestión de cobranza se debe tener en cuenta el vencimiento de la factura y/o de un documento, se pone en funcionamiento la gestión de cobranza.

En verdad, esta gestión puede demandar, la morosidad que presente el cliente, la iniciación de una acción legal.

Cada instancia de cobro tiene asociado un costo, para que el sistema resulte eficiente que permita la cobranza efectiva por la organización.

Es importante resaltar la especial atención al establecer las políticas de venta, al crédito bajo conforme a la evaluación y presentación de requisitos por parte del cliente de acuerdo a lo ofrecido por la organización.

En Créditos y Cobranzas el funcionamiento de este proceso hace que los cobradores dependan de la gestión de cobranza.

Ortigosa (2011) el régimen de cobranza es el conjunto de relación entre sí cuyo objeto es administrar la gestión. La eficiencia del sistema de cobranza de la empresa depende de la solidez, dinamismo y versatilidad que garantice la satisfacción de las necesidades organizativas para administrar la cartera de los deudores.

En síntesis, el cobro puede ser exitoso en una operación de crédito que otorga una empresa cuando llega a ser cancelado en su totalidad, sin embargo muchas veces estos cobros no son cancelados, por lo que la empresa tiene que utilizar estrategias comerciales las cuales demandan costos adicionales, llegando así a recuperar la cartera morosa con la que cuenta la empresa.

El jefe de Crédito y Cobranza; es responsable de cobrar las cuentas y es quien toma acciones correctivas, para recuperar el saldo de la cuenta, los intereses y gastos erogados.

Fernando (2011) actualmente, la cobranza en términos fiscales, representa una fuente directa de ingresos, implica, el Impuesto al Valor Agregado y al Impuesto Empresarial de Tasa Única. los créditos y fechas de cobro, bien estructurados ayuda a establecer un equilibrio entre ingresos y egresos. Por tanto el “Crédito y Cobranza” será más eficiente y evitará el riesgo de incobrabilidad.

Santandreu (2009) nos señala que el Factoring es un producto que apareció con el propósito de dar alternativas de pago a personas físicas o jurídicas. También ofrece un conjunto de servicios administrativos de control de la facturación, libramiento y seguimiento de la documentación contable, emisión de facturas, gestión y liquidación de las mismas. Equivale a la subcontratación de esos servicios para ahorrar costes internos, los cuales son:

Facturación,

Elaboración de documentos de cobranza.

Entrega al descuento o presentación al cobro del documento.

Procesamiento del cobro hasta el vencimiento

Comprobar el cobro.

Evaluación de disponibilidad.

Seguimiento del impago.

Política y control de recobro.

Tratamiento contable y fiscal de los fallidos.

Cuentas por cobrar

Leon (2011) el área de crédito y los ejecutivos son claves en la compañía, (ventas, cobranza, logística). Los encargados del crédito deben manejar la mercadología, finanzas, etc. Debe, conocer: las necesidades, riesgos en la cobranza y así mismo evaluar a los clientes para dar línea de crédito.

En resumen la cobranza en términos fiscales, es fuente directa de ingresos, ya que va acompañado por los Impuestos al Valor Agregado y Empresarial a Tasa Única. Tener estructurados los créditos y fechas de cobro, ayuda a presupuestar los egresos de la empresa creando un equilibrio entre ingresos y gastos. Por tanto “Crédito y Cobranza” hará eficiente la operación de la empresa y evitará riesgos de incobrabilidad.

g) Línea de crédito

Martinez (2013) línea de crédito es una cuenta corriente que funciona en negativo, con un importe máximo de disposición, es decir se pueden realizar cargos y abonos en cualquier instante, sin superar el límite máximo disponible. Para Grimaldo (2013) los errores frecuentes se debe a que los actores no perciben con claridad. “Yo pensé”. No cumplir un compromiso lo primero que se hace es la falta de responsabilidad que conlleva a la desconfianza, y, la confianza hace que las personas que solicita un crédito sea aceptada como persona fácil para hacer negocios.

Partal, Caro, & Moreno (2012) El principal volumen corresponde a las ventas por crédito. En realidad, no se puede vender al contado, por la existencia de la competitividad entre las empresas por tanto se decide vender al crédito ofreciendo mayores facilidades a los clientes ofreciendo las ofertas. De esa manera genera cuentas por cobrar que finalmente el cliente pagará. Estas cuentas tienen costos directos o indirectos y tienen un beneficio importante como la concesión de créditos más amplios para los mejores pagadores. Los objetivos de cobranza pueden concretarse en:

Evaluación de rentabilidad del cliente.

Se otorga beneficios por más ventas a los mejores pagadores.

Costos financieros de la financiación de consumo por conceder el crédito.

Costos de administración en la gestión y control del cobro.

Costos de morosidad en caso de impago.

Verificar las condiciones bajo las que se concede el crédito

Se analiza el crédito (riesgo) a clientes individuales

Se controla las cuentas a los clientes

Se transfiere el riesgo si procede

El montante total de las cuentas por cobrar en cualquier fecha determina la cantidad de ventas a crédito y el plazo promedio para los cobros.

Shirreff (2008) El control de riesgos: significa ejecutar el monitoreo y supervisión correcta de las pautas de negocios y riesgos. El control de riesgo mide y controla la relación retorno/riesgo de la compañía. Asimismo Pere (2009) señala que existe una estrecha vinculación entre las oficinas o gerencias de créditos y el comercial. Es natural que existan distintas opiniones o puntos que no estén de acuerdo entre oficinas, debido a que sus funciones y competencias por diferentes acuerdos con los clientes o las condiciones de pago distintas. Aquí el área de créditos interviene con el objetivo de verificar las ventas que generan conflictos entre las áreas. El departamento de créditos puede considerar al departamento comercial como poco importante, sin embargo, dichas áreas deben llevar una coordinación y comunicación única para el adecuado desarrollo de sus funciones cuyo fin debe ser cumplir con las prioridades de la empresa.

Por ejemplo, la elaboración e implementación de políticas de créditos, o el análisis antiguo que debe hacerse a través del trabajo en equipo, es decir entre el director comercial y administrador de crédito

Resumiendo , las empresas antes de proceder a otorgar un crédito deben verificar su historial crediticio de cada cliente, ya que ello nos indicara su situación actual y una información consolidada en el sistema financiero. Así cumplir con uno de los objetivos del area de créditos que permite minimizar el riesgo de las operaciones crediticias con la finalidad de evitar que las cuentas por cobrar se vuelvan en cobranzas pesadas.

h) Cuentas por cobrar

Lattuca (2011) Manifiesta la ramificación de responsabilidades debe permanecer el todo, cuyo fin es la prevención de que una persona tenga accesos simultáneos a los archivos o registros de los activos. Si una persona tuviera dos o más responsabilidades de las funciones antes citadas, dicha persona podría dar mal

uso a los activos y por ende no informar tales situaciones. Las responsabilidades debería regularse administrativamente, dentro del sistema manual. Así mismo las responsabilidades se establecen por medio de restricciones en relación con los sistemas de información computarizados dentro de un sistema automático también las responsabilidades deben existir en el área de sistemas de información y el personal de la unidad de negocios.

Fuentes & Zuñiga (2010) Sostiene que una adecuada gestión de riesgo sirve para mantener o mejorar el nivel de calificación crediticia, en las operaciones con otra empresa. La gestión de riesgo demuestra las organizaciones reguladoras interpretar la capacidad del desarrollo comercial el negocio, salvaguardando activos de terceros. Por lo cual Moreno (2014) las cuentas por cobrar es un crédito originado por la venta de mercancías o servicios prestados al cliente. A estos créditos se denomina cuenta abierta de crédito basada en la solvencia económica del deudor. Por tal motivo Pallerola (2013) los objetivos del análisis de las cuentas de clientes y cuentas a cobrar, junto con las ventas serán su comprobación y su valoración, de acuerdo con los siguientes criterios:

Existencia: Que los saldos de clientes y otros deudores respondan a créditos reales y pendientes de cobro al final del ejercicio.

Integridad: Que no ha sido omitida partida alguna con carácter significativo al final del ejercicio. Todas estas cuentas a cobrar de propiedad de la empresa, están incluidas en el Balance.

Valoración y personificación: Que la valoración de los créditos se haya hecho conforme a las normas del PGC. Los clientes se registran por su valor neto de realización y se presentan conjuntamente con las provisiones para cuentas de dudoso cobro, descuentos, devoluciones, garantías, etc.

Uniformidad: Que los principios de contabilidad definidos en el PGC y las normas contables hayan sido uniformes con las aplicadas en el ejercicio anterior.

Presentación y desglose: Que los gravámenes, garantías o hipotecas que, en su caso, existan sobre los créditos estén adecuadamente descritos en los estados financieros.

Propiedad: La empresa es propietaria, o tiene derecho legal a todas las cuentas de clientes registradas en el Balance. Estas cuentas están libres de gravámenes, prendas, pignoraciones, etc. O si existen restricciones, se desglosan en la Memoria.

Comprobación: Que se haya practicado un adecuado corte de ingresos y facturaciones.

Provisiones: Que la provisión para dudoso cobro sea suficiente.

Veronica (2010) nos manifiesta que Las deudas por cobrar son decisivos durante el ciclo comercial. Los negocios pasan por una serie de etapas de prosperidad o recesión. La confianza para otorgar el crédito, y plazo de pago depende del periodo comercial de la demanda.

Es así que el sistema de cobranza permite el dinamismo y la versatilidad de la gestión es un conjunto de controles administrativos. Asimismo para que este sistema tenga resultados positivos se necesita el compromiso de los jefes de créditos y cobranzas para hacer un trabajo eficiente.

h) Políticas de cobranza

Morales (2014) Expresa las políticas y estrategias establecen los criterios de cobrar, las formas de negociación como plazos, condonaciones, se adecua a obtener que el cliente cumpla con el pago de sus adeudos.

Etapas de cobranza:

Prevención: son acciones que evitan el incumplimiento de pago, disminuye la mora y el aumento de riesgo de clientes que no pagan sus cuentas.

Cobranza: son métodos para cobrar deudas, donde la empresa quiere continuar la negociación con el cliente.

Recuperación: son estrategias que tienden a cobrar créditos en mora por lo que la empresa no debe continuar las relaciones comerciales con el cliente.

Extinción: son acciones encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

Cardozo (2011) las organizaciones solidarias deben tener su reglamento debidamente aprobado por el equipo de administración, que contenga los métodos y procedimientos para adelantar labores de cobranza en créditos no atendidos. Así mismo las labores de cobranza administrativa, jurídica deben dejar evidencia de las gestiones realizadas. También Buero (2011) manifiesta que para los cobros comerciales, es el cobrador que debe poner los parámetros y límites a los periodos de pagos y compromisos adeudados por el usuario o cliente esas facturas impagas son de empresas que trabajan juntos que puede dar veracidad que trabajan por mucho tiempo más. Son ambas empresas en marcha, que desarrollan sus actividades comerciales y que van creciendo en paralelo; es decir debe existir una relación proveedor-cliente. Son documentos de pago (facturas) que en cualquier momento se pueden cobrar, generar nuevos pedidos, y si bien los plazos de pago están perfectamente determinados, no se cumplen como debiera. Para Rivera (2013) es importante la cobranza para que la empresa tenga liquidez para funcionar adecuadamente, y cubrir los gastos de operación, invertir en activo fijo, pago de impuestos, pago de dividendos a socios y accionistas, el equipo y sistema de cobranza debe tener bien claro y efectivo las políticas de crédito, la información contable deben estar actualizadas siempre.

Bañuelos (2012)

1.- Política de crédito y cobranza. Toda empresa proveedora de servicios debe tener su política de crédito y cobranza. De tal manera que el cliente ha de saber las fechas de pago, considerar el saldo vencido, así como las consecuencias en que el crédito se considera en “mora”. Dicha política debe ser precisa y respetada por la empresa.

2.- No dar seguimientos meticulosos. Cuando haya retraso en los pagos, se debe dar seguimiento hasta estar al corriente. Es importante tener la información a la mano. Los contactos con el cliente deben ser constantes.

3.- No actualizar las bases de datos. Los errores creados por la organización deben ser corregidos mediante la actualización de información de los clientes.

4.- No enviar las facturas de inmediato. La facturación se debe enviar al instante una vez que el servicio se lleve a cabo si la factura es recurrente, la cuenta se envía el mismo día mes por mes. No expedir las facturas de inmediato genera

retraso en los pagos. Los usuarios, darán prioridad de pago a las empresas que envían inmediatamente sus facturas.

5.- No considerar la implicancia de impuestos. La empresa prestadora de servicios de fletes desde deducir sus impuestos de las cuentas incobrables.

6.- Fallar en resolver disputas en etapas tempranas. Cuando los clientes no estén conformes con el servicio de transporte, ya sea por demora en la entrega, daño en la mercancía etc. es importante atender la inconformidad por escrito. Si el cliente se siente ignorado es probable que su empresa, ignorará los comunicados y no pagará sus facturas, y tendrá un motivo para no pagar su adeudo.

7.- Aceptar las evasivas. De acuerdo al desarrollo de la tecnología fácilmente los clientes evitan las llamadas, correos electrónicos etc. En este aspecto, hay que ser creativo y consistente para comunicarse con quien corresponda resolver la problemática en el crédito. Si a este nivel los intentos de cobro son ignorados, es prueba que el cliente no tiene intención de pagar por lo que se recomienda asignar su cuenta a una agencia de cobranza.

8.- Ser incoherente con el cliente. Cuando el cliente se le ofrece información y no se cumple oportunamente, entonces la empresa pierde prestigio y credibilidad e impacta el flujo del efectivo y genera consecuencias en el área de créditos y cobranzas, por ejemplo, se informa al cliente que la cuenta está vencida y no cancela el saldo, en 48 horas su crédito será suspendido y será asignada a un tercero para su cobro.

En resumen la cobranza es el proceso económico interactivo con los clientes, ofrece la negociación con alternativas de solución y registra acciones ejecutadas para el control y cumplimiento de los acuerdos negociados.

i) Gestión de Cobranzas

Horngrén, Harrison, & Oliver (2010) sostiene que las ventas a crédito de bienes o servicios es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción una cuenta por cobrar es el derecho a recibir efectivo, a partir de una transacción comercial una transacción de cuentas por cobrar implica dos partes:

Un activo (acreedor) y un pasivo (deudor)

Villanueva (2011) Por el factoring, el cliente cede al factor sus derechos de crédito, a fin de que este último le adelante su pago. El factor está obligado a adquirir los créditos que originen normal constante en el negocio del cliente, durante el tiempo convenido. Por otro lado Sanz (2011) indica que los deudores de la actividad representan la activa de los beneficios de la parte económica de la empresa, aquí la organización tiene el pleno derecho de asumir el compromiso para exigir los compromisos asumidos por la clientela. A ganancias económicas se pueden obtener en el futuro pueden consistir en una conversión de muchos de los derechos en forma efectiva y otros en forma de medios líquidos partiendo de los bienes y servicios que a la larga se reducen los pagos a futuro y todos ellos deben estar registrados.

Gomez (2010) las empresas como unidades productivas y prestadoras de servicios deben tener procedimientos legales de su accionar jurídico, contratos, condiciones de ventas, y reglamentos. Representa legalmente el uso de una marca, provee al directorio la información para la correcta toma de decisiones en base al trabajo en base de las siguientes áreas.

Compras: Para saber el efectivo disponible de la caja para realizar las compras y siempre debe estar en comunicación con el área de cobranza.

Gerencia general: su misión es controlar los cobros efectuados y las actividades que debe realizar crédito y cobranza para poder saldar deudas. En el procesamiento de datos la relación es controlar la información de los clientes para saber los pagos, fechas, movimientos, estado de cuenta, y saber si es necesario el embargo.

Ross (2010) las cuentas por cobrar dentro de una organización cuando vende un bien, pueden decidir cobrar antes de la fecha de entrega y dar el crédito al cliente de esa manera permitirá la demora en el pago. En las partes de las secciones siguientes hay una idea de factores que directamente decide la organización para otorgar el crédito. Dar crédito a un cliente equivale realizar una inversión directa en un cliente, que se encuentra inmerso a la venta de determinado producto. Con respecto al cliente existe la posibilidad que no pague, luego la organización asume el costo de cuentas por cobrar. En cuanto a la decisión política de otorgar

el crédito implica tener equilibrio entre el incremento de ventas y costos. De acuerdo a la contabilidad, se otorga un crédito creando cuentas por cobrar.

En síntesis, la gestión de cobranzas nos indican como debería ser la manera de cobrar a los clientes y evitar la morosidad y posibles gastos tanto para la empresa como al cliente.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Acreedor: Es la persona que tiene una obligación de deuda con otra persona.

Ambiente de control: Es el ambiente organizacional dentro de la empresa.

Activo disponible: Es el que dispone la empresa y emplea en sus obligaciones.

Auditoría: Es la recopilación y evaluación de información contable dentro de la empresa.

Auditoría interna: Es la supervisión, objetiva de una empresa.

Cesión de Crédito: Es un contrato por el cual una parte transfiere a otra un crédito no endosable que tiene a su favor contra un tercero.

Control del crédito: Es dar seguimiento a un crédito concedido a una persona o entidad.

Control interno: Es un instrumento de gestión razonable dentro de la empresa.

Crédito. – Es el préstamo de dinero realizado por una persona o entidad.

Cobranza: Es un proceso mediante el cual se hace efectiva el pago del crédito.

Cuentas por cobrar. – son registros de la venta de mercaderías o prestación de servicios.

Eficacia. - Es el sistema capaz de obtener buenos resultados preocupándose por los recursos de su intervención.

Eficiencia. - Es la relación entre el logro y el costo de los recursos necesarios.

Gestión de cobro: Servicio que ofrecen las entidades financieras, consiste en el cobro a sus clientes.

Implementación de control: Es la ejecución de acciones de control y las condiciones para un mejor control administrativo y contable.

Impago: Es la persona deudora que ha incurrido en el impago.

Línea de Crédito: el crédito comercial directo o indirecto hasta un monto y plazo determinado.

Moroso: Es la persona natural o jurídica que no ha cumplido debidamente con sus pagos.

Planeación: Son los pasos a seguir para lograr alcanzar la meta fijada por una persona o empresa.

Procedimientos de control: son políticas de administración establecida que permite lograr los objetivos de la empresa.

Riesgo de control: Representación errónea que pudiera ocurrir dentro de una entidad.

Sistemas: Es el manejo tecnológico de los procesos y procedimientos internos para realizar un control propio de las operaciones dentro de la empresa.

Sistema de control interno: son procedimientos adoptados por la administración para lograr los objetivos de la empresa.

Ventas: Es un proceso organizado a potenciar la relación de vendedor a cliente.

CAPÍTULO III: VARIABLES

3.1 VARIABLES

Variable 1: Control Interno

Variable 2: Gestión de Créditos y Cobranzas.

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. *Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Indicadores	Ítems
Control interno	<p>Son políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán detectados y corregidos.</p> <p>(Estupiñan, 2006, p. 1)</p>	<p>Conjunto de políticas, normas y procedimientos que contribuyen a que la empresa cautele sus activos y la eficiencia de sus operaciones, se determinará por el nivel de conocimiento, uso y aplicación por parte del personal. Será medido por sus indicadores tomando en cuenta los 5 componentes del modelo COSO I.</p>	Ambiente de control	-Conocimiento de los valores éticos y morales dentro de la organización.
			Evaluación del riesgo	-Conocimiento de los principales riesgos en el proceso de créditos y cobranzas.
			Actividades de control	- Conocimiento y aplicación de mecanismos para mitigar el efecto de los principales riesgos en el proceso de créditos y cobranzas.
			Información y comunicación	-Uso de informes para el seguimiento de los créditos otorgados a los clientes.
			Monitoreo	Aplicación de evaluaciones periódicas del sistema de control e informático.
Gestión de Créditos y cobranzas	<p>La gestión de crédito es un proceso que debe regirse bajo ciertos principios y políticas, basados en el objetivo del desarrollo de la empresa.</p> <p>La gestión de cobranza es un conjunto de acciones coordinadas y aplicadas oportunamente a los clientes para lo lograr la recuperación de los créditos.</p> <p>(Ortigosa, 2011, p. 35)</p>	<p>Proceso que conlleva a aplicar métodos y procedimientos para mantener el riesgo de crédito, dentro de los niveles establecidos en las políticas, así mismo su recuperación efectuando análisis de la información de cada cliente proponiendo alternativas de solución oportuna. Serán medidos por la existencia y cumplimiento de las políticas y procedimientos, así como el uso de información.</p>	Evaluación de créditos	-Cumplimiento de los procedimientos establecidos para el otorgamiento de un crédito.
			Cumplimiento de políticas de crédito	-Existencia de políticas y normas definidas para el otorgamiento de los créditos.
			Sistema de información	-Uso de información confiable y oportuna que se necesita para la toma de decisiones.
			Cumplimiento de políticas de cobranza	-Existencia de políticas y estrategias de cobranza para el cumplimiento de pagos.
			Cartera morosa	-Uso de procedimientos para mantener o reducir cartera morosa.

La tabla muestra la operación de las variables Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas, así como los indicadores que serán tomados en cuenta en los instrumentos que serán aplicados para obtener la información.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación es mixto porque está orientada a describir entender como incide el control interno en la gestión de la unidad objeto de investigación y el tipo es descriptivo y estudio del caso porque describe cómo se organiza y funciona la organización en sus diferentes niveles para el logro del objetivo que tiene el proceso de créditos y cobranzas, la cual recoge la información que luego es tomada para medir las variables; al respecto, el autor Sampieri y Collado (2008) menciona:

Que el método mixto combina al menos un componente cuantitativo y uno cualitativo en un mismo estudio o proyecto de investigación, centrándose más en uno de éstos o dándoles igual importancia permitiendo utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar las debilidades potenciales presentes (p.547).

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población la conforma los empleados de la empresa SAVIZO S.A.C. conformada por el gerente; además, 10 colaboradores que conforman el área de crédito, cobranza y la parte administrativa estando distribuido de la siguiente manera: 3 en el área de crédito, 3 en el área de cobranza y 4 en el área administrativa para asegurar el funcionamiento de la entidad. Al ser una pequeña empresa con 11 colaboradores, se ha tomado el total de la población como muestra.

4.3 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se ha utilizado las siguientes técnicas:

Encuesta: Se ha utilizado esta técnica para obtener información acerca del conocimiento del personal que labora en la entidad sobre el control interno y gestión de créditos y cobranzas.

El instrumento utilizado es el cuestionario con preguntas simples para medir el conocimiento de los procedimientos en cada proceso, así como su aplicación.

Cuestionario 1: Control Interno (ver anexo, pp.75,76)

Cuestionario 2: Gestión de Créditos y Cobranzas (ver anexo, pp.77,78)

Para las respuestas, se ha designado dos categorías a los cuales se les asigno un valor:

Tabla 2. *Categorías para las respuestas*

Si: 1	No: 0
-------	-------

Estos valores van a ser procesados para obtener un promedio por indicador

Este instrumento ha sido validado por juicio de experto

Entrevista personal: se aplicó un cuestionario semiestructurado al gerente para recopilar información sobre los procesos de crédito y cobranza que realiza la empresa; asimismo, al personal del área de créditos y cobranzas de manera libre enfocados en el control y gestión de la entidad.

Se ha utilizado como instrumento guías de entrevista (ver anexo, pp 80,81,82,83)

Como resultado de la información obtenida de la entrevista se elaboró flujogramas de proceso de gestión de créditos y cobranzas relacionando la variable 1, el mismo que fue validado por el entrevistado.

Observación: realizado durante nuestras visitas a la entidad con la finalidad de conocer más de cerca las operaciones que realizan diariamente.

Los resultados han sido utilizados para la elaboración de los flujogramas.

Auditoría: Evaluación sistemática y metodológica de los procesos objeto de análisis, mediante la aplicación de técnicas de auditoría.

El instrumento es la auditoria de gestión

Tipo de auditoría orientada a determinar el grado de eficiencia y eficacia y economía de las operaciones de la empresa.

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 RESULTADOS

El proceso de crédito se inicia cuando el responsable de ventas recibe la solicitud de crédito del cliente, éste a su vez envía al área de créditos para comprobar el registro del cliente, evaluar el importe del crédito solicitado y verificar el historial crediticio. Después de ello, el encargado de créditos comunica al área de ventas si califica o no para poder atender su requerimiento.

Lo mencionado en el párrafo, se explica en el siguiente flujograma

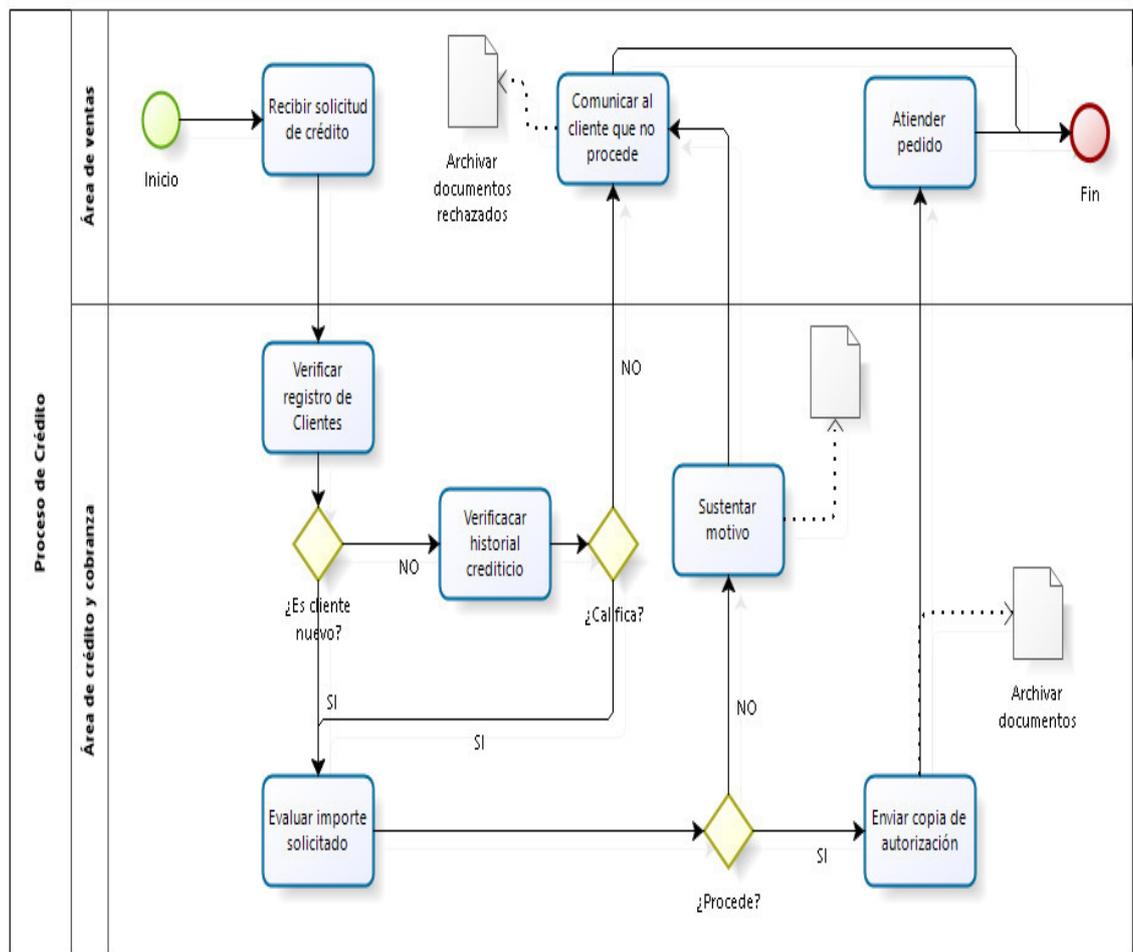


Figura 3. Flujograma de Créditos

En la figura se detallan las actividades que desarrolla el responsable del área durante el proceso de los créditos.

Con respecto al proceso de cobranzas, se da inicio con la recepción de los documentos que se tienen por cobrar y su registro en un sistema para llevar un control del vencimiento de los créditos que tiene cada cliente.

En este proceso se muestra de manera esquemática en la siguiente figura.

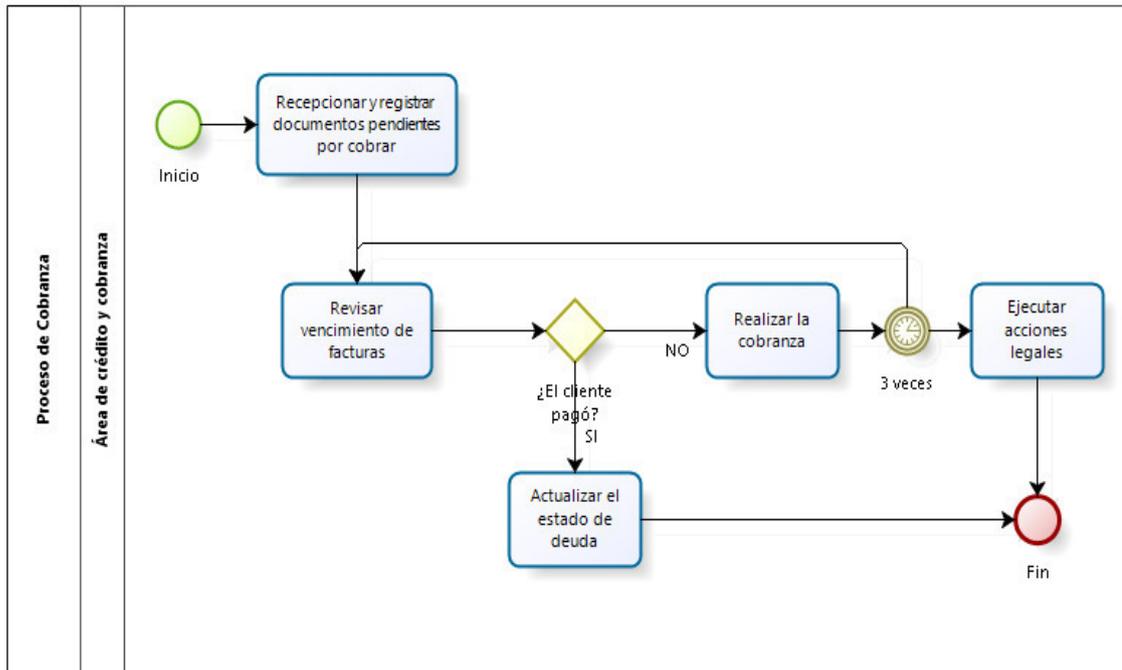


Figura 4. Flujograma de Cobranzas

En la figura se puede apreciar las actividades que realiza el encargado del área durante el desarrollo del proceso de cobranzas.

Cuestionario N° 1

En relación con el cuestionario que consta de 15 preguntas se ha asignado un valor para cada respuesta, en tal sentido, se muestra los resultados en promedio por cada indicador de la variable, siendo en total 10 trabajadores de la entidad.

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿Se tiene conocimiento de los valores éticos y morales que promueve la organización?
2. ¿Las responsabilidades del personal del área de créditos y cobranzas están claramente definidas?
3. ¿El área de créditos y cobranzas cuenta con un plan operativo?

Los resultados de estas preguntas orientadas a conocer el ambiente de control de la entidad se ha obtenido las respuestas de los 11 trabajadores, los cuales han sido promediados por categorías, dando como resultado para la categoría si un promedio de 36.67% y para la categoría no un promedio de 63.33%.

Gráficamente se presenta de la siguiente manera:

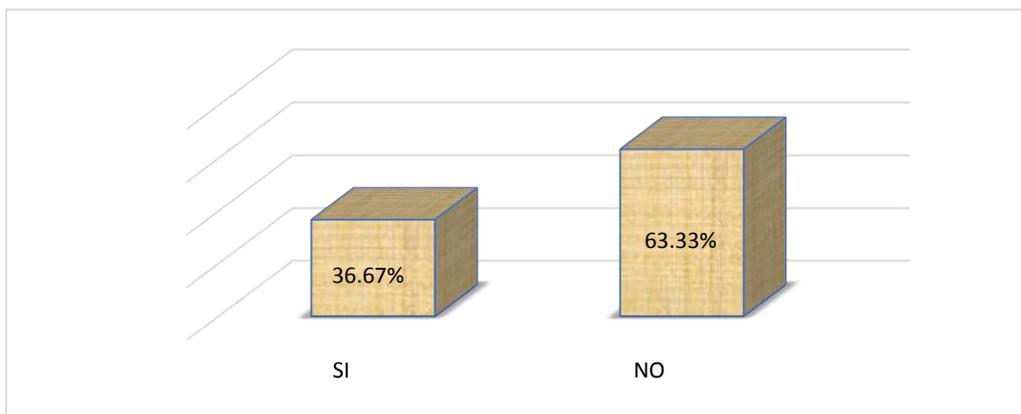


Figura 5 . Respuestas promedio sobre el ambiente de control

En la figura se puede observar que el personal contesta de forma negativa las preguntas sobre el ambiente de control dentro de la entidad.

EVALUACIÓN DE RIESGO

4. ¿Se tiene identificado los principales riesgos del proceso de créditos y cobranzas?
5. ¿Se ha establecido algún tipo de mecanismo para mitigar el riesgo que se genera en el otorgamiento de créditos?
6. ¿Los riesgos identificados en el área de cobranzas puedan afectar en la liquidez de la empresa?

Del total del personal evaluado, el promedio de las respuestas, del grupo de preguntas, para las categorías fueron; SI obtuvo un promedio de 40% y NO obtuvo un promedio de 60%.

Gráficamente se expresa de la siguiente manera:

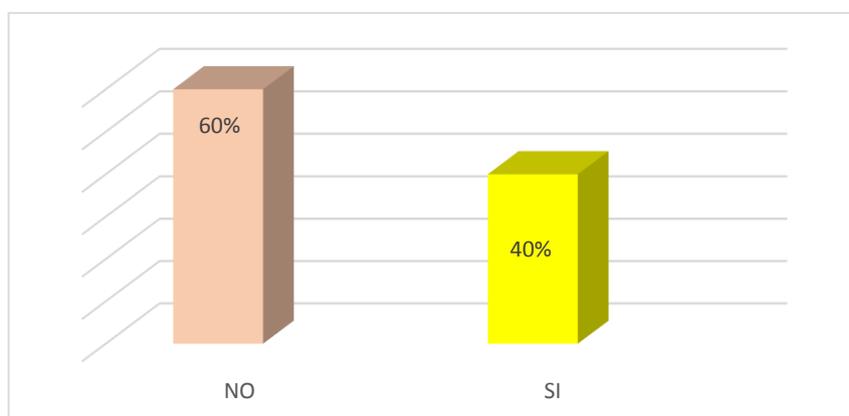


Figura 6. Respuestas promedio sobre la evaluación de riesgos

En la figura se aprecia que el personal encuestado contesta negativamente a las preguntas sobre la evaluación de riesgos dentro de la entidad.

ACTIVIDADES DE CONTROL

7. ¿Se verifica y evalúa el comportamiento que tiene el cliente en sus pagos?
8. ¿La gerencia revisa si los créditos otorgados cumplieron con las políticas establecidas?
9. ¿Se verifica que las cobranzas efectuadas estén de acuerdo al cronograma de pago para identificar que los clientes cumplen con pagar y detectar a los posibles morosos?

El conjunto de preguntas sobre las actividades de control de la entidad, del total de los encuestados se obtuvieron un promedio de 33.33% para el SI y un promedio de 66.67% para el NO.

Gráficamente se muestra de la siguiente manera:

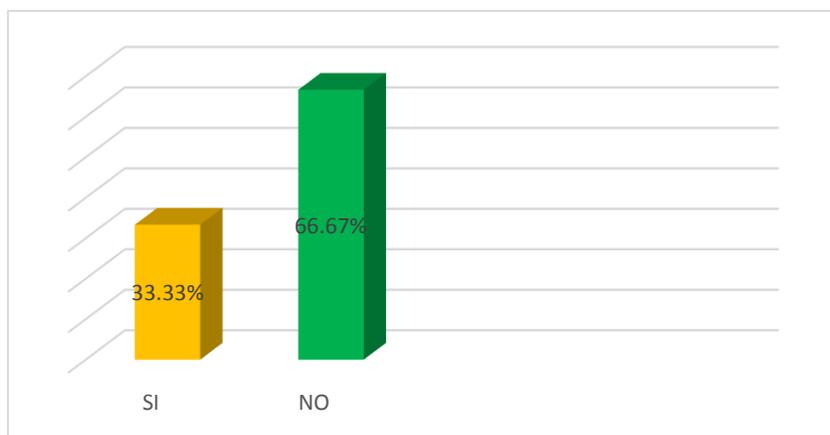


Figura 7: Respuesta promedio sobre actividades de control

En la figura se observa que el personal evaluado indica que no se realizan actividades de control.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

10. ¿Se emiten oportunamente informes sobre el seguimiento de los créditos otorgados a los clientes?
11. ¿Se aplican mecanismos de seguridad para restringir el acceso de personal no autorizado?
12. ¿Se comunica oportunamente al personal las decisiones adoptadas por la gerencia en relación a las áreas de créditos y cobranzas?

Para este grupo de preguntas, los empleados han contestado para un NO un promedio de 63.33% y para un SI un promedio de 36.67%.

Gráficamente sería de esta manera:

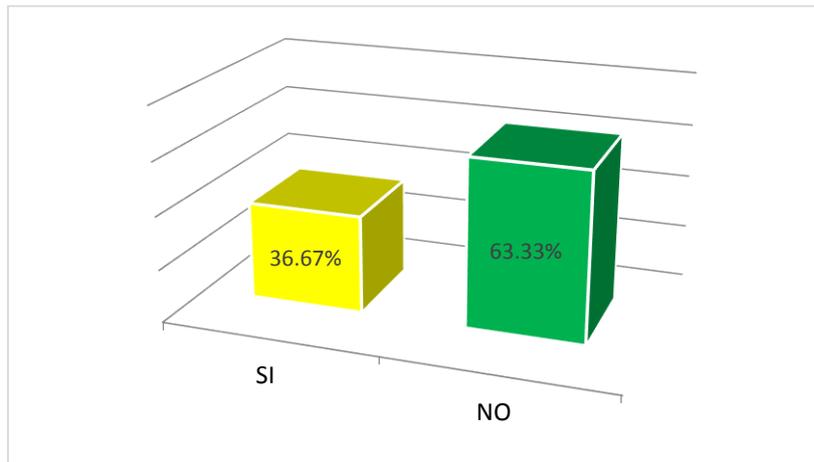


Figura 8. Respuestas promedio sobre información y seguimiento
En la figura se visualiza un alto porcentaje de la valoración negativa sobre la información y seguimiento.

MONITOREO

13. ¿El responsable del área de créditos y cobranzas comunica oportunamente las deficiencias encontradas en su área?
14. ¿Se efectúa evaluaciones periódicas del sistema informático que procesa la información para identificar vulnerabilidades y/o mejoras?
15. ¿Se evalúan periódicamente la efectividad de los controles en las áreas de créditos y cobranzas?

El resultado para esta encuesta en promedio fue de 36.67% para un SI y un promedio de 63.33% para un NO.

Se menciona gráficamente de la siguiente manera:

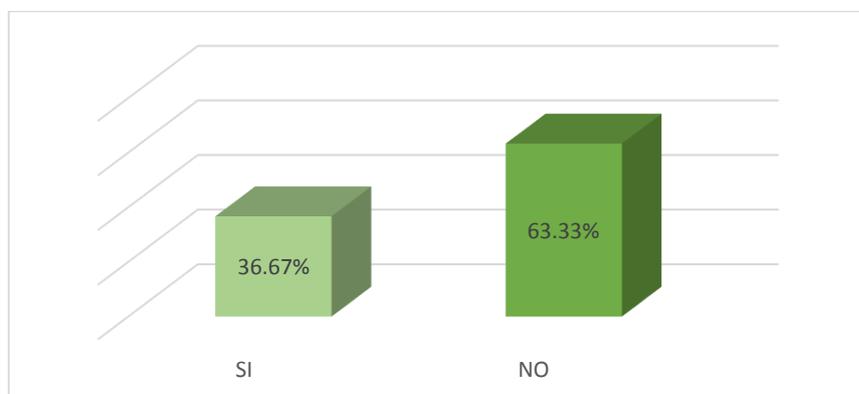


Figura 9. Respuestas promedio sobre monitoreo
En la figura se menciona que no cuenta con un monitoreo constante dentro del área.

A continuación, presentamos los resultados del cuestionario N°2 aplicado a los trabajadores de la empresa SAVIZO S.A.C. acerca a de la gestión de créditos y cobranzas:

Cuestionario N° 2

EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

1. ¿Se ha definido de manera clara el proceso a seguir para el otorgamiento de un crédito?
2. ¿Cuentan con acceso a una central de riesgo donde se pueda verificar el historial crediticio de un nuevo cliente?
3. ¿En el otorgamiento de crédito, se establecen condiciones como penalidades o intereses por los atrasos en los pagos?

Los resultados para estas preguntas sobre evaluación de créditos fueron de un promedio de 56.67% para un NO y un promedio de 43.33% para un SI.

Dicho gráficamente se expresa así:

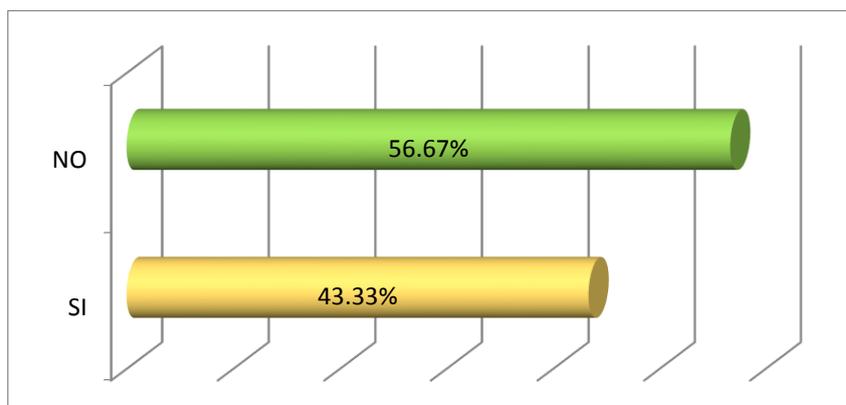


Figura 10. Respuestas promedio sobre evaluación de créditos
En la figura se muestra un porcentaje más o menos parejo entre ambos promedios.

POLÍTICAS DE CRÉDITOS

4. ¿Existen políticas y normas definidas para el otorgamiento de los créditos?
5. ¿La aplicación de las políticas de crédito, han generado mayores beneficios para la empresa?
6. ¿Hay un responsable en el área de créditos que se encargue de revisar, actualizar y hacer cumplir las políticas de crédito?

Los encuestados para este grupo de preguntas sobre el cumplimiento de políticas de créditos fueron de un SI en promedio de 40% y un NO de promedio de 60%.

Se observa de la siguiente manera:

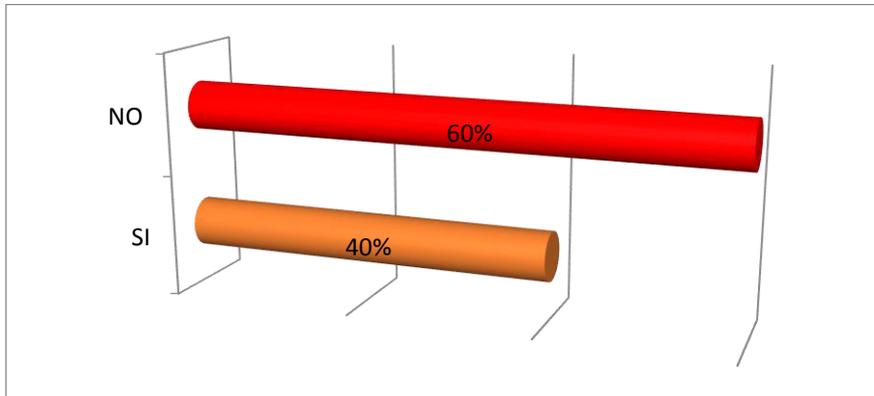


Figura 11. Respuestas promedio sobre el cumplimiento de políticas de créditos

En la figura se muestra un porcentaje negativo que no se cumplen las políticas de créditos.

SISTEMA DE INFORMACIÓN

7. ¿Se brinda a la gerencia información confiable y oportuna que necesita para la toma de decisiones?

8. ¿Existe un sistema que permita registrar y monitorear las cuentas por cobrar?

9. ¿Existen procedimientos formales en la entrega de información para realizar las cobranzas a los créditos otorgados?

Los resultados para este grupo de preguntas sobre sistema de información para el NO tiene un promedio de 70% y para un SI tiene un promedio de 30%.

Se muestra gráficamente de esta manera:

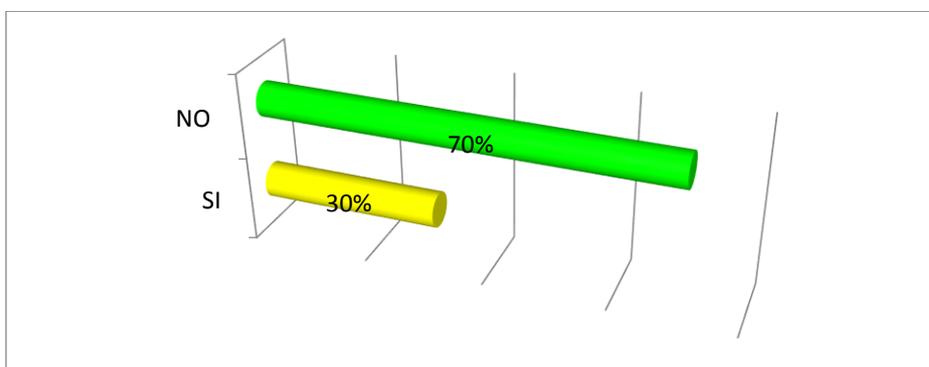


Figura 12. Respuesta promedio sobre sistema de información

En la figura se observa que tiene un porcentaje elevado de negatividad.

POLÍTICAS DE COBRANZAS

10. ¿Cuentan con políticas y estrategias de cobranza para el cumplimiento de pagos?

11. ¿Cuentan con procesos legales definidos ante el incumplimiento de pago de uno de sus clientes?

12. ¿Se cumplen con las políticas de cobranza?

El resultado para estas preguntas sobre el cumplimiento de políticas de cobranzas fue de un NO que muestra un promedio de 76.67% y un SI que muestra un promedio de 23.33%.

Se expresa en la siguiente figura:

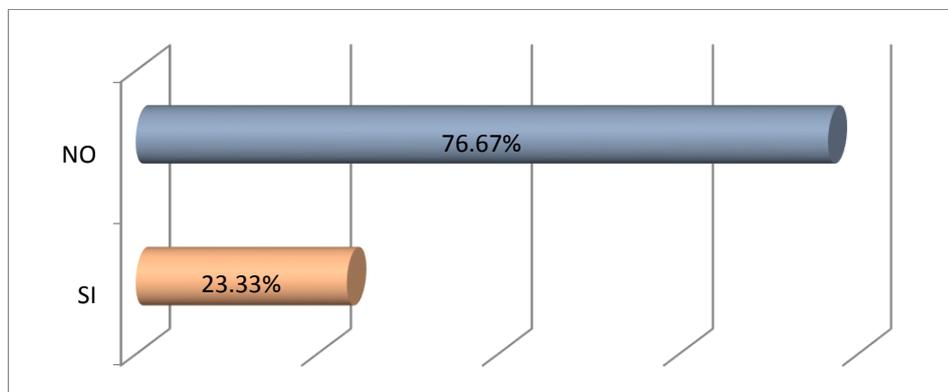


Figura 13. Respuesta promedio sobre cumplimiento de políticas de cobranzas
En la figura se aprecia un porcentaje mayor de desaprobación.

CARTERA MOROSA

13. ¿Actualmente la cartera morosa es baja con respecto al mercado?

14. ¿Existe procedimientos para evitar que los clientes entren en morosidad en sus pagos?

15. ¿Existe un área especializada en llevar a cabo la recuperación de los clientes con morosidad?

El resultado para estas preguntas de cartera morosa tiene un promedio de 23.33% para un SI y un promedio de 76.67% para un NO.

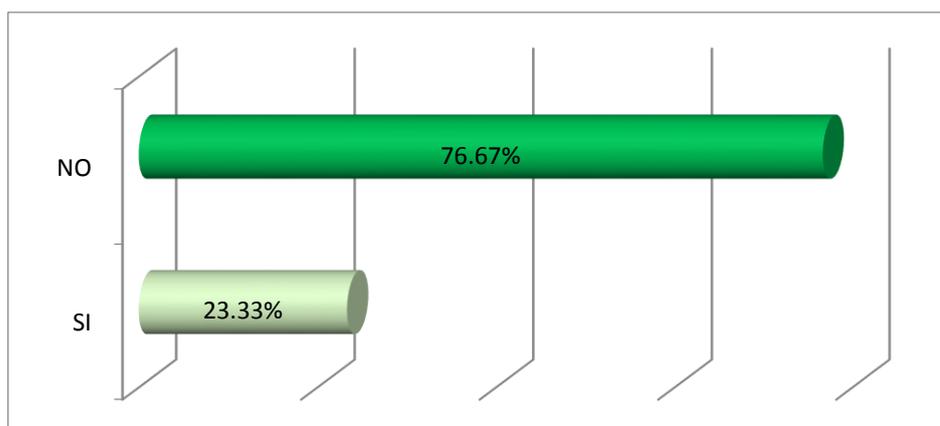


Figura 14. Respuesta promedio sobre la cartera morosa

La figura aprecia un notable porcentaje de desaprobación para esta evaluación.

5.2 DISCUSIÓN

En relación con el proceso de otorgamiento de crédito, en la entrevista al gerente general, se advierte la falta de adecuadas políticas que regulen este proceso, refiriendo además haberse otorgado créditos sin una evaluación rigurosa de acuerdo al tipo de crédito, aspecto que habría incidido para que la empresa incurriera en pérdidas por el incremento de las cuentas incobrables. El resultado de esta inadecuada aplicación de las políticas de crédito también se aprecia en los hallazgos de la auditoría, (anexo. pp.84,85,86,87) emergentes de la muestra evaluada de los créditos otorgados durante el periodo 2014, denotándose que, los clientes en cuya evaluación para otorgar el crédito se incumplieron políticas, tales como: i) Verificación del historial crediticio, ii) Contar como mínimo un año como persona jurídica, iii) Que las ventas superiores a los S/5000.00 presenten garantías, iv) No otorgar crédito a clientes con problemas en el sistema financiero o hayan salido negativo en la central de riesgo, v) En caso de clientes que se le otorga créditos sin garantías, el plazo máximo es a 30 y 45 días; muestran morosidad en sus pagos.

De lo señalado se puede establecer que el nivel de cumplimiento de las políticas no han sido suficientes para determinar con mayor certeza al cliente que está en condiciones de cumplir puntualmente con los pagos o de ser el caso contar con la garantía correspondiente; además, se observó que el formato de solicitud de crédito que llena el cliente, no proporciona información suficiente sobre la situación financiera de la empresa que permita determinar su situación económica, asimismo, aquella que permita conocer su capacidad de pago y solvencia económica, como por

ejemplo un flujo de caja proyectado suscrito por un contador. En ese sentido, Ross (2010) comenta: “Para otorgar crédito, la empresa determina cuánto esfuerzo debe invertir en tratar de distinguir entre los clientes que pagan y los que no. Las empresas usan diversos mecanismos y procedimientos para determinar la probabilidad de que los clientes no paguen y, en conjunto, éstos se denominan análisis de crédito.” (p. 645).

Lo señalado, también se condice con los resultados de la encuesta N°1 en lo relacionado a las actividades de control, que muestra que en la organización, no se cumple con algunos procedimientos establecidos para otorgar el crédito y realizar la cobranza; esto denota los escasos mecanismos de control que tiene la empresa para hacer cumplir o verificar si se están cumpliendo sus políticas que por su naturaleza están orientadas a mitigar los riesgos de la evaluación de una solicitud de crédito. tal como lo manifiesta Dávila, (2014) “el control interno en el presente siglo constituye herramienta fundamental para las organizaciones debido a que permite efectuar con eficiencia las actividades de una empresa, así como el registro y cumplimiento de la normatividad y las leyes que se aplican en la parte de los procesos productivos. Aquí se resalta que toda organización debe aplicar los controles internos en la realización de las respectivas operaciones, porque eso permite conocer la situación real de toda actividad que se realiza en la organización dándole mayor énfasis y considerando una mejor visión.” (p. 01).

De otro lado, respecto a la gestión de cobranzas se aprecia en los resultados de la encuesta N°2 - Gestión de créditos y cobranzas, que no se ha definido políticas y estrategias de cobros cuando se trata de clientes que no cumplen con cancelar sus créditos, e incluso se carece de una estrategia legal para la gestión de cobranza a clientes morosos. Este factor está contribuyendo a que se incremente las cuentas de cobranza dudosa y consecuentemente afectan la liquidez de la organización. Al respecto, Ortigosa, (2011) señala “el régimen de cobranza es el conjunto de relación entre sí, cuyo objeto es administrar la gestión. La eficiencia del sistema de cobranza de la empresa depende de la solidez, dinamismo y versatilidad que garantice el cumplimiento y satisfacción de las necesidades de organización para administrar la cartera deudores. En síntesis, un cobro puede ser exitoso en una operación de crédito que otorga una empresa cuando llega a ser cancelado en su totalidad, sin embargo, muchas veces estos cobros no son cancelados, por lo que la empresa tiene que utilizar

estrategias comerciales las cuales demandan costos adicionales, llegando así a recuperar la cartera morosa con la que cuenta la empresa.” (p. 35).

La efectividad de la gestión de cobranzas requiere de adecuados sistemas de información que, si bien es cierto la organización cuenta con uno para el registro de los créditos otorgados y sus respectivos pagos; el aporte de este sistema de información es limitado dado que los encargados de realizar dicha función no lo están haciendo oportunamente, advirtiéndose la escasa importancia que el personal le otorga a este componente según el resultado de la encuesta N°1 de control interno respecto a información y comunicación, en la que se muestra desconocer mecanismos de control claves para asegurar la cautela, entrega o difusión de información oportuna y confiable, aspecto que se confirma en la encuesta N° 2 – Sistema de Información, en cuyo resultado se muestra el escaso interés y relevancia que se le ha dado para la toma de decisiones. En tal sentido, este sistema no contribuye a la eficiencia en el proceso de toma de decisiones orientadas al recupero oportuno de los créditos. Aspecto sobre el cual, Granda, (2011) manifiesta: “El control interno se rige por una planificación, organización y una serie de actividades encaminadas con el objetivo de cumplir las funciones dentro de una empresa y necesita de un personal eficiente que dirija y coordine de una manera adecuada utilizando sistemas de información para la realización de las operaciones y con equipos adecuados.”

De igual forma en los resultados de la auditoria (Anexo pp.84,85,86,87) se evidenció que en la organización no se está cumpliendo con algunas políticas definidas, tales como: i) El área cobranzas enviará correos a los clientes cinco (05) días antes de su vencimiento para hacerle llegar el número único o enviarle una notificación donde recuerde la fecha su próximo vencimiento., ii) Los documentos que garantizan los créditos deberán ser ejecutadas al vencimiento de la deuda. Asimismo, que no se hace una verificación permanente de los créditos otorgados y registrado en el sistema de información, lo cual permitiría evaluar su comportamiento de pago y de ese modo valorar el riesgo y posteriores decisiones para renovar o ampliar su crédito. Sobre el particular Shirreff, (2008) sostiene: “El control de riesgos: significa ejecutar el monitoreo y supervisión correcta de las pautas de negocios y riesgos. El control de riesgo mide y controla la relación retorno/riesgo de la compañía.” (p. 65).

También, en los resultados de la encuesta N°1 control interno, respecto a la evaluación de riesgo, se aprecia que la organización no está considerando algún tipo

de procedimiento para identificar y mitigar riesgo, no obstante los factores de riesgo que presenta los procesos de créditos y cobranzas, esta deficiencia contribuye por ejemplo, a que la cartera de clientes se vea afectada por un gran número de créditos que están siendo reprogramados y refinanciados, muchos de ellos a largo plazo lo que genera problemas de liquidez para cumplir oportunamente las obligaciones con sus proveedores. En tal sentido, el componente de evaluación de riesgos que está orientada a identificar, valorar y mitigar los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización, no se está desarrollando dentro de la organización; al respecto, Argandoña, (2010) señala: “La implementación a nivel de empresa. Se realizan las actividades durante todo el proceso de la organización de las unidades, se establecieron las normatividades y las políticas dentro del sistema de administración de riesgos incluyendo las estrategias adecuadas para el cuidado de los objetivos de la empresa.” (p. 531).

Finalmente, respecto de los resultados de la investigación se corrobora lo señalado por Armijo (2015) en su tesis “Influencia del Control Interno en el Departamento de Créditos y Cobranzas de la Empresa Chemical Mining S.A” que nos muestra que un control interno de manera eficiente mejora la productividad de la empresa, siempre que contemos con una información veraz y oportuna para una mejor toma de decisiones. Por lo que una buena gestión del control interno también nos permitirá detectar los riesgos más relevantes que puedan afectar en los objetivos de la organización.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Las conclusiones obtenidas luego de haber culminado la investigación son las siguientes:

- ✓ Los principales elementos de control interno que se encuentra en la empresa es el ambiente de control. El cual no se esta definiendo claramente las responsabilidades del personal en el area de creditos y cobranzas. Por otro lado encontramos la evaluacion de riesgo que tiene como principal funcion identificar los principales riesgos en los procesos que cumple el area de creditos y cobranzas, este elemento hace falta un personal capacitado para poder hacer una evaluacion eficiente al momento de evaluar a un cliente y otorgar un credito. Asimismo el monitoreo no se esta llevando a cabo de una forma eficaz ya que no se esta llevando a cabo la evaluacion periodica de la efectividad de los controles que tiene el area de creditos y cobranzas.
- ✓ Los sistemas de informacion constituyen una soporte muy importante para la efectiva gestiòn de las cobranzas dado que deberian proveer informacion oportuna y confiable para la toma de decisiones que coadyuve al recupero oportuno de los creditos otorgados. No obstante ello y pese a que la organizaciòn cuenta con un sistema informatico, este no esta sirviendo de un soporte efectivo para la gestion de cobranza debido que se encuentra desactualizado y no brinda informaciòn como: grado de cumplimiento del pago de los clientes, nivel de credito utilizado por el cliente, días de atraso de las deudas, entre otros; asimismo, se denota en el personal un escaso conocimiento de la importancia del uso de informaciòn oportuna y confiable para la adecuada toma decisiones. Esta deficiencia contribuye a la ineficacia de las labores que cumple el área a cargo de las cobranzas.
- ✓ El control interno constituye en un soporte importante para asegurar la eficiencia y eficacia de la gestiòn de créditos y cobranzas, en la medida que, entre otros aspecto, coadyuva a la implementan mecanismos para identificar, evaluar y mitigar los riesgos relacionados al proceso de aprobaciòn de créditos y recupero oportuno de los mismos.

En la medida que en la implementaciòn del control interno se tenga en cuenta sus componentes y finalidad, éste se constituye en un soporte muy importante

para asegurar la adecuada gestión del proceso que tiene por finalidad evaluar y determinar si los clientes que requieren un crédito cumplen con las exigencias que la empresa considera; en tal sentido, para el caso de la empresa SAVIZO SAC se advierte que el control interno no resulta ser un soporte que influya positivamente en este proceso, debido a la carencia de mecanismos que aseguren el cumplimiento de las políticas establecidos para esta actividad, consecuentemente no se está realizando una adecuada evaluación a los clientes para el otorgamiento de crédito, incrementándose el riesgo liquidez y rentabilidad para la empresa, dado que podría presentarse dificultades en el recupero del crédito. Asimismo, en lo relacionado al componente de evaluación de riesgos no se tiene una cultura orientado a ello.

- ✓ En general se concluye que es importante el control interno y sus elementos en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa comercial SAVIZO S.A.C. cuyo objetivo es salvaguardar sus activos y asegurar que la entidad sea líder en su rubro, así también minimizar los riesgos a los que se encuentra expuesto, en el proceso de cobranza también se deben ejecutar actividades que tiendan a asegurar la efectividad de su función, como por ejemplo: el cumplimiento oportuno de las políticas definidas por la organización ante indicios de retrasos en el pago, para ello la empresa debe implementar mecanismo de control que aseguren su cumplimiento, otro factor importante es el registro y uso de la información que se consolida en el sistema informático, para lo cual es necesario se establezcan mecanismos para verificar el ingreso oportuno de la información, y que ésta sea confiable.

6.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar mecanismos de control para verificar que los procedimientos y políticas definidas por la empresa para el otorgamiento de crédito se cumplan en su totalidad, para ello se podría disponer de la emisión de reportes de los créditos aprobados en cortos períodos de tiempo, suscritos por los responsables de revisión y aprobación, asimismo, encargar al jefe del área o superior jerárquico la verificación posterior y de manera selectiva de los créditos reportados, incidiendo en aquellos que sean materialmente más importantes.

- ✓ Establecer niveles de aprobación para asegurar que aquellos clientes que requieren un monto importante de crédito sea aprobado directamente por el Gerente General previa verificación de la evaluación realizado por el área de crédito, asimismo establecer como requisito primordial la presentación de información financiera con antigüedad no mayor de dos meses a la nueva cartera de clientes.
- ✓ Establecer mecanismos de control interno teniendo en cuenta los componentes del modelo del coso para asegurar la adopción de acciones oportunas ante el incumplimiento de pagos, según información que proporcione el sistema de información, previo a ello, se deberá efectuar un diagnostico del sistema informático para identificar sus vulnerabilidades y disponer su mejora, incorporando aquellos reportes que son de utilidad para el área de cobranzas. Asimismo, designar a una persona que se encargue de supervisar el registro oportuno de los créditos otorgados y pagos efectuados. Por otra parte es necesario contar con un soporte tecnico que brinde a los usuarios un correcto funcionamiento en sus actividades.
- ✓ Supervisar y monitorear los diferentes controles que cuenta la organización, primordialmente las que cumplen con mitigar el riesgo. Esto tiende a dar seguridad a los procedimientos establecidos por la organización. Asimismo seria favorable implementar personal con experiencia en gestion de cobranzas y ademas solicitar a contabilidad la elaboración de los estados financieros mensuales , el cual debe estar explicado detalladamente cual es la situación de la empresa para que la gerencia general pueda tomar decisiones oportunas.
- ✓ Capacitar y sensibilizar al personal en el manejo de la información para lograr que sus procesos sean mas eficaces; asimismo, implementar actividades para identificar, valorar y mitigar los riesgos de los procesos de creditos y cobranzas, teniendo en cuenta que la empresa se desenvuelven en un entorno cambiante y competitivo, donde una de las estrategias para captar clientes es el uso del credito, que en algunas ocasiones obligan a la empresa a flexibilizar sus exigencias.

REFERENCIAS

- Allen, F., Myers, S y Brealey, R. (2010). *Principios de finanzas corporativas*. Mexico: Mc. Graw-Hill.
- Andrade, A. (2013). *Contadores & Empresas*. Perú: Editorial Gaceta Juridica.
- Argandoña, A. (2010). *Control interno y administracion de riesgo en la gestion pública*. Escuela de gerencia gubernamental.
- Arias, R. (2009). *Análisis e interpretación de los estados financieros*. Mexico: Trillas.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bañuelos, S. (2012). Los errores mas comunes en credito y cobranzas. *Enfasis e logistica*.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Barcelona: I.S.L..
- Blanco, Y. (2012). *Auditoria integral: normas y procedimientos* (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bravo, J. (2013). *Gestion de Procesos*. Chile: Evolucion.
- Bravo, G. y Mondragon, H. (2010). *Administración financiera*. Mexico: Instituto Politecnico Nacional.
- Buero, E. (2011). *Cobranzas*.
- Cabrera, M. y Rodriguez, G. (2010). *Aplicacion de un modelo para diseño e implementacion de un sistema integrado de gestion*. D-Instituto superior politecnico Jose Antonio Echevarria Cuaje.
- Cano, M. (2008). *Auditoria financiera forense*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Carbajal, A. (2013). *Herramienta integrada y control de riesgos*. VOL. 1 expresa.
- Cardozo, H. (2011). *Contabilidad de entidades de economia solidaria* (4ª ed.). Ecoe Ediciones.
- Chong, E., Chavez, M., Quevedo, M., y Bravo, M. (2011). *Contabilidad financiera intermedia: estados financieros y análisis de las cuentas del activo*. Perú: Universidad del Pacifico.
- Cordova, M. (2012). *Gestion financiera*. Colombia: Ecoe ediciones.
- Davila, S. (2014). Ciencias contables, financieras y administrativas. *In Crescendo, 01*.
- Estupiñan, G. (2006). *Administracion de riesgos y la auditoria interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Fernandez, A. (2009). *Ensayos acerca de la teoria de los controles en la administracion*. El cid editor.
- Fernandez, S. (2012). La Importancia del control interno en las medianas y pequeñas empresas. *El Buzon de Pacioli*.
- Fernando. (2011). Conozca a su cliente y evite problemas. Fortuna Credito y Cobranza.
- Flor, M. (2013). Evaluacion del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar. *Foro Miraflores Ciencias Económicas*.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima.
- Fuentes, C. y Zuñiga, I. (2010). *Gestion integral de riesgos operativos en el proceso de creditos micro financieros*. Perú: Esan Ediciones.
- Gallardo, J. (2012). *Administracion estrategica de la visión a la ejecución*. Mexico: Alfa Omega Grupo Editor.
- Gilli, J., Arostegui, A., Doval, I., Lesulauro, A., y Schulman, D. (2009). *Organizativo estructura y procesos*. Mexico: Ediciones Granica.
- Gomez, F., Mandariaga, J. y Apraiz, A. (s.f.). *Finanzas de empresas*. Peru: Deusto Business School.
- Gomez, M. (2010). *Relacion de creditos y cobranzas con otros departamentos*. Colombia: Aique.
- Granda, R. (2011). *Manuel de control interno: sectores público, privado y solidario* (3ª ed.). Bogota: Nueva Legislación.
- Grimaldo, I. (2013). *Los mejores creditos a su alcance*. Perú: Roel.
- Guajardo, G., y Andrade, N. (2012). *Contabilidad* (2ª ed.). México.
- Harrison, W. (2012). *Contabilidad*. Smith Bamber.
- Horngren, C. , Harrison, W. y Oliver, S. (2010). *Contabilidad*. Mexico: Pearson Educación.
- Ladino, E. (2009). *Control interno: informe caso*. Argentina: El cid.
- Lara, A. (2012). *Medicion y control de riesgos financieros*. Mexico: Limusa.
- Larramendi, V. (2011). *Automatizacion de la gestion del control interno en el sector empresarial (ETECSA)*. D-Instituto Superior Politecnico Jose Antonio Echevarria Cujae.

- Lastre, A., Godinez, L., y Jauregui, U. (2011). *Diseño e implementación de un sistema de gestión integrado calidad ambiente-control interno*. D-Instituto Superior Politecnico Jose Antonio Echevarria Cuaje.
- Lattuca, J. (2011). *Compendio de auditoria* (3ª ed.). Peru: S.R.L.
- Latucca, J. (2011). *Compendio de auditoria* . Argentina: Temas Grupo.
- Leon, F. (2011). *Creditos y cobranzas*. *Fortuna*.
- Leon, O. y Claras, R. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. Pacifico.
- Martinez, E. (2013). *Finanzas para directivos* (2ª ed.). España: Mc Graw-Hill.
- Maurico, I. (2009). *El kaizen y la auditoria interna la mejora continua aplicada al control interno*. Argentina: el cid editor .
- Montoya, W. (2012). *La contabilidad como base del control interno en las instituciones financieras*. Perú: San Marcos.
- Morales, A. y Morales, J. (2014). *Finanzas*. México: Grupo Editorial Patria.
- Morales, J. (2014). *Credito y cobranza*. Larousse-grupo editorial patria.
- Morales, P. (2010). *Manual de control interno y contable del agente aduanal: compendio didactico*. Plaza y Valdes S.A.
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa*. Larousse.
- Moreno, E. (2009). *Auditoria*. Argentina: El cid editor.
- Ortega, H. (2012). *Auditoria de los estados financieros*. Fecat.
- Ortega, M. (2012). *Fundamentos teoricos de auditoria financiera*. Larousse-Ediciones Piramide.
- Ortigosa, J. (2011). *Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una prensa*. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Pallerola, J. (2013). *Auditoria enfoque teorico - practico*. Colombia: Ediciones de la U.
- Partal, A., Caro, M. y Moreno, F. (2012). *Dirección financiera de la empresa*. Larousse.
- Peña, A. (2011). *Auditoria*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Pere, A. (2009). *Gestión del credito y cobro*. España: Profit.
- Perez, J. (2012). *Gestión por procesos*. Peru: ESIC.

- Pinglo, R. (2012). *Casuística de auditoría financiera*. Estudio jurídico contable R.P.F. Asesores Consultores.
- Pinglo, R. (2010). *Casuística de auditoría financiera jurídico contable*. RPF. Asesores Consultores.
- Plasencia, C. (2010). *El sistema de control interno: Garantía del Logro de los Objetivos*.Cuba.
- Pra, I., Rios, A., Arguedas, R. y Casal, J. (2010). *Gestión y control del riesgo de crédito con modelos avanzados*. Madrid: Ediciones Académicas.
- Pungitore, J. (2013). *Sistemas administrativos y control interno* (2ª ed.). Buenos Aires: Osmar D. Buyatt.
- Quimi, D. (2014). Importancia del control interno sobre el desarrollo organizacional de la empresa privada. *Caribeña de ciencias sociales*.
- Rivera, G. (2013). La clave del éxito financiero de una empresa es la cobranza. *Finanzas y Columnistas*.
- Rivera, G. (2013). *Mejorar el control interno en el marketing*. Lauresse.
- Rodriguez, J. (2009). *Control interno* (2ª ed.). Mexico: Trillas.
- Rodriguez, J. (2009). *Control interno un efectivo sistema para la empresa*. Mexico: Trilla.
- Rojas, A. (2010). *Administración de pequeñas empresas* (3ª ed.). D.F. MCGRAW-HILL Interamericana editores.
- Romero, E. (2010). *Presupuesto público y contabilidad gubernamental*. Perú: Ecoe.
- Ross, J. (2010). *Fundamentos de finanzas corporativas* (9ª ed.). Mexico: MC. Graw Hill.
- Salazar, M. (2014). Ciencias contables y administrativas. *In Crescendo, 01*.
- Santandreu, E. (2009). *Manual para la gestión del crédito a clientes*. España: Ediciones Deusto.
- Santillana, J. (2013). *Auditoría interna*. México: Pearson Educacion.
- Sanz, C. (2011). La Gestión de las cuentas a cobrar y pagar. D-Universidad de zaragoza facultad de ciencias sociales y del trabajo.
- Sasso, H. (2013). *Como analizar los estados contables para el otorgamiento de créditos*. Buenos Aires: Macchi.
- Shirreff, D. (2008). *Como lidiar con el riesgo financiero*. Buenos Aires: El Comercio.

- Slosse, C. (2013). *Auditoria*. Argentina: La Universidad de la Plata.
- Stanley, B., Geoffrey, H. y Bartley, D. (2013). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: MC. Graw- Hill/Interamericana
- Torres, R. (2012). Metodología para implementación del sistema de control interno. *academia de economía*.
- Valdivia, E. (2010). *Manual del sistema nacional de control y auditoria gubernamental*. Peru: Pacifico.
- Valdivieso, V. y Espinoza, S. (2013). Propuesta del control interno para la eficiencia gestión presupuestaria. Peru: *Ciencia Tecnológica*.
- Valera, E. (2011). *Políticas y estrategias en la gestión de EPM-MEDELLIN*. Ediciones U.
- Veronica, P. (2010). *Políticas de cobranza*. Scrib.
- Vidal, J. (2010). *El Control interno: la garantía del sistema contable para la gestión y auditoría*. España: Técnico Contable.
- Villanueva, W. (2011). Actualidad empresarial. Perú: Instituto Pacifico.
- Vizcarra, J. (2010). *Auditoria financiera*. Peru: Instituto Pacifico.

ANEXOS

ANEXO A

EMPRESA COMERCIAL SAVIZO S.A.C.

RESEÑA HISTORIA

La organización comercial **SAVIZO S.A.C.** Con domicilio fiscal Av. Gerardo Unger N° 1053, S.M.P. ha iniciado sus actividades desde el año 1996 teniendo como visión ser uno de los principales en su rubro.

Nuestros productos están bajo el control de calidad, de acuerdo con normas actuales.

Contamos con un grupo de profesionales expertos en equipos de protección individual, vestuario laboral, como ropa de trabajo, uniformes para la industria, pesquería, agricultura, metal mecánico, hospitales, así como una gran gama de calzado industrial: zapatos, botas de seguridad, etc.

Ofrecemos también artículos de protección para la cabeza, visual, respiratoria, facial, auditiva, corporal, para pies, para manos y otros complementos. Nuestra especialización nos ha llevado a ser distribuidores oficiales de las firmas más importantes del sector industrial.

Contamos con la certificación de **Distribuidor Autorizado 3M.**

PRESENTACIÓN

La empresa **SAVIZO S.A.C.** se dedicada a Fabricar y comercializa artículos para seguridad industrial.

RUC : 20333606063

RAZÓN SOCIAL : Manufacturas de Seguridad y Filtros S.A

TIPO DE EMPRESA : Sociedad Anónima.

INICIO DE ACTIVIDADES : 01 de octubre de 1996.

ACTIVIDAD COMERCIAL : Fabricación y comercialización de artículos para seguridad industrial.

DIRECCIÓN : Av. Gerardo Unger N° 1053, S.M.P

VISION:

Es una empresa que contribuye en el desarrollo del país, y mantiene a la vanguardia de la seguridad industrial.

MISIÓN:

Ofrecer productos de calidad, que garanticen las necesidades de protección y seguridad de nuestros clientes. Con atención de personal capacitado.

VALORES:

Integridad: Mantener estándares éticos y morales, reflejar honestidad y franqueza en todas nuestras relaciones.

Compromiso con el Cliente: trato preferencial al cliente.

Mejora Continua: Buscamos constantemente mejorar nuestro trabajo.

Responsabilidad: cumplir con las obligaciones frente al trabajo.

Respeto: considerar y valorar los derechos del personal de trabajo y de los clientes.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

ORGANIZACIÓN:

El presente esquema detalla, la división organizativa con el que cuenta la empresa, para así desarrollar sus actividades. Sin embargo, la Auditoría solicitada se centrará el Departamento de Crédito y Cobranzas.

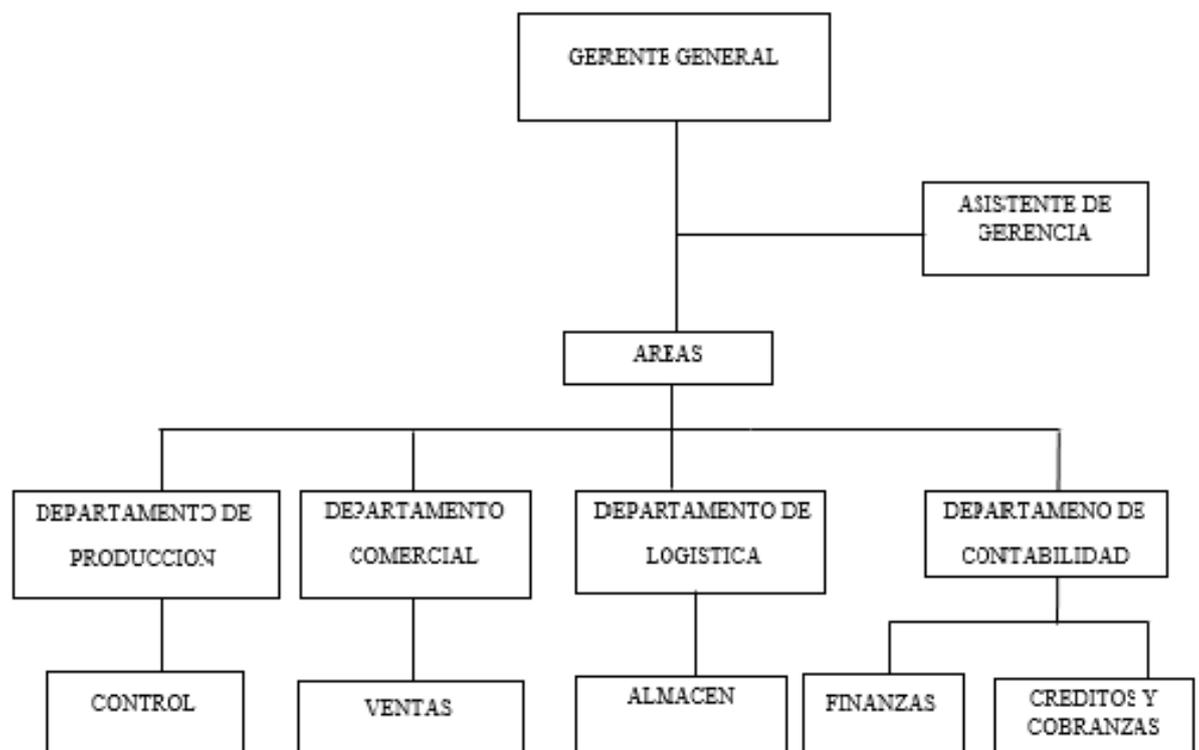


GRÁFICO: ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA SAVIZO SAC

ANTECEDENTES:

El Departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa SAVIZO S.A.C. se constituye en el año 2000, se ve en la necesidad de contar con un encargado para realizar el otorgamiento de crédito, es allí que nace la idea de contar con un área de créditos y cobranzas con el propósito de mejorar el servicio al cliente y también llevar un control del cronograma de pagos para evitar la morosidad.

OBJETIVO:

El principal objetivo del área de Crédito y Cobranzas es mantener actualizada los estados de cuenta de los clientes, los cuales nos permitirán conocer con exactitud el flujo de caja con lo que cuenta la empresa ya que esta información servirá de base para la toma de decisiones.

Además, es importante contar con una base de datos actualizados y respaldados por la SUNAT para un mejor control de información de los clientes en aplicación del cronograma de pagos.

FUNCIONES:

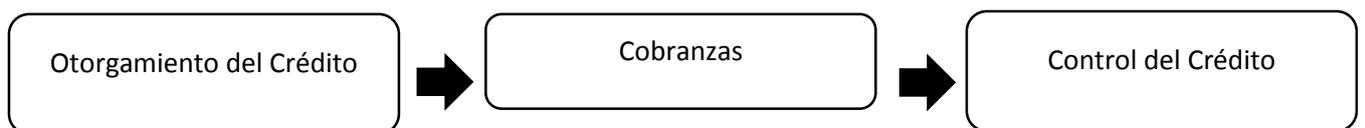
Las funciones que desarrolla en área de Crédito y Cobranzas es la verificación de la información crediticia de los clientes y futuros para tener una certeza frente a qué cliente nos encontramos, esto nos ayudara a tener un mejor panorama al momento de otorgarles el crédito.

Una vez otorgado el crédito se debe proceder con el siguiente paso: El control de la cobranza, estará a cargo de un gestor de cobros.

PROCESO DE COBRANZA:

La empresa SAVIZO SAC tiene procesos de cobro del Departamento de Crédito y Cobranzas:

Departamento de Crédito y Cobranzas



ANEXO B

Cuestionario N° 1: Control Interno

1. ¿Se tiene conocimiento de los valores éticos y morales dentro de la organización?

SI () NO ()

2. ¿Las responsabilidades del personal del área de créditos y cobranzas están claramente definidas?

SI () NO ()

3. ¿El área de créditos y cobranzas cuenta con un plan organizacional?

SI () NO ()

4. ¿Se tiene identificado los principales riesgos en el proceso de créditos y cobranzas?

SI () NO ()

5. ¿Se han establecido algún tipo de medio para mitigar el riesgo que genera el área de créditos?

SI () NO ()

6. ¿ Existe la posibilidad que los riesgos identificados en el área de cobranzas puedan afectar en la liquidez de la empresa y con ello no poder cumplir con los pagos programados?

SI () NO ()

7. ¿Se verifica y evalúa el comportamiento que tiene el cliente en sus pagos?

SI () NO ()

8. ¿ La gerencia revisa si los créditos otorgados cumplieron con las políticas establecidas?

SI () NO ()

9. ¿Se verifica que las cobranzas efectuadas estén de acuerdo al cronograma de pago
Para identificar que los clientes cumplen con pagar y detectar a los posibles morosos?

SI () NO ()

10. ¿Se emiten oportunamente informes sobre el seguimiento de los créditos otorgados a los clientes?

SI () NO ()

11. ¿Se aplican dispositivos de seguridad para restringir el acceso de personal no autorizado?

SI () NO ()

12. ¿Se comunica al personal sobre las decisiones tomadas por la gerencia en respecto a las áreas de créditos y cobranzas?

SI () NO ()

13. ¿El responsable del área de créditos y cobranzas comunica oportunamente las deficiencias encontradas en su área?

SI () NO ()

14. ¿ Se efectúa evaluaciones periódicas del sistema informático que procesa la información para identificar us vulnerabilidades y/o mejoras?

SI () NO ()

15. ¿Se evalúan periódicamente la efectividad de los controles en las de áreas de créditos y cobranzas?

SI () NO ()

Cuestionario N° 2: Gestión de Créditos y Cobranzas

1) ¿Se cumple con los procesos establecidos para el otorgamiento de un crédito?

SI () NO ()

2) ¿Cuentan con acceso a una central de riesgo donde se pueda verificar el historial crediticio de un nuevo cliente?

SI () NO ()

3) ¿En el otorgamiento de crédito, se establecen condiciones como penalidades o intereses por los atrasos en los pagos?

SI () NO ()

4) ¿Existen políticas y normas definidas para el otorgamiento de los créditos?

SI () NO ()

5) ¿La aplicación de las políticas de crédito, han generado mayores ingresos para la empresa?

SI () NO ()

6) ¿ Hay un responsable en el área de créditos que se encargue de revisar, actualizar y hacer cumplir las políticas de crédito?

SI () NO ()

7) ¿Se brinda a la gerencia información confiable y oportuna que se necesita para la toma de decisiones?

SI () NO ()

8) ¿Existe un sistema (ERP) que permita registrar y monitorear las cuentas por cobrar?

SI () NO ()

9) ¿Existen procedimientos para realizar las cobranzas a los créditos otorgados?

SI () NO ()

10) ¿Cuentan con políticas y estrategias de cobranza para el cumplimiento de pagos?

SI () NO ()

11) ¿Cuentan con procesos legales por el incumplimiento de pago de uno de sus clientes?

SI () NO ()

12) ¿Se cumplen con las políticas de cobranza?

SI () NO ()

13) ¿No cuentan actualmente con una cartera morosa?

SI () NO ()

14) ¿ Actualmente la cartera morosa es baja con respecto al mercado?

SI () NO ()

15) ¿Existe un área especializada en llevar a cabo la recuperación de los clientes con morosidad?

SI () NO ()

Tabla 3. *Respuesta del cuestionario N° 1*

Trabajadores preguntas	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10
P1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0
P2	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0
P3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
P4	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0
P5	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0
P6	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1
P7	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
P8	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0
P9	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
P10	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1
P11	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0
P12	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
P13	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
P14	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
P15	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1

Resultados del cuestionario de Control Interno de todo el personal de la entidad.

Tabla 4. *Respuesta del cuestionario N° 2*

Trabajadores preguntas	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10
P1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0
P2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1
P3	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1
P4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
P5	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0
P6	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1
P7	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
P8	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
P9	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
P10	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
P11	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
P12	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
P13	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
P14	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0
P15	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0

Resultados del cuestionario de Gestión de Créditos y Cobranzas de todo el personal de la entidad.

ANEXO C

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA COMERCIAL SAVIZO S.A.C.

1.- ¿Considera que el proceso de otorgamiento de crédito es adecuado y por qué?, Explique cómo se desarrolla.

El proceso de otorgamiento de crédito a nuestros clientes no es completo es un poco consistente, creo que se podría mejorar en cuanto a las políticas que se establezcan, ya que al tener un 80 % de ventas al crédito y solo un 20% al contado, se tendría que añadir nuevas políticas y procedimientos para cumplir con los ingresos que se habían proyectado.

2.- ¿Se han evaluado de igual manera a todos los clientes?

En realidad, en nuestro objetivo de aumentar nuestra cartera, se hizo excepciones con algunos clientes que no contaban con algunos requisitos que se establecieron al momento de otorgar un crédito. Por ejemplo, pequeñas empresas que estaban recién en el mercado. Y no tenían un historial crediticio el cual hubiera permitido ver su comportamiento de pago.

3.- ¿Qué mecanismos utilizan para el otorgamiento de un crédito?

Actualmente se envía una solicitud mediante correo para que el cliente pueda llenar e indicar sus principales datos, principales proveedores y clientes, donde indique cuanto es el crédito máximo que le dan los diferentes proveedores de acuerdo a eso se hace las verificaciones correspondientes mediante equifax y se corrobora la veracidad del mismo.

4.- ¿Cuáles son las políticas y normas que se aplican para conceder los créditos?

Las políticas que deben cumplir al otorgar un crédito son las siguientes:

- El Cliente debe proporcionar la información requerida en el formato de solicitud de crédito, que es proporcionada por la empresa.
- Todo cliente que solicite crédito debe contar con informe positivo de la verificación efectuada.
- Ventas superiores a los cinco mil soles se utilizará letras de cambio.
- Contar como mínimo un año como persona Jurídica.

5.- ¿Cree Usted que las políticas de los créditos se están cumpliendo?

Se lleva a cabo los procesos, pero en algunas ocasiones las políticas no necesariamente se cumplen, por ejemplo, en el caso de un cliente nuevo o conocido de la gerencia, asimismo los clientes regularmente no aceptan firmar letras a pesar de que es una de nuestras políticas sino a través de crédito de 30 a 45 días y ello dificulta al momento de realizar las cobranzas.

6.- Si se cumpliera todas las políticas establecidas de su empresa ¿Cree Usted que mejoraría el área de créditos?

Totalmente de acuerdo, si mejorase el área de créditos ya que se podría hacer una captación de los ingresos programados y así mismo cumplir con nuestras obligaciones con los proveedores, además de realizar un apalancamiento financiero para aumentar nuestra cartera de clientes.

7.- ¿El sistema informático que actualmente utilizan, contribuye a la eficiencia del área de créditos y cobranzas?

El sistema que contamos nos permite ingresar las cancelaciones, nos ayuda a emitir reportes o estados de cuentas de cada cliente, saber si están al día en sus pagos, pero lamentablemente es el factor humano el que a veces no llega a cumplir con sus funciones de registrar las cancelaciones en el sistema diariamente ya que ello ayudaría al área de crédito contar con información confiable que no limite el otorgamiento de crédito al cliente.

8.- ¿Qué implementaría en su sistema de cobranza?

Se podría implementar una cuenta recaudadora en una entidad financiera, para que cuando los clientes realicen los pagos correspondientes de las facturas, incluyan su ruc y esta permitiera que el área de cobranzas pueda identificar fácilmente de dónde o quién realizo el depósito, ello ayudara a realizar las cancelaciones en menor tiempo.

9.- El sistema de información que utilizan, cuenta con un soporte que le pueda asegurar que la información que se ha ingresado es fiable?

Cuenta con un Ingeniero de sistemas que realiza mantenimiento mensualmente el cual consiste en hacer un backup, verificar que la información ingresada sea veraz y además de capacitar al personal de las nuevas actualizaciones que se realiza al sistema, este

soporte también nos permite verificar que los datos de los clientes, plazos, pagos y políticas se estén llevando a cabo.

10.- ¿Cuáles son las políticas y procedimientos que realiza el área de cobranza?

La política de cobranza se lleva a cabo con los procedimientos que a continuación le indico

-Verificar mediante el sistema los clientes el cual se le otorgaron crédito y ver su condición de venta. Que puede ser letras o facturas de 30, 45 y 60 días.

-Recordar al cliente tres días antes, mediante llamada telefónica de sus próximos vencimientos.

-Enviar mediante correo electrónico el estado de cuenta con el detalle de sus facturas o letras por pagar, ello se hace una semana antes de su vencimiento.

-De no realizar el pago en la fecha de su vencimiento, se procede a llamar para que el cliente realice un compromiso de pago en una fecha no mayor a 07 días hábiles, de lo contrario se cerrara su línea de crédito.

-Si el cliente incumple con el pago, y se agota todos los procedimientos de cobranza, se enviará una carta notarial indicando que se procederá de acuerdo a ley.

11.- El personal está llevando a cabo los procedimientos acordados con las políticas de cobranzas establecidas por la empresa?

Si se llevan a cabo algunas políticas que se habían establecido, porque al haber un control y seguimiento de las funciones del personal se observó que en algunas ocasiones no se realizaba el debido proceso de cobranza que era enviar correos, y realizar llamadas indicando su fecha de vencimiento y facturas por vencer.

12.- El personal tiene experiencia en el ámbito de cuentas por cobrar? O se encuentra capacitado para cumplir con las políticas establecidas.

Solo el jefe de cobranza lleva tres años cumpliendo esa función los demás asistentes son personales que se están adaptando en el área de cobranzas, es por ello que al integrarse al equipo se le capacita de cómo llevar a cabo las políticas de cobranza.

13.- ¿Actualmente cuenta su empresa con una cartera morosa?

Si, contamos con una cartera morosa la cual significaría un 15% de todos nuestros clientes, a estos clientes se les ofreció un crédito sin ninguna garantía, fueron facturas a 30 y 45 días con importes menores a cinco mil soles, por lo cual se le sigue a la fecha un proceso extrajudicial.

14.- ¿A qué se debe que la empresa cuente con una cartera morosa?

Se tiene una cartera morosa porque al evaluar un crédito a un cliente no se cumplen con algunas políticas establecidas por el área de crédito como, por ejemplo:

No solicitar letras de cambio, cheques diferidos y pagos al contado con importes menores a cinco mil soles, asimismo en algunos casos se ha comprobado que el área de cobranza no lleva a cabo los procesos que se había establecido al momento de otorgar el crédito.

15.- ¿Cómo cree Usted que disminuiría su cartera morosa?

Cumpliendo con las políticas y procesos establecidos, que consiste en no otorgar el crédito a los clientes con alto riesgo, para el pago de su deuda. Además de supervisar periódicamente las funciones de cada personal, así se tendría un mayor control y se evitaría incurrir al riesgo de aumentar la cartera morosa.

ANEXO D

PLAN DE AUDITORÍA

I. ORIGEN

La auditoría operativa a la empresa **SAVIZO S.A.C.** se ejecutó con la finalidad de obtener información para la investigación denominada “El control interno y la gestión en el área de créditos y cobranzas de la empresa comercial SAVIZO S.A.C. del distrito de San Martín de Porres, año 2014“

II. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

SAVIZO SAC. Es una empresa que fabrica y comercializa artículos de Seguridad Industrial, se constituyó en el año 1996 como uno de primeros en comercializar productos de seguridad a diferentes partes del país, lo que permitió se consolide como una de las mejores alternativas en el rubro.

III. ALCANCE

La auditoría se realizará conforme a las normas de auditoría generalmente aceptadas, según corresponda. El periodo de revisión comprende del 01 de enero a diciembre de 2014.

IV. ÁREA O PROCESO A AUDITAR

De acuerdo con la información preliminar analizada se ha identificado que la sección de créditos y cobranzas

V. CRITERIOS Y POLÍTICAS

La empresa SAVIZO SAC tiene definida las siguientes políticas:

Toda solicitud de crédito debe ser completada con información administrativa y financiera.

Todo cliente que solicita crédito debe ser evaluado en su comportamiento de pago y su capacidad de endeudamiento.

Los créditos superiores a S/5000.00 deberán ser otorgados previa presentación de garantías.

En caso de morosidad se le cerrara la línea de crédito hasta que regularice los pagos pendientes.

No otorgar crédito a clientes con problemas en el sistema financiero o hayan salido negativo en la central de riesgo.

En caso de clientes que se le otorga créditos sin garantías, el plazo máximo es a 30 y 45 días.

El área cobranzas enviara correos a los clientes cinco (05) días antes de su vencimiento para hacerle llegar el número único o enviarle una notificación donde recalque la fecha su próximo vencimiento.

Los documentos que garantizan los créditos deberán ser ejecutados al vencimiento de la deuda.

VI. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Determinar si políticas implementadas para el área de créditos y cobranzas contribuye a lograr los objetivos de la empresa con eficiencia y eficacia

VII. PROGRAMA DE AUDITORIA

PROCEDIMIENTOS

Determine una muestra de los créditos otorgados en el año 2014. Para ello considere aquellos más importantes (materialidad).

Evalué si en la asignación del crédito se tuvo en cuenta las políticas de la empresa y si fue autorizada por la persona indicada.

Verifique si aquellos que fueron aprobados incumpliendo algunas de las políticas, forman parte de la cartera morosa.

HALLAZGO DE AUDITORÍA.

SUMILLA: Evaluación para otorgamiento de crédito y el proceso de cobranza se efectuó incumpliendo políticas definidas por la empresa exponiendo a la organización al incremento de la cartera morosa.

CONDICION:

De la revisión a una muestra de los créditos otorgados a dieciséis de las principales empresas que tienen un nivel de ventas significativas para la empresa, se observó que, en la evaluación para el otorgamiento de los créditos, se incumplieron algunas políticas que son importantes para el cobro de los créditos otorgados.

Asimismo, se observó un deficiente proceso en el cumplimiento de las políticas de cobranzas, el cual origina que se dilate los pagos oportunos de los clientes.

CRITERIO:

Las políticas de créditos, que se incumplieron son:

- ✓ Verificación del historial crediticio
- ✓ Contar como mínimo un año como persona jurídica
- ✓ Que las ventas superiores a los S/5000.00 presenten garantías.

En relación con las políticas de cobranza se han incumplido las siguientes:

- ✓ Verificar mediante el sistema a los clientes el cual se le otorgan créditos.
- ✓ Recordar al cliente tres días antes, mediante llamada telefónica sus próximos vencimientos.
- ✓ Enviar mediante correo el estado de cuenta, con el detalle de sus facturas o letras por pagar. Ello se realiza una semana antes de su vencimiento

CAUSA:

La escasa supervisión del cumplimiento de las políticas, que orientan la eficiente ejecución de los procesos que lleva a cabo la organización.

EFEECTO:

Al incumplir los procesos establecidos por la empresa, se tiene un alto riesgo de incrementar una cartera morosa, lo que conlleva a tener problemas de liquidez en el futuro.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda una supervisión constante de los procesos operativos que se ejecutan dentro del área de créditos y cobranzas. Además de las verificaciones posterior de la documentación entregada por el cliente, y el seguimiento del crédito hasta su cancelación.

ANEXO E

Tabla 5. Cuadro de cumplimiento de política

Area		Credito y Cobranzas																		
Titulo		Cuadro de cumplimiento de políticas.																		
Periodo		2014																		
Item	CLIENTES	FACTURAS			Políticas de credito						Políticas de cobranza						CLIENTES CON MOROSIDAD		IMPORTE S/	
		Nº	Fecha	Importe	P.1 Verificación del historial crediticio.		P.2 Contar como mínimo un año como persona Jurídica.		P.3 Ventas superiores a los cinco mil soles se utilizará letras de cambio		P.1 Verificar mediante el sistema a los clientes el cual se le otorgaron crédito.		P.2 Recordar al cliente tres días antes, mediante llamada telefónica de sus próximos vencimientos.		P.3 Enviar mediante correo el estado de cuenta con el detalle de sus facturas o letras por pagar, ello se hace una semana antes de su vencimiento.		SI	NO		
					Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple				
1	FLORA INTEGRALES SRL	1234	12/01/2014	S/. 26,150.00		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	S/.	26,150.00
2	GRAMCCO CONSTRUCTORES Y	1245	19/01/2014	S/. 28,545.00		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	S/.	28,545.00
3	INNOVA AMBIENTAL S.A.	1258	25/03/2014	S/. 33,217.00	✓		✓		✓		✓	✓		✓				✓		
4	LASER SRL	1262	30/03/2014	S/. 36,485.00	✓		✓		✓		✓	✓		✓				✓		
5	MINERA COLQUISIRI S.A.	1269	02/04/2014	S/. 36,672.00	✓		✓		✓		✓	✓		✓				✓		
6	CORPORACION LA SIRENA SAC	1275	15/04/2014	S/. 37,106.00	✓		✓		✓		✓	✓		✓				✓		
7	MINERA DEISI SAC	1280	25/04/2014	S/. 37,389.00	✓		✓		✓		✓	✓		✓				✓	S/.	37,389.00
8	TALLERES HIDRAULICOS SAC	1285	01/05/2014	S/. 47,579.00	✓		✓		✓		✓	✓		✓				✓		
9	FERREYROS SAA	1290	17/05/2014	S/. 48,838.00	✓		✓		✓		✓	✓		✓				✓		
10	CHR HANSEN SA	1296	28/08/2014	S/. 54,156.00	✓		✓		✓		✓	✓		✓				✓		
11	ANCRO SRL	1298	21/06/2014	S/. 21,122.00		✓		✓		✓			✓		✓			✓	S/.	21,122.00
12	AVINKA S.A.	1248	02/02/2014	S/. 15,432.00		✓		✓		✓			✓		✓			✓	S/.	15,432.00
13	COMPAÑIA MINERA ARGENTUN SA	1321	05/11/2014	S/. 15,151.00		✓		✓		✓			✓		✓			✓	S/.	15,151.00
14	HOT & COLD SAC	1310	25/10/2014	S/. 16,748.00		✓		✓		✓			✓		✓			✓	S/.	16,748.00
15	INTERTEK TESTING SERVICES PERU SA	1305	20/09/2014	S/. 18,550.00		✓		✓		✓			✓		✓			✓	S/.	18,550.00
16	LUCKY SAC	11285	31/08/2014	S/. 26,950.00		✓		✓		✓			✓		✓			✓	S/.	26,950.00
	Total			S/. 500,090.00																S/. 206,037.00

A) En una muestra de los créditos otorgados durante el periodo 2014, se observa que los clientes que incumplieron las políticas presentan una morosidad en sus pagos.

B) De la muestra evaluada un 41% resultado ser siendo moroso.

En la figura podemos apreciar como se desarrollan las actividades en las distintas áreas.

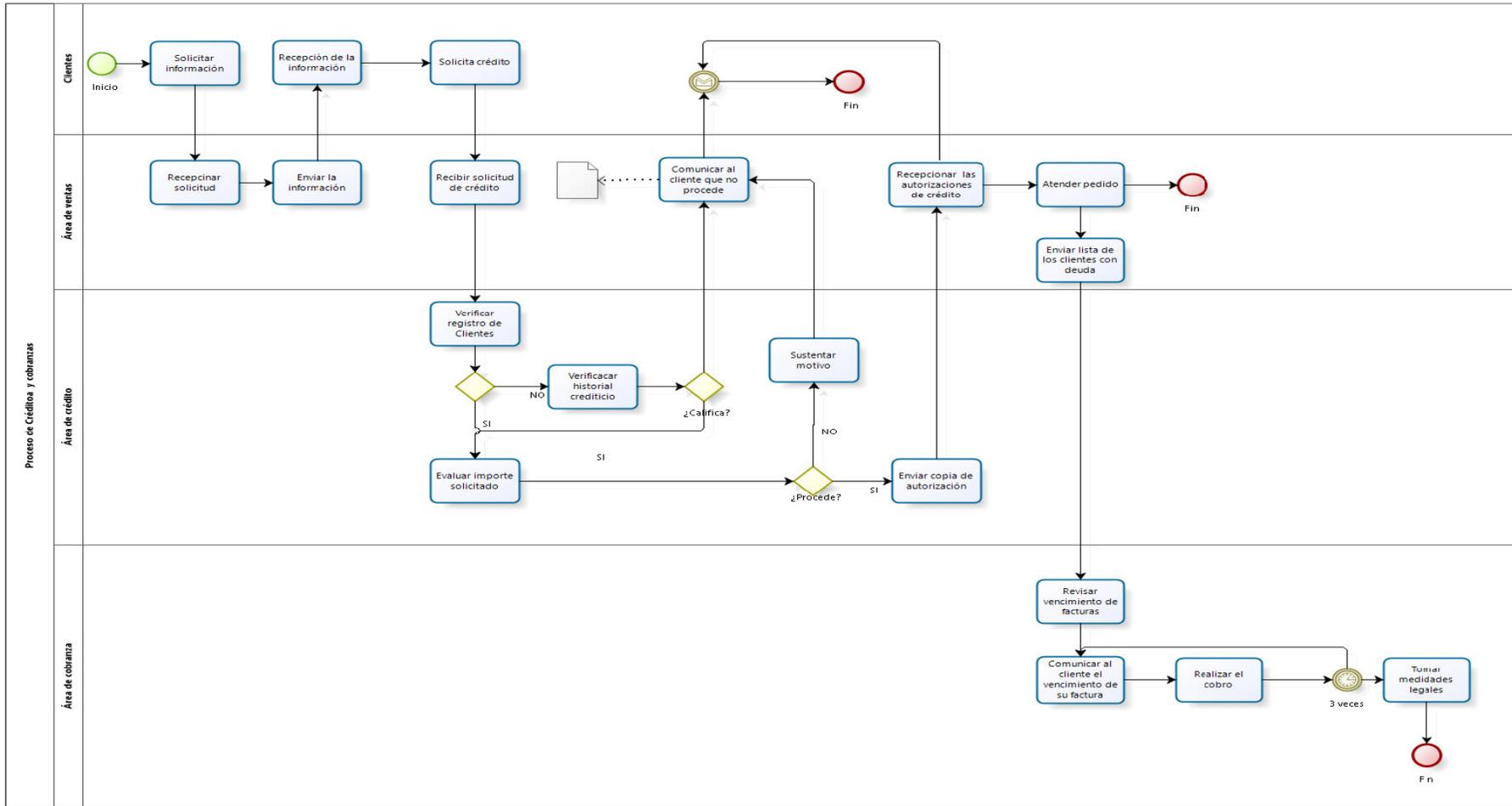


Figura 15. Flujoograma de gestión de créditos y cobranzas

En la gráfica se muestra las principales actividades que realizan los responsables de cada área durante el proceso de créditos y cobranzas.