



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

TESIS

**INCIDENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS
POR COBRAR DE LA EMPRESA COMERCIAL MANTILLA S.A.C.
UBICADA EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2013**

PRESENTADO POR

**CHUQUIZUTA VERA, KATHERINE ROSA
ONCOY CORDOVA, MIGUEL ANTONIO**

ASESOR

BARDALES SÁNCHEZ, JOSÉ ANTONIO

Los Olivos, 2017



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

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

**INCIDENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA COMERCIAL MANTILLA S.A.C.
UBICADA EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO
2013**

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

PRESENTADA POR:

**CHUQUIZUTA VERA, KATHERINE ROSA
ONCOY CORDOVA, MIGUEL ANTONIO**

ASESOR

CPC BARDALES SÁNCHEZ, JOSÉ ANDRÉS

LIMA – PERÚ

2017

SUSTENTADO Y APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS

.....

CPC José Antonio REYES UGAZ
PRESIDENTE

.....

Lic. Jorge Iván COLLAZOS BELTRAN
SECRETARIO

.....

CPC Víctor Fernando CHÁVEZ SÁNCHEZ
VOCAL

.....

CPC José Andrés BARDALES SÁNCHEZ
ASESOR

DEDICATORIA

Principalmente a Dios, por permitirnos llegar hasta esta etapa de nuestra carrera. A nuestros padres porque gracias a ellos sacamos esa fuerza que nos motiva a seguir esforzándonos día a día; y a todas aquellas personas que nos aconsejaron y apoyaron.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación “Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013”, la empresa cuenta con un sistema de control interno el cual se encuentra defectuoso y en el área de créditos y cobranzas se encuentran con un sobregiro de cuentas por cobrar en exceso el cual se ve afectada la liquidez de la empresa.

Nuestro trabajo de investigación, tiene como propósito mejorar dicho sistema de control interno, para lo cual proponemos aplicar procedimientos de control de cuentas por cobrar que permitirá mejorar el nivel de cobranzas así respetando las fechas establecidas de los créditos, la supervisión de la cartera de clientes permitirá cumplir con nuestro propósito, que conllevara a elevar la economía de la empresa.

Está propuesta permitirá un mejoramiento en el sistema de control de las cuentas por cobrar, a su vez el área de créditos y cobranzas tendrá que cumplir con la supervisión de las fechas de vencimientos establecidas al momento de generarse una venta; también se busca que la cartera de clientes este constantemente actualizada para detectar a tiempo el porcentaje de clientes morosos.

PALABRAS CLAVES: Sistema de Control Interno, Cuentas por Cobrar y Liquidez.

ABSTRACT

In the present research project “Incidence of the system of internal control in the account receivables of the commercial company Mantilla S.A.C. located in “Los Olivos” District, in the year 2013”, the company is provided with a system of internal control which is defective and also in the credits and collections field finds to be with an overdraft in excess which has affected the liquidity of the company.

Our research project, takes as an intention to improve the above mentioned system of internal control, for which we propose to apply some procedures of control of account receivables that will allow to improve the level of collections like those ones respecting the established dates of the credits, the supervision of the clients' portfolio will allow to expire with our intention, which was bearing to improve the company`s economy.

This proposal will allow an improvement in the system of the account receivables control, in turn the credit area and collections will have to expire with the supervision of the dates of expirations established at the moment when a sale is generated; also one looks that the clients' portfolio is constantly updated to detect on time the percentage of defaulting clients.

KEY WORDS: system of internal control, account receivables and liquidity.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: PLANEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.1. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL.....	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	14
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	15
1.4.1. JUSTIFICACIÓN	15
1.4.2. IMPORTANCIA.....	15
1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES	16
1.5.1. ALCANCES	16
1.5.2. LIMITACIONES	17
CAPÍTULO II: ASPECTOS TEÓRICOS	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES	18
2.1.2. ANTECEDENTE INTERNACIONAL.....	20
2.2. BASES TEÓRICAS.....	21
2.2.1. CONTROL.....	21

2.2.2. AUDITORÍA.....	36
2.2.3. RIESGO	72
2.2.4. ACTIVOS.....	78
2.2.5. CONTABILIDAD	91
2.2.6. RENTABILIDAD	97
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	101
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA – CASUÍSTICA.....	107
3.1. DESARROLLO INTEGRAL DEL CASO PRÁCTICO	107
3.2. PLANEAMIENTO DE AUDITORÍA.....	111
3.3. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	123
CAPÍTULO IV: INFORME DE LA INVESTIGACIÓN.....	135
4.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	135
4.2. CONCLUSIONES	137
4.3. RECOMENDACIONES	138
REFERENCIAS.....	139
ANEXOS	147

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 01: Indicador de Morosidad y Castigo	16
FIGURA N° 02: Fases de la Auditoría	38
FIGURA N° 03: Riesgo de Auditoría.....	77
FIGURA N° 04: Organigrama empresa Comercial Mantilla S.A.C.	109
FIGURA N° 05: Estructura del área de Créditos y Cobranzas.....	111
FIGURA N° 07: Organigrama sugerido	132
FIGURA N° 08: Flujograma sugerido	133

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: Entrevista al Gerente General.....	116
TABLA N° 02: Cuestionario dirigido al encargado de Créditos y Cobranzas.....	120
TABLA N° 03: Evaluación del Procedimiento de Auditoría.....	124
TABLA N° 04: Matriz de Hallazgo N° 01	125
TABLA N° 05: Matriz de Hallazgo N° 02	126
TABLA N° 06: Matriz de Hallazgo N° 03	127
TABLA N° 07: Cuadro comparativo del Sistema de Control.....	134

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: Incidencia del sistema de Control Interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Comercial Mantilla SAC del Distrito de los Olivos, año 2013; tiene como propósito fundamental dar un mejor manejo de las cuentas por cobrar, puesto que se encuentre la incidencia de un aumento excesivo en la partida de cuentas por cobrar comerciales esto debido al comportamiento que se va dando en los últimos años, lo cual influye directamente en la situación financiera de la empresa.

Nuestra investigación será desarrollada en cuatro capítulos que detallaremos a continuación:

En el **Capítulo I**, se considera la problemática de la presente investigación, teniendo como problema principal ¿Cuál es la influencia del Sistema de Control Interno ante las Cuentas por Cobrar de la Empresa Comercial “Mantilla SAC” ubicada en el distrito de Los Olivos, años 2013?, partiendo de esta interrogante hallaremos la solución que permita a la empresa contar con un mejor sistema de control interno; se plantearán los objetivos, la importancia, la justificación, y los alcances.

En el **Capítulo II**, se desarrolla los aspectos teóricos que constituidos por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definiciones de términos básicos.

En el **Capítulo III**, se aplica la metodología casuística a través del desarrollo integral de caso práctico, el cual permitirá desarrollar, conocer y profundizar en nuestra problemática; también se aplicarán los ratios de liquidez, para lo cual se utilizará los estados financieros; y por último se aplicará las técnicas de auditorías correspondientes para esta investigación.

En el **Capítulo IV**, se describe el informe de la investigación compuesto por la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones. Finalmente se detallan las referencias bibliográficas, donde mencionamos las fuentes de información utilizadas en el presente trabajo de investigación, por último los anexos.

CAPÍTULO I: PLANEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad gran parte de las empresas se encuentran en la búsqueda de herramientas que apoyen al desarrollo de sus actividades, todo esto se produce en relación a los continuos cambios que se realizan en el entorno, lo cual obliga a tomar nuevas medidas que permitan mantener el negocio en marcha; satisfaciendo así las necesidades de los clientes y optimizando los niveles de rentabilidad en las empresas.

El Sistema de control interno es un conjunto de elementos organizacionales, tales como: planeación, control de gestión, organización, evaluación de personal, normas y procedimientos, sistemas de información y comunicación, etc.; interdependientes que buscan sinergia para alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica y en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

La empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, inicia sus operaciones hace 10 años, dedicada a la venta de cerámicas, porcelanato y griferías.

Si bien es cierto, las ventas o servicios a crédito se han convertido con el pasar de los años, en un medio de ingreso fuerte para diversas empresas. Debemos tener en cuenta que esta modalidad será efectiva siempre y cuando se cumpla con la fecha de vencimiento de la factura, documento que acredita el compromiso que tienen los clientes hacia las empresas, ya sea por la venta de un bien o la prestación de un servicio; es decir, que las empresas o entidades deben tener establecidas sus condiciones y pautas para poder ofrecer este tipo de modalidad de pago, de lo contrario será complicado definir si las cuentas por cobrar serán efectivas en periodos de tiempo razonables.

En la empresa comercial MANTILLA S.A.C. se encontró que el Sistema de Control Interno está teniendo una deficiencia, por tal motivo se vieron reflejados los siguientes aspectos:

- El incremento excesivos de cuentas por cobrar.
- Inadecuada gestión por parte del área de créditos y cobranzas.
- La clasificación de los clientes no se actualiza con frecuencia.

Estos sucesos traen como consecuencia la baja liquidez con la que está contando la empresa, por esta razón fue necesario identificar ¿Cuál es la influencia del sistema de control Interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial “MANTILLA S.A.C.”? ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013; para lo cual se tuvo tres puntos de enfoque: El control interno, la liquidez y el manejo de la cartera de clientes; ya sabemos que las cuentas por cobrar son créditos que otorgan las empresas a sus clientes por la venta de bienes o la prestación de servicios, estos activos constituyen una gran inversión para la mayor parte de ellas, por tal razón; es recomendable que las empresas mejoren sus sistemas de cobros, puesto el incumplimiento en los pagos afecta a la liquidez.

Mejorando el sistema de cobro se obtendrá mayor liquidez, lo cual permitirá a la empresa contar con un mejor control de sus cuentas por cobrar y así podrá cumplir con sus obligaciones. Por otro lado la aplicación de un mejor seguimiento a la cartera de clientes y evaluando el historial crediticio de morosidad, se evitara otorgar créditos a clientes con alto riesgo de incumplimiento.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿De qué manera incide el sistema del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo el sistema de control interno aporta en la liquidez de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013?

¿Cuentan con un adecuado sistema de control interno el cual supervise las cuentas por cobrar de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013?

¿Cuál es la importancia del sistema de control interno respecto al manejo de la cartera de clientes de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar de qué manera incide el sistema del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar cómo el sistema de control interno aporta en la liquidez de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013.

Identificar si cuentan con un adecuado sistema de control interno el cual supervise las cuentas por cobrar de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013.

Verificar cuál es la importancia del sistema de control interno respecto al manejo de la cartera de clientes de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.4.1. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación está basada a través del manejo, evaluación y análisis de las Cuentas por Cobrar, en las empresas comerciales; nos permitirá tener una visión óptima sobre los problemas que surgen en el área de cobranzas. De esta manera se contribuirá con un adecuado manejo del sistema de control en diferentes empresas y fortaleciendo la toma de decisiones.

Como justificación más sostenible la aplicación de esta investigación lograra reducir los problemas que se puedan generar por el incorrecto manejo del sistema de control y se vean afectadas las cobranzas de una empresa o entidad, para ello será necesaria el apoyo de las áreas relacionadas como son facturación y ventas; y poder llevar un adecuado sistema de control de las cuentas por cobrar, mejorando la situación económica de la empresa.

1.4.2. IMPORTANCIA

El desarrollo de la investigación es importante en aplicación a los factores de contabilidad como la auditoría, tributación y finanzas; con los cuales se determina la incidencia y los errores del inadecuado manejo del sistema de control interno. Principalmente para la realización de la presente investigación se desarrollará y enfocará en auditoría para poder evaluar, analizar, la documentación correspondiente y llegar a la determinación del

problema que atraviesa la empresa. Finalmente nos ayudara a organizar y llevar un mejor control influyente en la liquidez de la empresa.

1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.5.1. ALCANCES

Mediante la siguiente investigación sobre la Incidencia del Sistema del Control Interno en las cuentas por cobrar en la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de los Olivos año 2013 se muestra un alcance analítico teniendo como base los libros contables, también el análisis de tesis en relación a auditorias de cuentas por cobrar, libros donde muestren información acerca de las NIA para aplicar de manera fluida en el tema de investigación, utilizando cuadros estadísticos de acuerdo a los papeles de trabajo donde se detallan procedimientos auditables con el fin de poder mostrar el sistema de control interno en las cuentas por cobrar y tener un mayor control en la empresa y captar el mayor número de incidencia para una mejora contable.



FIGURA N° 01: Indicador de Morosidad y Castigo

Fuente: Banco Financiero del Perú

La figura nos permitirá observar como actualmente se mantiene los porcentajes de morosidad y castigo de cuentas de manera universal para poder realizar nuestras conclusiones.

1.5.2. LIMITACIONES

Para el desarrollo del trabajo de investigación nos encontramos con obstáculos, como por ejemplo: la limitada información por parte de la empresa, ya que actualmente las empresas son reservadas con su información puesto que es confidencial; búsqueda de libros actualizados para la realización de las citas textuales.

Otra dificultad fue el factor tiempo, puesto que somos estudiantes pero a la vez trabajamos, lo cual fue un reto porque no coincidíamos en horarios de tiempo libre.

CAPÍTULO II: ASPECTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de la presente investigación fue necesario contar con diversas tesis como fuente de estudio que fueron realizadas a lo largo del tiempo, las cuales nos sirvieron de guía para la ampliación del tema a investigar:

2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES

Aguilar (2013). **“GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONTRATISTA CORPORACION PETROLERA S.A.C - AÑO 2012”**. Presentada para obtener el grado de Bachiller en Contabilidad en el Perú, en la universidad San Martín de Porres.

En dicha investigación el autor plantea en relación al problema, de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C para ello profundiza y busca analizar dos temas específicos: políticas de crédito y políticas de cobranza.

En relación a los objetivos se muestra que dan solución a los problemas que plantea el autor, enfocándose en los temas ya antes mencionados, para lograr un mejoramiento en el Sistema de Cobranza, de tal manera que no se verá afectada la liquidez de la empresa.

Dando una conclusión más relativa; la empresa no cuenta con la suficiente información y no lleva un buen control de sus cobranzas, lo cual perjudica a la liquidez que se pueda generar, mencionando las recomendaciones del caso en mención a la empresa, una de ellas el momento de aplicar las políticas de crédito, estrategias y hacer un seguimiento de sus clientes, considerando también una mejor política de cobranza, lo cual ayudaría a

cubrir con los gastos en que incurran por posibles demoras en los pagos y debe agilizar el cobro de sus cuentas.

Barbara (2013). **“IMPLEMENTACION DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION INSTITUCIONAL DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERU”**. Presentada para obtener el grado de Magister en Contabilidad en Perú, en la Universidad San Martin de Porres.

En relación a la problemática, la autora plantea que la falta de control interno, conlleva a que la entidad sea vulnerable a eventos que podrían afectarla, con el agravante que también carecen de racionalización en la administración de los recursos institucionales; además, la entidad viene obteniendo el mayor provecho de los recursos escasos que administra al no existir una adecuada planeación y organización de los mismos; todo lo que se configura como falta de eficiencia institucional. Esta situación se debe a la falta de políticas económicas, financieras y administrativas; políticas de racionalización del gasto y de gestión que son necesarias para revertir estos casos. Para esto la autora estima que la implementación del control interno, sería la solución a dichas deficiencias porque pueden implementar mecanismos a efecto de mejorar el resultado de la gestión, racionalizar el uso de los recursos, que coadyuven el cumplimiento de políticas, planes y normas. De esta forma se mejorará la planeación, organización, dirección y coordinación de la institución; así como la economía, eficiencia y efectividad de los sistemas de administración, determinándose los errores o las irregularidades para así recomendar las medidas correctivas más adecuadas.

Por último pone en conclusión que las actividades de control como apoyo aseguran una mayor dirección para hacer frente a los riesgos existentes.

Por cual da la recomendación de que se evalué la conveniencia de llevar a cabo la implementación del control interno.

2.1.2. ANTECEDENTE INTERNACIONAL

Barreno (2012). "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MILDEPORTES S.A". Presentada para obtener el grado de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, en la universidad Metropolitana en Quito-Ecuador.

Muestra la problemática de su tema indicando la deficiencia de poseer un sistema de control interno claro y definido para el manejo de cuentas por cobrar que va a ser como motivo de investigación pues la falta de políticas de control son las principales preocupaciones ya que esto es sumamente importante dentro de los activos, acompañado del problema falta de capacitación al personal del departamento de créditos y cobranzas. Y son realizados por una misma persona lo que hace que dificulte evitar errores o posibles fraudes. Por eso se presenta un objetivo el cual es el diseñar un sistema de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar apoyando a la administración a mitigar los riesgos existentes, tratando de realizar diagnósticos que permita conocer el área de cobranzas mediante el análisis FODA o describiendo los procedimientos de control al ser aplicados por el área. Usando como justificación un conjunto de estrategias, pautas y sobre todo actualización de proceso a fin de optimizar los recursos con el fin de mejorar la situación actual. Con la aplicación del control interno se quiere llegar a que no solo una persona maneje los aspectos de transacciones pues se analizara la división de responsabilidades de los funcionarios del área.

Por ello se manifiesta que es imprescindible el diseño de un sistema de control interno ya que solucionaría de forma oportuna la recuperación de la cartera vencida.

2.2. BASES TEÓRICAS

A continuación, presentaremos diferentes bases teóricas que fueron sustentadas por diversos autores y en distintos años; las cuales fueron de apoyo para tener una base sólida en la fundamentación de la investigación:

2.2.1. CONTROL

Según indica Mantilla (2008):

Control no es patrimonio exclusivo de ninguna disciplina científica. Control es control. Es una función relación que implica carios campos del conocimiento porque su aplicación no depende del control mismo sino de aquellas esferas en las cuales debe hacerse eficiente. Control es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para la consecución de objetivos y metas. Como conjunto constituyes, un QUE, esto es, un objetivo. Por ello está muy ligado al poder (social, cultural, político, económico, religioso, etc). Por eso el control, como tal, busca asegurar la consecución de los objetivos. (pág. 66)

Hoy en día el control interno es una función de conjunto de procedimientos y técnicas que ayuda al cumplimiento de los objetivos de toda empresa que desarrolla una actividad económica; por otro lado Diario peruano Gestión, (2013) manifiesta:

El control interno es el conjunto de medidas que implementa la empresa para reducir los riesgos en sus operaciones, en línea con los objetivos del negocio y las leyes que deben cumplir, explicó Nancy Yong, analista de PwC. En la vida cotidiana protegemos nuestras pertenencias con diversas acciones, por ejemplo, cerrando la puerta de la casa con seguro. Así, las empresas también incorporan en sus procesos un conjunto de medidas preventivas llamado control interno, explicó Nancy Yong, asesora de riesgos de Price Water house Coopers. El control interno es necesario para preservar el negocio. Los empresarios están entiendo que para hacer negocios debo ser

socialmente responsable, pero también necesito un adecuado sistema de control que me permita salvaguardar los activos y mejorar la eficiencia en las operaciones”, afirmó. La ejecutiva señaló que el control interno también depende de las leyes que debe cumplir la empresa. Por ejemplo -comentó- las petroleras deben seguir normas medio ambientales. Otro factor relevante –que observó– es la rentabilidad, es decir, “el remedio no puede ser más caro que la enfermedad”. (Art. 1.1)

Según Gonzales (2012) manifiesta:

Los controles administrativos son procedimientos y métodos que se relacionan sobre todo con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. El control interno contable consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y a asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables. El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionan con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. (pág. 120)

A su vez el artículo “Soy Conta Innovación” (2013) indica:

... es necesario que una empresa establezca un control interno, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal. Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Partiendo de esto mencionamos la siguiente interpretación del control interno: El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresa-clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad

depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad. (Art. 1.1)

Así mismo García (2012) menciona:

Los procesos asociados a la evaluación de la confiabilidad, razonabilidad y funcionalidad del sistema de control, conocimiento y los procedimientos específicos asociados a los componentes principales del control interno como: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, actividades de control, Información y comunicación, Supervisión o monitoreo. Si un sistema de control interno tiene los cinco elementos enunciados instalados y funcionando se concluye que este es eficaz. El auditor comprobara que estos cinco componentes operen a través de todos los aspectos de la organización ya que forma un sistema integrado, considerando que las fortalezas de un componente pueden compensar las debilidades de otro proporcionando un nivel apropiado de control. (pág. V1-V2)

En resumen, al control se le denomina como conjunto de normas procedimientos y técnicas las cuales van a ayudar a fomentar el análisis y mejora de un departamento o de toda una red de canales de funciones el cual mostrara el control de las operaciones que se vienen dando como es en nuestro caso se dará un mejor control en las cuentas para que estas estén factibles y recuperables minimizando las debilidades y fortaleciendo las oportunidades que toda empresa necesita para mejorar, crecer y consolidarse.

Según indica Téllez (2008):

El estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objetivo de cumplir con las normas de ejecución del trabajo, que requiere que el auditor efectúe un estudio y evaluación adecuado del sistema existente que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él y le permite determinar la naturaleza,

extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría. El conocimiento y evaluación del control interno debe permitir al auditor establecer una relación específica entre la calidad del control interno de la entidad y el alcance, oportunidad y naturaleza de las pruebas de auditoría. Por otra parte, el auditor debe comunicar las debilidades y desviaciones del control interno del cliente que son definidas en este boletín como situaciones a informar. (pág. 187)

Por otro lado Comunidad académica digital de conocimiento (2013) indican:

La evaluación del control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, se podrán hacer a través de diagramas de flujo, descripciones narrativas y cuestionarios especiales, según las circunstancias, o se aplicará una combinación de los mismos, como una forma de documentar y evidenciar la evaluación. En ciertas oportunidades la realización de un diagrama puede llegar a ser más útil que la descripción narrativa de determina operación, en otras y según sea el componente, la existencia de cuestionarios especiales puede ayudar de manera más efectiva que el análisis a través de alguna otra fuente de documentación. (pág. 12)

Así mismo Diario Expansión (2013) indica:

Deloitte veía a Bankia como una empresa con pérdidas antes de su salida a Bolsa, Deloitte tenía clasificada a Bankia como una "empresa con pérdidas o en punto muerto o con bajo nivel de rentabilidad" mientras trabajaba en la auditoría de las cuentas semestrales previas a su salida a bolsa en 2011, que la firma avaló sin haber advertido de este extremo. Deloitte clasificó a Bankia como una "empresa con pérdidas" cumpliendo las normas técnicas de auditoría, sin que ello implicara un juicio de valor sobre el comportamiento futuro de la entidad, según el organismo, los trabajos de asesoramiento "fueron

efectuados, en la mayoría de los casos, por las mismas personas que hicieron la auditoría", y ello sin constancia de que Deloitte haya realizado un "análisis y valoración" de los mismos encaminados a "identificar amenazas a la independencia". (pág. 1)

A su vez Obando (2009) precisa:

El control interno comprende el plan de la organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia. Posiblemente esta definición es más amplia que el significado que a veces se le atribuye al término. Reconoce que un "sistema" de control interno se proyecta más allá de aquellas cuestiones que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y financieros. (pág. 7)

En resumen, el estudio y evaluación de control interno parte de un mejor manejo de control el cual este tiene que ser implementado respecto a una área no se dice específica pero que trata de mantener un clima de información el cual va a mantener ordenada a las funciones de los departamentos y también mostrando la realidad de lo que está pasando si existen riesgos buscando la manera más efectiva de solucionarlos y dar atribuciones para el mejor manejo posible para así tener una administración competente y eficaz.

Según indica Mantilla (2009):

Toda información relacionada con el control interno debe estar debidamente documentada, de manera tal que pueda ser analizada por cualquier stakeholder interesado, ya se trate de la administración (para efectos de su propia valorización), de los auditores (para efectos de su evaluación o de su dictamen), o de los reguladores (para efectos derivados de las acciones de supervisión, inspección,

vigilancia y control). Dos entendimientos tradiciones sobre el particular han sido superados. El primero hace referencia a que sólo las transacciones deben estar clara y completamente documentadas y disponibles para la revisión. El segundo, tiene que ver con los papeles de trabajo. (pág. 48)

Según “Amaro González” (2013) indica:

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forma parte, por lo que de alguna manera se tenían tipos de control para evitar desfalcos; por tal situación, es necesario que la empresa establezca un control interno, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal. Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a la necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. (pág. 1-1)

Por otro lado Belaunde (2012) precisa:

Para empezar, la idea básica del control interno, es que en una organización se debe tener las cosas y las situaciones bajo control; esta noción es más amplia que la de controlar, en el sentido de ejercer acciones de vigilancia. Deriva del sentido del verbo inglés “to control”, que como ya lo habrán entendido, significa más que nuestro “controlar”. Estas diferencias semánticas son fuentes de muchas confusiones. En un sentido “clásico”, el control interno es un conjunto de dispositivos destinados a proteger los activos de la organización y la calidad de la información, a asegurar la ejecución de las instrucciones de la dirección. (pág. 1)

A su vez José Alejandro (2008) expresa:

Hablar de control es sencillo; sin embargo implica un carácter abstracto e inmaterial y por otro una serie de acciones a través de las cuales se hace palpable y por consiguiente tiene un resultado el cual es medible o evaluable. El control es inherente a la entidad y específicamente a la administración, personificada en sus órganos de decisión y ejecución correspondiente. El primer sentido limitaría el control a lo que hoy día llamamos la “auditoría”, pero es en realidad el segundo sentido de “regular” que más bien describe el Control Interno Gerencial dentro de los conceptos de la administración moderna. Una definición más apropiada para fines de “control” en el ámbito gerencial conforman a un plan de acción deseado y dicho plan debe estar de acuerdo a las actividades de la organización. (pág. 1)

Así mismo Garcia (2012) expresa:

Generalmente, para una empresa en concreto hace referencia a lo que sería su sistema de control interno. Las técnicas empleadas para poder controlar todos aquellos recursos y operaciones pueden variar de una a otra empresa dependiendo de la naturaleza, complejidad, magnitud, así como la dispersión geográfica de todas las operaciones que lleve a cabo la empresa o entidad. Evidentemente que hablar de control interno es fácil, pero implica unas acciones a través de las cuales se hagan palpables unos resultados evaluables y medibles. También es importante subrayar con letras negritas que el plan de acción que se elabore sea totalmente realista, factible y sencillo de llevar a cabo, por ello es mejor olvidarse de planes inalcanzables, sumamente sofisticados donde no se lograrían las metas. (pág. 1)

En conclusión; para un buen desarrollo y más factible control se tiene que contar con los alcances más posibles para su rápida acción y mayor capacidad de encontrar las debilidades el cual se va a ver técnicas de manejo y recursos , la capacidad de dar resultados también esto ayudara a una mejora en el lado financiero, administrativo, en caso se realice una auditora la

persona encargada de realizarla tiene una importante función la cual tiene que dar opiniones de acuerdo a la realidad que presenta la empresa dando a conocer las soluciones para poder afrontarlas y dar desarrollo.

Según Blanco (2003) menciona:

No importa cuán bien diseñado y en operación esté el control interno, sólo puede proveer una razonable seguridad a la gerencia y a la junta de directores, respecto de la realización de los objetivos de la entidad. La probabilidad de realización es afectada por limitaciones inherentes en todos los sistemas de control interno. Esto incluye la realidad de que el juicio humano en la toma de decisiones puede ser imperfecto, que los responsables por establecer controles necesitan considerar sus relativos costos y beneficios, y el derrumbamiento puede ocurrir porque tales faltas humanas son como simple error o equivocación. Adicionalmente, los controles pueden ser evadidos por colusión de dos o más personas. Finalmente, la gerencia tiene el poder o capacidad de pasar por encima o anular el SCI. (pág. 94 y 95)

Según Romero (2012) informa:

El control interno es fundamentalmente una responsabilidad gerencial, desarrollada en forma autónoma que, para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización. La responsabilidad por las actuaciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un SCI que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajustan en todo a las normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización. (pág. VI)

Por otro lado el artículo del Gobierno de Cali Colombia (2011) indica:

Las políticas de Operación establecen las guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas, proyectos y políticas de la administración del riesgo previamente definido por la organización. Las políticas de operación del proceso Control Interno a la Gestión de la Alcaldía de Santiago de Cali, fueron aprobadas por el Comité Coordinador de Control Interno en su sesión del ocho de abril de 2011 y las mismas fueron adoptadas por la administración central mediante Decreto 1038 de diciembre 9 de 2011. No obstante, éstas se encuentran en estudio que conllevará a un proceso de mejora de las mismas. (pág. 14)

También Reyes (2013) precisa:

Dentro de las organizaciones y empresas se diseñan metas y objetivos que deben lograrse principalmente mediante recursos materiales y humanos, entre otros. La administración de estos recursos exige que se cumpla con dichos objetivos y metas, y que se garantice la custodia de estos recursos empresariales. El control interno es un proceso que lleva a cabo la administración de una empresa, y consiste en un conjunto de políticas y procedimientos establecidos para garantizar la consecución de los objetivos específicos de la empresa, en los siguientes aspectos básicos: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros, y cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones que enmarcan la actuación administrativa. (pág. 350)

Así mismo Contabilidad de Paraguay (2012) expresa:

El control interno puede ayudar a asegurar el grado de progreso o estancamiento de la entidad, pero, no puede proporcionar ni siquiera una seguridad razonable de que se conseguirán los objetivos. Del mismo modo, el control interno no puede proporcionar una seguridad absoluta con respecto a las tres categorías de objetivos:

- Eficiencia y eficacia orientada a la consecución de sus objetivos,
- Confiabilidad de la información
- Observancia de leyes, normas y regulaciones

La eficacia de los controles, siempre se verá limitada por el error de juicio de las personas en el proceso de toma de decisiones. Estas decisiones, se tienen que tomar, además del juicio humano, dentro de límites temporales, en base a la información disponible y bajo la presión diaria del negocio. (pág. 2)

En resumen, no todas las empresas tienen implementado un sistema de control interno, por razones de política de la dirección o por razones de tamaño, porque en las pequeñas empresas la estructura operativa no permite la implementación de un proceso de control integrado; en consecuencia este trabajo va a ser de mayor utilidad para la auditoría en las empresas que tengan implementado un sistema de control interno que funcione adecuadamente; aunque el conocimiento del sistema de control interno va a permitir desarrollar procedimientos de comprobación de información más eficientes en empresas que no tiene implementado un sistema de control interno.

Según menciona García (2011):

El control es vital para lograr la efectividad de cualquier empresa que procure mejorar sus actuaciones, con el fin de lograr el más alto grado de productividad. El control es esencial para el desarrollo de los planes directivos y es indispensable para orientar las acciones hacia los programas de la administración y de la producción. Para implementar los controles, es indispensable apoyarse en la planeación (¿Qué se va hacer?), organización (¿cómo se va hacer?), integración (¿Con quiénes y con qué se va hacer?), dirección (¿Cómo se hace?) y el control (¿cómo se ha hecho?). (pág. 154)

Según Mancilla (2008) sostiene:

En una Ejecución de la Auditoría se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- A. Breve reunión inicial de información.
- B. Evaluación "In Situ" y entrevista de recogida de información.
- C. El Auditor analiza la información recogida durante la auditoría.
- D. Informar al auditado.

Asimismo, los Tipos de evidencias:

- ✓ Inspección.
- ✓ Documentación.
- ✓ Observación.
- ✓ Confirmación por terceros.
- ✓ Respuestas del auditado.
- ✓ Comparación.

A su vez Latucca (2011) indica:

El método de relevamiento de los controles importantes se hará en el modo más conveniente según las circunstancias, ya sea en forma narrativa o descriptiva; empleando curso-gramas o a través de cuestionarios preparados a tal efecto.

A. Método Narrativo o descriptivo.- Consiste en el relato escrito de las distintas transacciones que se realizan en cada actividad de negocios dentro de un ciclo de negocios. A tal efecto, deben describirse las personas que intervienen en cada fase, los formularios utilizados y la cantidad de ejemplares de cada uno con su destino, el lugar donde se archivan explicando si el archivo es transitorio o definitivo, los controles que operan en cada caso y las autorizaciones dadas a las diversas operaciones.

B. Método de Curso-gramas y Flujogramas.- Es una representación gráfica de la secuencia de transacciones que se realizan en cada actividad de negocios de los ciclos de negocios en que se divide la operatoria de la entidad. Incluye los mismos elementos que debería tener una descripción narrativa, aunque para ello no se usa la prosa sino los símbolos convencionales que representan esos elementos: responsables de la operación, documentos, archivos, controles, alternativas, traslado de documentos, traslado de información, conectores, etc. En general, se aplican símbolos de uso generalizado o, en caso de algunas firmas de auditores, símbolos propios utilizados uniformemente dentro de esa organización.

C. Método de cuestionarios.- Los cuestionarios, por lo general, contienen un conjunto de preguntas estándares pre-elaboradas que se dividen, dentro de cada ciclo de negocios, vinculando actividades de negocios, objetivos de control de

cada una de ellas y actividades de control. A su vez, estas actividades de control se vinculan con las cuentas principales que intervienen en las actividades de negocios y con los errores potenciales que pueden sufrir esas cuentas, de modo de evaluar los riesgos de distorsión (por errores o fraudes) a los que están expuestas. (págs. 231-232)

Así mismo Flores (2013) sostiene:

El Control es una actividad o función fundamental en toda empresa que consiste en comparar lo planeado con lo que realmente se ha logrado. Esta comparación tiene por finalidad detectar las desviaciones y sus causas e introducir oportunamente las medidas correctivas. Con base en el concepto de sistemas no debe pensarse que el control es una función estrecha, sino que todo lo contrario, se trata de una actividad vasta en extremo. Su finalidad es asegurar que lo que es necesario hacer, se haga, y percatarse cuando no se hace. Así pues, el control permite que se cumplan aquellas condiciones que se pretendían o que son de desearse, mediante el ejercicio de una influencia positiva sobre los acontecimientos y dejando tan poco como sea posible a la casualidad. (pág. 138)

Por otro lado Pérez (2012) indica:

En buena parte de nuestras organizaciones el control de la empresa se limita al seguimiento mensual de magnitudes económicas: control y seguimiento de los resultados del negocio. Se miden, y a veces se comparan con objetivos preestablecidos, la cifra de ventas y las diversas variables de coste (masa salarial, compras, etc.). Al tratarse de una información sobre hechos que ya han pasado durante el último mes transcurrido, las decisiones que con ella se tomen tienen forzosamente el carácter de “reactivas”; se toman medidas para corregir las desviaciones detectadas cuando éstas ya se han producido. (pág. 158)

En resumen; el control es un instrumento clave en toda organización o empresa desde la más grande hasta la más pequeña, puesto que nos permite detectar a tiempo cualquier fraude, error y desviación que realice el personal, perjudicando los intereses de la empresa y poder establecer las medidas correctivas necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa. También es importante la descentralización del control a nivel de áreas, y no sólo la alta dirección se debe encargar de hacerlo, siendo los jefes de cada área responsables solidarios de supervisar la aplicación del control al personal de la empresa.

Según precisa Hidalgo (2011) manifiesta que:

El sistema de control interno de la entidad consiste en el plan de organización y todas las medidas y métodos coordinados dentro de una entidad con fines de: (1) proteger los activos; (2) evitar desembolsos no autorizados, (3) evitar el uso impropio de recursos, (4) evitar el incurrir en obligaciones impropias; (5) asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos financieros y administrativos; (6) evaluar la eficiencia administrativa; y (7) medir las observaciones a la política prescrita por la administración. Este "Sistema" en realidad se encuentra integrado en todos los sistemas administrativos de apoyo. Un sistema de sólido control interno es de primordial importancia para una administración adecuada. Muchas entidades operan con poco o ningún control interno debido a la falta de conocimiento o a veces a una economía mal entendida. (pág. 289)

Según el autor el control interno es un "conjunto de planes, procedimientos, políticas, normas y métodos de organización, los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente seguridad y eficacia administrativa y operativa". Sin embargo según Bernal (2008) menciona:

Es importante que el control Interno comprenda acciones de cautela, previa y simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad, sujetas a control con la finalidad que la gestión de sus recursos,

bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente, su ejercicio es previo, simultaneo y posterior. (pág. 167)

Por otro lado García (2012) indica:

El control interno de cada organización debe ordenarse con arreglo a principios generalmente aceptados y estar constituido por políticas y normas formalmente adoptadas, métodos y procedimientos efectivamente implantados y mecanismos eficientes de coordinación entre los recursos humanos. (pág. 261)

Según Actualidad Empresarial (2008) indica:

El control interno se entiende como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas. (pág. 158)

Según Actualidad empresarial (2012) nos indica:

La actividad de auditoria interna debe asistir a la organización en el proceso de perfeccionamiento continuo del sistema de control interno aprobado por los órganos colectivos de dirección mediante la evaluación y calificación de la eficacia y eficiencia. (pág. V-2)

En resumen en toda empresa debe existir un plan de organización, métodos con el fin de poder proteger los activos, evitar obligaciones impropias y confiabilidad de la información, también se trazara actividades del control para evitar riesgos en dicho proceso y se aplicara sistema de evaluación para una supervisión eficaz. También acotando la información el control interno es un conjunto de procedimientos y normas el cual se ejecutara en la administración sujeta a control de la calidad.

2.2.2. AUDITORÍA

Según informa Tapia (2009):

La auditoría es la actividad consistente en la emisión de una opinión profesional objetiva sobre si el sujeto sometido a análisis (sea este un proceso, sistema, producto) presenta:

- ❖ La realidad que pretende reflejar.
- ❖ Cumple las condiciones que le fueron prescritas.

La auditoría es pues, una actividad independiente de evaluación y mejora de la efectividad de la administración de los riesgos, control y gobiernos de una empresa. Dependerá del aspecto que se dirija esta actividad de evaluación para establecer las clasificaciones que las auditorías puedan presentar (pág. 18)

Según Coyuntura Económica (2010) manifiesta:

La Auditoría se define como el examen que se realiza sobre los registros patrimoniales de un individuo o empresa a fin de verificar su estado financiero. Dicha práctica suele ser ejecutada por Auditores y data de finales del siglo XVIII, aunque comenzó a ser más utilizada con la aparición de las grandes empresas. La tarea del Auditor es analizar la exactitud y veracidad de los registros mostrados por una empresa, a fin de corregir errores, irregularidades y fraudes. Una Auditoría basa su funcionamiento en la Contabilidad, pero sus objetivos son más amplios: emitir una opinión acerca de la marcha de la empresa, evaluar sus metas, examinar su gestión y actores, efectuar un posterior seguimiento. (pág. 1)

Así mismo Hernández (2008) menciona:

La auditoría se define como: Un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos.

- A. La Auditoría Interna es aquella que se practica como instrumento de la propia administración encargada de la valoración independiente de sus actividades.
- B. Por consiguiente, la Auditoría Interna debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.
- C. Los servicios de Auditoría comprenden la evaluación objetiva de las evidencias, efectuada por los auditores internos, para proporcionar una conclusión independiente que permita calificar el cumplimiento de las políticas, reglamentaciones, normas, disposiciones jurídicas u otros requerimientos legales; respecto a un sistema, proceso, subproceso, actividad, tarea u otro asunto de la organización a la cual pertenecen.

D. En toda entidad bien organizada y para poder mantener la vigilancia sobre la cadena de control de dirección, se hace necesario la creación de un programa sistemático de revisión y valoración para comprobar que las responsabilidades delegadas han sido bien encausadas y que las políticas y procedimientos establecidos se han llevado tal como estaba previsto. (pág.1)

A su vez Loza (2013) menciona:

La auditoría se divide en:

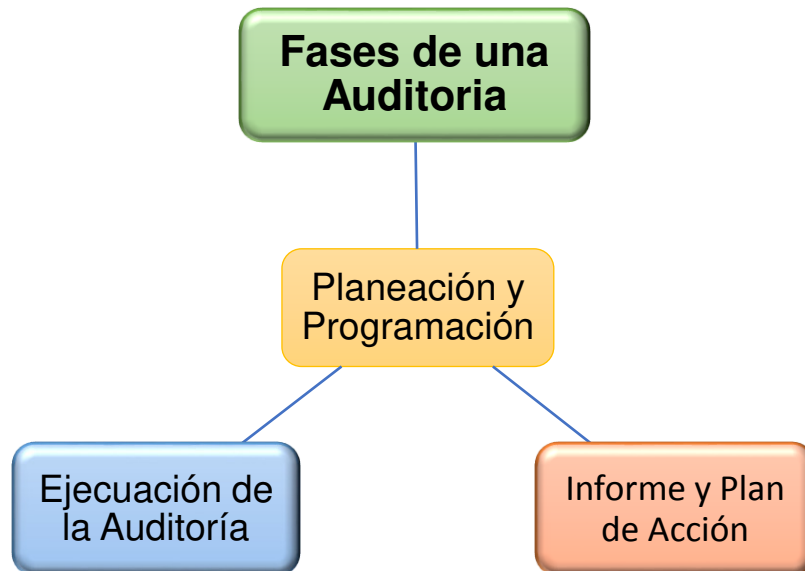


FIGURA N° 02: Fases de la Auditoría

Fuente: Sofía Loza, 2013.

La figura nos indica cuales son los procesos o fases para proceder a realizar una auditoría dentro de una empresa, en conclusión se debe respetar los siguientes pasos para poder cumplir con los objetivos.

Planeación y programación: En esta fase se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, es el conocimiento global de la empresa por parte del auditor en donde se determina el alcance y objetivos. Se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias, metodologías y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevará a efecto.

Ejecución de la Auditoría: El objetivo de esta etapa es obtener y analizar toda la información del proceso que se audita, con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante, es decir, contar con todos los elementos que le aseguren al auditor el establecimiento de conclusiones fundadas en el informe acerca de las situaciones analizadas en terreno, que entre otras incluyan: el nivel efectivo de exposición al riesgo; las causas que lo originan; los efectos o impactos que se podrían ocasionar al materializarse un riesgo y, en base a estos análisis, generar y fundamentar las recomendaciones que debería acoger la Administración.

Informe y Plan de Acción: Es el resultado de la información, estudios, investigación y análisis efectuados por los auditores durante la realización de una auditoría, que de forma normalizada expresa por escrito su opinión sobre el área o actividad auditada en relación con los objetivos fijados, señalan las debilidades de control interno, si las ha habido, y formula recomendaciones pertinentes para eliminar las causas de tales deficiencias y establecer las medidas correctoras adecuadas.

Así mismo Falconi (2013) indican:

Una auditoría es un examen de información por parte de una tercera persona distinta de aquel que la preparó y del usuario que tiene la intención de establecer su razonabilidad dando a conocer los resultados de su examen a fin de aumentar la utilidad que tal información posee. Por su parte, la auditoría financiera se realiza porque genera credibilidad y aceptación de los estados financieros y porque otorga confiabilidad a través de su opinión escrita, formulada en el dictamen. Es normal que este tipo de auditoría la realicen auditores externos independientes. Los resultados de este examen se distribuyen a una amplia gama de usuarios, que puede ir desde accionistas y acreedores hasta el público en general.

En resumen, las auditorías son exámenes formales de cómo una empresa opera un negocio y maneja su dinero. Son herramientas claves para iluminar el pobre manejo de las áreas donde las compañías no son tan eficientes como podrían ser. Todas las auditorías financieras pasan a través de cuatro pasos básicos, todos los cuales están diseñados para permitir al auditor obtener una imagen precisa del negocio y proveer la mejor evaluación posible.

La función de la auditoría no exige constatación de la exactitud en la elaboración de la documentación contable, sino de la razonabilidad de la misma en orden a que dicha información ofrezca la imagen fiel de la empresa que permita al auditor emitir una opinión en un informe que tiene efectos frente a terceros, imagen fiel que constituye las características y los requisitos que debe reunir la información contable y de la correcta interpretación del marco económico en que operan las empresas. La referencia a la “razonabilidad” en la opinión del auditor se justifica en que no revisa todas las operaciones de la compañía, sino que establece sus conclusiones de forma selectiva mediante un plan de trabajo que permite extrapolar conclusiones.

Según UT Panamá (2012) expresa:

Apoyar a la máxima autoridad, ofreciendo servicios de aseguramiento y consultoría en las operaciones administrativas, financieras y operativas, que cumplan con las políticas, procedimientos y reglamentaciones legales en la toma de decisiones. Velar por las buenas prácticas en la administración de la Institución y fiscalizar en apego a la normativa que regula la gestión administrativa universitaria. (pág. 78)

También Gerencie (2008) indica:

La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor

externo. Generalmente, la auditoría interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero. (pág. 58)

Así mismo Verduzco (2011) expresa:

El riesgo de auditoría afecta el diseño y ejecución de los procedimientos de la misma como son:

- ❖ Las respuestas globales a los riesgos evaluados: este es dependiendo del nivel de riesgo de auditoría que el auditor enfrente, así serán las respuestas globales que éste defina con el propósito de minimizar las posibilidades de emitir una opinión errónea acerca de la razonabilidad de los estados financieros sobre los cuales dictamina.
- ❖ Para no tener riesgo alto de auditoría se deben implementar pruebas globales tales como: Designar personal experimentado dentro de su equipo de trabajo o enfatizar al equipo de trabajo la necesidad de mantener un alto nivel de escepticismo profesional al complicar u evaluar la evidencia de auditoría.

Por otro lado la revista Coyuntura Económica (2010) precisa:

La Auditoría se define como el examen que se realiza sobre los registros patrimoniales de un individuo o empresa a fin de verificar su estado financiero. Dicha práctica suele ser ejecutada por Auditores y data de finales del siglo XVIII, aunque comenzó a ser más utilizada con la aparición de las grandes empresas. La tarea del Auditor es analizar la exactitud y veracidad de los registros mostrados por una empresa, a fin de corregir errores, irregularidades y fraudes. Una

Auditoría basa su funcionamiento en la Contabilidad, pero sus objetivos son más amplios: emitir una opinión acerca de la marcha de la empresa, evaluar sus metas, examinar su gestión y actores, efectuar un posterior seguimiento de las recomendaciones. (pág. 1)

En conclusión; es recomendable realizar una Auditoría por año a fin de mantener un control regular sobre la empresa. Las Auditorías suelen ser efectuadas por Empresas Auditoras. Aunque a simple vista parezca un proceso engorroso, la Auditoría es una técnica fundamental para el desarrollo y crecimiento de cualquier empresa, dado que le otorgará interesantes posibilidades de cambio y perfeccionamiento.

Según indican el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2010):

Tradicionalmente, los programas de auditoría para cuentas por cobrar (CxC) se enfocan a integrar los saldos de la cuenta de clientes y probar si son adecuadas las provisiones para cuentas incobrables. En el ambiente competitivo actual, puede ser difícil detectar en los saldos lo que se requiere para eficientar el trabajo de auditoría, con la necesidad de identificar conceptos complejos incluidos en el muestreo en auditoría y la certeza de las estimaciones contables (por ejemplo, estimación para cuentas incobrables. (pág. 129)

Hoy en día el uso de un programa de auditoría de gestión de cuentas por cobrar o pagar es útil y competitivo, y según Hirache (2011) indica:

El objetivo de todo procedimiento de auditoría está relacionado a obtener información suficiente que le permita expresar su opinión en los siguientes aspectos:

- Presentación fiel de las cuentas por cobrar reflejada en estados financieros, así como la legitimidad de las deudas a efectos de ejecutar los procedimientos de recuperabilidad de las mismas por parte de la entidad.

- La presentación y clasificación de las cuentas por cobrar, incluyendo los intereses devengados se encuentren acorde a las exigencias de las Normas Internacionales de Información Financiera.
- Evaluación del estudio de recuperabilidad o de deterioro de la cuentas por cobrar.
- Evaluación de la antigüedad de los saldos presentados en los estados financieros.
- Identificación de las cuentas por cobrar pignoradas o colocadas en garantía.

Comprobación de la eficacia de los procedimientos de control interno implantados por la entidad. (pág. V-1)

A su vez Bernal (2010) indica:

La partida de Cuentas por Cobrar, se refiere a todos los derechos sobre otros convertibles en dinero, mercadería (Depósitos correspondientes a compras) y servicios, es decir pagados previamente. Las Cuentas por Cobrar se definen correctamente como aquellas peticiones que pueden cobrarse en efectivo. Las Cuentas por Cobrar, concretamente las Cuentas de Clientes y los efectos, constituyen los tipos de cuentas a cobrar más corrientes. (pág. 14)

Así mismo IEDGE Instituto Español (2011) expresa

Hoy en día las empresas se siguen recuperando de un entorno post-recesión y al avecinarse una reactivación en la economía mundial, otorgan crédito para aumentar sus ventas. Una gestión correcta de las cuentas por cobrar es de suma importancia para mantener un flujo de recursos que evite caer en problemas de liquidez en la operativa del día a día. Frecuentemente podemos observar que la Dirección

Comercial se centra principalmente en un indicador de Ventas. Al mismo tiempo, debemos cuidar nuestra cartera puesto que un descuido en su manejo, puede afectar en costos financieros “invisibles” para la administración, pero que se reflejan en el costo de oportunidad para la empresa. (pág. 1)

Por otro lado Bernal (2011) menciona:

La naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos desempeñado por el auditor para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno variará de acuerdo a:

- ❖ El tamaño y complejidad de la entidad y de su sistema de computación.
- ❖ Consideraciones sobre importancia relativa.
- ❖ El tipo de controles internos implicados.
- ❖ La evaluación del auditor del riesgo; ordinariamente, la comprensión del auditor de los sistemas de contabilidad y de control interno, que es importante para la auditoría, se obtiene a través de experiencia previa con la entidad y se suplementa con investigaciones con la administración, personal de supervisión y otro personal apropiado en diversos niveles organizacionales dentro de la entidad, junto con referencia a la documentación, como manuales de procedimientos, descripciones de puestos y diagramas de flujos; inspección de documentos y registros producidos por los sistemas de contabilidad y de control interno. (pág. V-1)

En resumen, una empresa es fundamental poseer un programa de auditoria pero esto sin verla como una obligación sino verla como una mejora para el auge comercial ya que al mejor manejo y gestión por las cuentas por cobrar habrá un mejor control el cual de muchas oportunidades de crecimiento tanto económico como social y permitirá la

expansión de esta minimizando los estándares de riesgo, fomentando un mejor ambiente distribuido siempre por la administración lo que haría que se forme de manera sólida y con la capacidad de poder obtener mejores resultados.

Según aseguran Slosse, Gordicz y Gamandez (2008):

La denominada auditoría operacional u operativa consiste en la realización de exámenes estructurados de acciones, organizaciones, actividades o segmentos operativos de una entidad pública o privada, con el propósito de evaluar e informar sobre la utilización, de manera económica y eficiente, de sus recursos y el logro de sus objetivos. En pocas palabras la auditoría operativa es el proceso que tiende a medir el rendimiento real con relación a un rendimiento esperado. Tenderá a formular recomendaciones para mejorar el rendimiento real y alcanzar el éxito deseado. (pág. 9)

Según Hidalgo (2011) expresa:

“La Auditoría Operativa, es el examen de las áreas de operación de una empresa o institución para determinar si se tienen los controles para operar con eficiencia teniendo en cuenta los costos para incrementar la productividad”. (pág. 160).

Por otro lado Bernal (2009) define:

La Auditoría Operacional se define como una evaluación objetiva, constructiva, sistemática y profesional de las actividades relativas al proceso de gestión de una organización, con el fin de determinar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, excelencia y valoración de costos ambientales con que son manejados los recursos; la adecuación y fiabilidad de los sistemas de información y control, de manera que cumpla con las políticas establecidas para alcanzar los objetivos y formular recomendaciones gerenciales para su mejoramiento. (pág. IV-1)

Así mismo Rodríguez (2009) explica:

La práctica de la auditoría operacional consiste en dar efecto a uno de los objetivos del control interno: la promoción de eficiencia de operación. Esta tesis está integrada dentro del contexto general de las bases como para el ejercicio de cualquier tipo de auditoría. Este tipo de auditoría es una actividad que tiene el propósito de prestar un servicio a la dirección general, proporcionándole comentarios y recomendaciones que tiendan a mejorar las operaciones de la empresa. (pág. 188)

A su vez Molina (2013) menciona:

“La Auditoría Operativa tiene por fin evaluar la eficacia de la gestión (grado del alcance de los objetivos prefijados) y eficiencia (grado de relación insumo/producto, productividad, etc. Con la que dicha gestión fue realizada)” (pág. 1).

En conclusión la auditoría operativa es un examen estructurado que busca mejorar las operaciones de las empresas, a través del control; poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

Según mencionan Fernández et al. (2009):

Los procedimientos y controles en el área de cuentas a cobrar dependerán fundamentalmente de las distintas variables que operen en la actividad del negocio y del volumen de las mismas. Con carácter general podríamos distinguir las siguientes:

- a) Número de clientes vivos existentes en la entidad y tipo/características del cliente.
- b) Estructura organizativa y operativa.
- c) Políticas y criterios establecidos por la entidad (concesión de créditos, límites, condiciones, etc.).
- d) Medios y equipos para la gestión y control de clientes y otras cuentas a cobrar.
- e) Centralización o no del departamento de clientes o control de las cuentas a cobrar. (pág. 288)

Según el autor sostiene que para llegar a una auditoria se tiene que comenzar por procedimientos; sin embargo Bernal (2010) menciona:

Las Cuentas por Cobrar, concretamente las Cuentas de Clientes y los efectos, constituyen los tipos de cuentas a cobrar corrientes. Las Cuentas por Cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagares u otros documentos por cobrar proveniente de las operaciones comerciales. (pág. V-1)

Por otro lado Hirache (2011) dice:

Los procedimientos de verificación de los saldos de cuentas por cobrar se realiza de la siguiente manera: Para ello el auditor obtendrá la mejor evidencia directa referida a los saldos deudores; mediante la emisión de cartas de circularización de saldos deudores, a fin de

obtener la afirmación sobre los valores registrados por la entidad, representando evidencia fidedigna siendo que la información proviene de una fuente independiente. (pág. V-1)

A su vez Cardozo (2008) define:

A través del balance general o en las notas a los estados financieros se debe revelar la naturaleza de las principales cuentas por cobrar, indicando el movimiento de la provisión para incobrable o vencidas y los interés aplicables si es del caso. (pág. 161)

Por otra parte Diario Gestión (2013) comenta:

... si el periodo medio de cobranza es de 60 días, esto significa que, en promedio, la empresa de demora ese lapso de tiempo en cobrar los créditos que extendió a sus clientes. ¡Ojo! en la fórmula el término N° de días se debe reemplazar por el periodo de tiempo que muestren los estados financieros que estamos analizando, así, por ejemplo, si se tienen los EE.FF. del negocio al mes de setiembre, entonces, el número de días es igual a 270. (pág. 16)

En resumen, las cuentas por cobrar son activos que generan ingresos para las empresas; pero no solo debemos de aplicar la cobranzas de estas con prontitud; sino deberíamos presentar otras alternativas que en coordinación con los diferentes campos como el área de créditos y cobranzas, estos campos comprenden la determinación de las políticas de créditos; como el análisis de crédito y las políticas del cobro de cada cliente.

Según precisa Mendivil (2010):

Las cuentas por cobrar son los créditos a favor de la empresa, documentados o en cuenta corriente, provenientes de ventas de mercancías o servicios (clientes), de préstamos a empleados o pagos por cuenta de terceros (deudores diversos), anticipos a proveedores y otros. En el caso de las cuentas por cobrar a clientes, que son el rubro más representativo de dichas cuentas sus movimientos más

importantes son: cargos por facturas de ventas y créditos por los cobros efectuados o las devoluciones de mercancías recibidas del cliente, su saldo representa el importe de las ventas pendientes de cobro. En todos los casos, excepto en el de anticipos a proveedores, el saldo de las cuentas por cobrar representa derechos recuperables en efectivo. (pág. 73)

Según Banco del Pacífico del Ecuador (2010) indica:

Permite a las Empresas manejar eficientemente sus cuentas por cobrar (ingresos o recaudaciones) y sus cuentas por pagar (egresos) a través de internet y desde la comodidad de su oficina. La empresa envía la información y el computador del banco la valida, procesa y carga con el mayor nivel de confidencialidad, enviándola posteriormente hacia los distintos canales ya sea para recaudar o pagar. (pág. 1)

Por otro lado el diario El economista (2013) menciona lo siguiente:

Las cuentas por cobrar representan uno de los renglones más importantes del estado de posición financiera o balance general, partiendo de la base de que dicho renglón contribuye a la definición del capital de trabajo y a la solvencia económica de una entidad. Incluso, en el estado de situación financiera es un elemento básico de todo modelo de negocio, tiene una función administrativa y financiera importante porque a través del crédito y la cobranza se genera una mayor utilidad en toda empresa. Asimismo, se debe entender que el crédito provee más oportunidad de incrementar ventas/utilidades que la venta en efectivo. No solamente el renglón de cuentas por cobrar se refiere a clientes, dado que además pudiera integrar los conceptos siguientes: préstamos entre la empresa y sus empleados o accionistas, compañías afiliadas, depósitos reembolsables o recibidos en garantía. (pág. V.II)

Así mismo Ventura (2011) indica:

... la importancia del capital de trabajo es una inversión que realiza la empresa en activos realizables en el corto plazo, como es el efectivo, los valores negociables, las cuentas por cobrar y los inventarios. Con respecto al capital de trabajo neto nos referimos a los activos circulantes menos los pasivos circulantes, incluyendo préstamos bancarios, papel comercial, los salarios y los impuestos acumulados. Una empresa que opera con determinada eficiencia, necesita supervisar y controlar las cuentas por cobrar y los inventarios. Si una empresa se encuentra en franco crecimiento es necesario su control debido a que las inversiones realizadas pueden fácilmente quedar fuera de área de supervisión. (pág. 1-II)

También García (2011) informa:

Las cuentas por Cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios. Estos activos son adquiridos por la empresa a través de otras, pagarés u otros documentos por cobrar proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios y también no provenientes de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada a todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. De ahí la importancia de controlar y de auditar las cuentas por cobrar. El auditor financiero establece los objetivos y procedimientos para realizar el examen previsto en la planeación de la auditoría a estas cuentas. (pág. V-1)

En resumen, como se puede apreciar las cuentas por cobrar son esenciales hoy en día en una empresa ya que forman una buena cantidad de dinero si es recuperada a tiempo por eso es fundamental cobrar a su debido tiempo basándose en buenas políticas de control las cuales permitirán el mayor

desenvolvimiento y mejora en la liquidez de la empresa evitando que ocurra un riesgo financiero, por eso las cuentas por cobrar son un término muy amplio el cual a mayor control mejor procedimiento en sus movimientos.

Según comenta Brachfield (2009):

Aunque vender es importante, lo que realmente hay que conseguir es vender con beneficio y cobrar lo antes posible los productos que se han vendido a los clientes. Si una empresa no sigue este principio no sobrevivirá mucho tiempo en el mercado actual. Hoy en día la mayoría de las empresas están obligadas por los condicionantes del mercado a conceder crédito a sus clientes. Sin embargo no todas están tomando las precauciones más elementales para evitar los impagados y los retrasos en el cobro. (pág. 29)

Según Bañuelos (2013) precisa:

La recuperación de sus cuentas por cobrar es el primer paso a tomar para que su dinero entre directamente a donde más se necesita... en sus cuentas bancarias. El comenzar las gestiones de cobranza de su cartera vencida tan pronto como sea posible es uno de los factores clave para aumentar la probabilidad de recuperación. Uno de los mayores y más comunes errores de los dueños de negocios o directivos es que tienden a gestionar sus cuentas vencidas internamente por demasiado tiempo. Cuando sus cuentas por cobrar estén dentro del rango de 60 a 90 días de vencimiento están dentro del rango favorable para su pronta recuperación; sin embargo, una vez que entran al rango de 90 días o más, sus posibilidades de recuperación de cartera disminuyen drásticamente. (Art. I)

Por otro lado Miranda (2009) indica:

En consecuencia, la empresa, en la figura de sus dueños o de sus administradores, debe ser altamente cuidadosa en la administración de sus Cuentas por Cobrar. Cuidado, que debe iniciar con la planificación de sus ventas de bienes o servicios, que son los que en primera instancia originan, como ya se dijo dichas Cuentas por Cobrar. Pero, además del cuidado que debe tenerse en la gestión de las cuentas por cobrar, debe tenerse el debido cuidado en el tratamiento contable que se debe dar a dichas Cuentas Incobrables, para así reflejar la situación financiera real de la empresa y, no incurrir en algún tipo de responsabilidad administrativa, civil o penal, por inducir a engaño, voluntaria o involuntariamente, a los usuarios de los Estados Financieros, principalmente al gobierno en la figura de las oficinas de recaudación fiscal. (pág. 16-4)

A su vez Nodal (2010) expresa:

Si antes hemos dicho que uno de los principales problemas de las pymes en el momento actual es la caída de ventas y pérdida de clientes, parece que hoy más que nunca debemos gritar aquello de “quien tiene un cliente tiene un tesoro”. De ahí que muchos pequeños empresarios, como la fundadora de Baccara, los intenten conservar aun cuando se trate de clientes que se han convertido en morosos. Al fin y al cabo, el moroso de hoy no es el clásico que funciona pagando tarde por sistema. De ahí, que muchas empresas no contemplen medidas de presión de cobro de buenas a primeras. “Antes, lo habitual era cobrar a los 30 días de la organización del evento, 60 como mucho. Ahora hablamos de retrasos de hasta nueve meses. Pero intentamos ayudarles y ponerles las cosas fáciles”, asegura Gema Peláez, fundadora de la agencia de organización de eventos Baccara.

Asimismo Belaunde (2012) expresa:

Una definición que puede parecer algo complicada, pero que reconoce que nunca puede evitarse cierto nivel de pérdidas. El riesgo de crédito cero prácticamente no existe. Como dijimos, está presente hasta en el pago al contado si uno no recibe el dinero antes de entregar/prestar el bien o servicio vendido. Tomar en cuenta los objetivos de rentabilidad es un concepto esencial: todo riesgo debe ser remunerado adecuadamente a través de la tasa de interés y, a veces, de comisiones para cubrir ciertos costos específicos. Aceptar riesgos sin examinar la rentabilidad y los costos (de distribuir los créditos, por ejemplo, porque no es lo mismo hacerlo en una ciudad que en zonas rurales) puede poner en peligro. (pág. 1-A)

En resumen; es importante hoy en día realizar un manejo de cobranzas de acuerdo a políticas de tiempo y supervisando que no se extienda demasiado a largo plazo pues esto puede influir en el riesgo financiero de la empresa que no daría mucho tiempo en perder liquidez ya que a falta de una cobranza a tiempo una mala gestión se daría un difícil desarrollo empresarial por eso se debe tener precaución con la palabra crédito realizar controles y mejor manejo de clientes lo que dará mayor énfasis a la empresa.

Según Chong, Chávez, Queveas y Bravo (2011) expresan:

Algunas compañías venden al crédito con el propósito de incrementar sus ventas, pues al otorgar mayores facilidades de pago más personas tendrán acceso a los bienes producidos o los servicios prestados por ellas. Sin embargo, el beneficio producido por el incremento en el volumen de ventas debe ser comparado con el costo de establecer un departamento encargado de investigar al cliente, evaluarlo y aprobar la concesión del crédito. Si una empresa decide vender al crédito y forma un departamento con este objeto, debería implementar también un sistema de control interno eficaz para procesar las ventas, la facturación y las cobranzas. (pág. 184)

Según Wordpress (2013) expresa:

Al organizar una empresa o parte de ella es necesario que se observen ciertos factores que contribuyen a una organización eficaz. En el departamento de Crédito y Cobranza se deben observar algunas funciones básicas:

- **Otorgamientos de los créditos:** Otorgar créditos a los clientes que desean comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa.
- **Estudio de los estados financieros e información anexa:** Para tener información financiera en la decisión de otorgar crédito.
- **Gestión efectiva de la cobranza:** Las gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso.
- **Informes a la gerencia:** Deberá presentar informes referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o no.
- **Control de personal a su cargo:** Como jefe del departamento de crédito y cobranza existe la obligación de supervisar al personal a su cargo.
- **Determinación de malas deudas:** El riesgo de otorgar créditos ha ocasionado malas deudas que escapan a cualquier control interno. Es responsabilidad del jefe de crédito y cobranza identificar a los clientes con los que es inútil ejercitar acción alguna de cobranzas por considerarlos malos deudores.

Por otro lado Universidad del Atlántico de España (2012) expresa:

Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientarán al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- ✓ Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
- ✓ Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
- ✓ Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- ✓ Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- ✓ Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
- ✓ Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

Así mismo Bañuelos (2012) expresa:

Desde un inicio la empresa -que provee esta clase de servicios- debe contar con una política de crédito y cobranza por escrito. De esta forma, el cliente sabrá cuáles son las fechas para realizar su pago, cuándo se considera su saldo vencido, el proceso de seguimiento, así como las consecuencias en caso que el crédito se considera en "mora". Hay que escalar las gestiones de cobranza hasta hablar con el dueño o alguien a nivel dirección de ser posible. Si a este nivel los intentos de cobro son ignorados, o se producen más omisiones, es una señal clara de que el cliente no tiene intención de pagar y es recomendable asignar su cuenta a una agencia de cobranza o abogado de inmediato. Se recomienda analizar las prácticas actuales del departamento de crédito y cobranza e identificar

las áreas en que puede implementar mejoras. Es seguro que si evita todos o algunos de los errores mencionados, por ende podrá minimizar en gran medida los riesgos al otorgar crédito a nuevos clientes y, de esta forma, mejorará el porcentaje de recuperación en la cobranza. (pág. VIII)

Por otro lado García Quispe (2012) menciona:

En la doctrina del control gubernamental se admite que el control interno bajo el enfoque del informe COSO comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, asegurar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa , promover la eficiencia y la calidad de las operaciones, estimular la observación de las políticas formuladas y del marco normativo vigente y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. En una organización cada funcionario es responsable del cumplimiento dentro de su ámbito de desempeño y ante su superior inmediato de los deberes de observar las normas, actuar conforme con los principios acordados y cumplir los planes institucionales. (pág. 2-A)

En conclusión, la mejor opción para poder controlar los movimientos de cuentas, el dinero en efectivo y lo que concierne a financiamiento es tener un departamento de créditos y cobranzas el cual distribuya y de confianza en aplicar de manera correcta todos los movimientos de dinero y así poder tener una buena aplicación en cuentas por cobrar que es fundamento y cabeza de un desarrollo empresarial. La gestión de esta área es fundamental ya que si no se contaría con el departamento de créditos y cobranzas no se realizaría una buena gestión evitando con el desarrollo de la empresa ya que sus activos financieros estarían sin control por eso implementarlo es la solución.

Según indica Brachfield (2010):

Un error bastante común es obstinarse en recobrar una deuda y para ello realizar unos esfuerzos desproporcionados, invirtiendo mucho tiempo y dinero, incluso más de lo que se supone el propio impagado. El departamento debe utilizar los medios que hagan rentables los resultados obtenidos, es decir, no se debe emplear un medio cuyo coste pueda ser superior al importe recuperado. La excepción a este principio es que, siguiendo una política de cobros muy rigurosa, un acreedor puede actuar para dar escarmiento en costilla ajena en algunos casos, y por consiguiente puede demandar judicialmente a un moroso recalcitrante que le adeuda una cantidad relativamente pequeña (la finalidad no es tanto cobrar como dar una lección a sus deudores). (pág. 137)

Según Pons (2011) precisa:

Las deudas no son como el buen vino, ellas no mejoran con los años”, señaló Robert Dickinson, abogado inglés. Cobrar deudas es una pesadilla para muchos empresarios, debido a que no saben cómo acercarse a sus clientes para informarles que deben dinero. Mientras que algunos son demasiado pacientes y corteses, otros son todo lo contrario. Para Pons, es indispensable que un empresario conserve la calma al momento de cobrar una deuda, debido a que podría perder un buen cliente si se desespera. “Hay deudores y deudores. Algunos, realmente, se han olvidado o se han metido en un lío sin querer y otros, simplemente, no quieren pagar. El empresario debe determinar a qué tipo de deudor se está enfrentando para escoger su estrategia al momento de cobrar la deuda”, concluyó el consultor.

También Soto (2011) expresa:

En todo caso, el primer paso hacia minimizar el riesgo de facturas sin pagar consta en una buena organización y gestión de las facturas existentes. También se debe hacer un seguimiento constante de las

facturas que aún no se han cobrado y contactar con estas personas para facilitarles el pago, indicando la deuda existente, datos de pago. Incluso es recomendable, en caso de encontrarse con clientes que quieren pagar pero no pueden afrontar el pago, ofrecer facilidades de pago a plazos que mantengan satisfechas a ambas partes. En ningún caso se debe utilizar un lenguaje negativo, palabras negativas, y en todo caso se deben aprovechar los primeros 20 segundos de la llamada para que el deudor tenga una buena imagen de la empresa y acepte pagar.

Así mismo El comercio (2013) expresa:

Según el CEO para el Perú y Ecuador de la central de riesgos con presencia en 17 países, el evento reunirá a empresas del sector financiero y retail: Vamos a promover en el Perú la primera feria de cobranzas para que las personas pueden volver a ser sujetas de crédito”, dijo Amílcar Ramos, CEO para el Perú y Ecuador de la central de riesgos Equifax. El ejecutivo sostuvo que su representada organizará la primera feria que reunirá a las principales empresas del sistema financiero y retails para que las personas asistentes puedan negociar sus deudas morosas. Explicó que la expectativa es que las personas, tras una negociación con condiciones razonables, puedan ponerse al día en sus pagos y limpiar al instante su historial crediticio. (pág. 1-A)

Por otro lado Soy entrepreneur (2009) indica:

Muchas empresas tienen todavía una visión miope de sus objetivos. La mayoría sólo da prioridad a la función de vender. Aunque vender es importante, lo que realmente hay que conseguir es vender con beneficio y cobrar lo antes posible los productos a los clientes. Si una empresa no sigue este principio no sobrevivirá mucho tiempo en el mercado actual. Hoy en día, es casi imposible abstenerse de proporcionar crédito a sus clientes. Sin embargo, no todas están

tomando las precauciones más elementales para evitar los impagos y los retrasos en el cobro.

En resumen, no se puede malgastar el dinero en contrataciones de cobranzas para recuperar dinero pero el hecho de que no se pueda realizar esa acción no quiere decir que los cobros no se tienen que dar hay soluciones más factibles para poder realizar una cobranza sin perder clientes dando también algunas facilidades en el cual la empresa no tenga perdida y convierta a un cliente moroso en un cliente activo y libre de deudas puesto que si se realizara estas acciones no se verían reflejados en la liquidez de la empresa.

Según Fernández de Valderrama (2009):

Los derechos de cobros por operaciones comerciales agrupan todas las situaciones en las que la Ley concede el derecho a exigir una contraprestación económica a una persona física o jurídica como consecuencia de ventas de bienes o prestaciones de servicio que constituyen la actividad habitual de la compañía, así como el deterioro producido. Como todo los elementos de activo debe cumplir las condiciones establecidas en el marco conceptual, tienen que estar controlados económicamente por la empresa, ser resultante de sucesos pasados, la empresa debe esperar obtener beneficios o rendimiento económico en el futuro, y deben poder ser valorados con fiabilidad. (pág. 295)

Según Gómez (2011) indica:

Las partes de una relación comercial pueden convenir el aplazamiento del pago debido por los bienes suministrados o los servicios prestados, de tal forma que hasta una determinada fecha el crédito por las mercancías o servicios prestados no será exigible. Cuando eso sucede el acreedor obtiene crédito con cargo a su deudor. El primero retrasa el pago hasta que vende o aprovecha las mercancías o servicios que le fueron prestados y hasta ese momento el segundo soporta el coste financiero del retraso. (pág. 4)

Por otro lado Brachfield (2009) menciona:

En el momento de hacer una venta es conveniente que dentro de las condiciones generales de la venta se establezcan las condiciones de pago. Los vendedores deben de ser conscientes de la importancia de fijar no solo las condiciones de la venta sino también de las de pago. Por ello siempre que sea posible hay que documentar las operaciones comerciales por medio de contratos o documentos que contengan las condiciones de compraventa y de pago. Cuando sea necesario hay de solicitar garantías al cliente o hacerle aceptar condiciones que protejan al proveedor en caso de mora o incumplimiento por parte del comprador. El suministrador debe procurar partir de una posición negociadora sólida en caso de que el cliente se retrase en el pago de las facturas o pretenda incumplir con sus obligaciones. (pág. 1-A)

También Contadores & Empresas (2009) sostiene:

Los comprobantes de pago son documentos que se emiten para acreditar la transferencia de bienes, entrega en uso, prestación de servicios, siempre que reúnan todos los requisitos y las características mínimas establecidas por el Reglamento de Comprobantes de Pago y hayan sido impresos por imprentas, empresas gráficas, importadores o entidades que se encuentren inscritos en el registro de imprentas, que para tal fin la SUNAT tiene registrados. (pág. 272)

Así mismo Brachfield (2012) manifestó:

Partiendo del principio de que los clientes nunca tienen prisa en pagar y que estadísticamente más de la mitad de las facturas son pagadas con retraso, es tarea del proveedor perseguir el cobro e insistir ante el cliente para que haga el pago dentro del plazo acordado. Por desgracia no existe un código ético de comportamiento de pagos entre las empresas, y los deudores intencionales sólo pagan dentro de los plazos convenidos a aquellos acreedores que están

reclamando el cobro de forma activa y sistemática. En cambio los acreedores que se muestran pasivos suelen recibir el pago con un importante retraso. Una buena gestión pro-activa de cobros asegura que los saldos de clientes son ingresados a tiempo en tesorería y evita que los clientes impuntuales, informales o que quieren jugar a ganar intereses financieros a costa de los proveedores abonen puntualmente sus facturas.

En conclusión al momento de realizar una venta al crédito se genera un acuerdo entre el proveedor y su cliente, donde se establece una fecha de pago prudente. A eso se denomina derecho de cobro, el cliente debe de cumplir con realiza el pago en la fecha establecida, en caso contrario se estaría generando intereses los cuales también van a tener que ser cobrados. El proveedor a su vez tiene que llevar un seguimiento adecuado al momento de conceder el crédito y hacer respetar las fechas de pago.

Según expresan (Solsse, Gordicz y Gamones (2008):

Es común que las cobranzas se detallen en informes diarios que son controlados conciliados en los fondos o valores integrados. Estos informes avalan las imputaciones en los registros de caja y bancos de cuentas corrientes y la información contable relacionada. Diversos informes relativos al control de las cobranzas pueden presentarse como por ejemplo los vinculados a cobranzas no apareadas de una cuenta corriente. Para fortalecer los controles es conveniente el deposito integro e inmediato de las cobranzas en las cuentas corrientes bancarios. Sin embargo es común encontrar situaciones en las cuales no se realiza el depósito para evitar el pago de ciertos impuestos que gravan la operatoria bancaria .Estos casos debilitan los controles existentes. (pág. 195)

Según worpress (2013) indica:

Al organizar una empresa o parte de ella es necesario que se observen ciertos factores que contribuyen a una organización eficaz. En el departamento de Crédito y Cobranza se deben observar algunas funciones básicas:

- a) Otorgamientos de los créditos: Otorgar créditos a los clientes que desean comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa.
- b) Estudio de los estados financieros e información anexa: Para tener información financiera en la decisión de otorgar crédito.
- c) Gestión efectiva de la cobranza: Las gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso. Informes a la gerencia: Deberá presentar informes referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o no.
- d) Control de personal a su cargo: Como jefe del departamento de crédito y cobranza existe la obligación de supervisar al personal a su cargo.
- e) Determinación de malas deudas: El riesgo de otorgar créditos ha ocasionado malas deudas que escapan a cualquier control interno. Es responsabilidad del jefe de crédito y cobranza identificar a los clientes con los que es inútil ejercitar acción alguna de cobranzas por considerarlos malos deudores.
- f) Verificación de documentos: Uno de los fundamentos del control interno dentro del departamento de cobranzas es verificar los documentos, para disminuir el riesgo de cartera vencida. La verificación se puede hacer sobre los documentos en los siguientes puntos:
 - Facturas.
 - Letras en cartera.

- Notas de cargo.
- Letras protestadas.
- Cheques sin fondos.
- Documentos en poder del gestor judicial.

Por otro lado Canelo (2010) sostiene:

La cobranza tiene como objetivo principal y universal el cobrar oportunamente. El objetivo secundario depende de las características de la empresa y la política establecida en forma rígida o tolerante. Si la posición de la empresa es rígida respecto a la cobranza, el objetivo secundario debe ser cobrar el dinero. Esto significa que se cobrará al cliente hasta el último centavo que deba a la empresa, sin importar el costo de la cobranza. No importa que se pierda el cliente, ya que con esta política se busca que la empresa tenga una firme estructura económica. Cuando la posición es tolerante en la cobranza, el objetivo secundario debe ser conservar al cliente. En este caso, se da más importancia a la estructura distributiva que a la economía y se aceptan, con ciertos límites, los riesgos de pérdidas por cuentas incobrables. Se considera que es preferible vender en grandes cantidades y con los excedentes de utilidades cubrir las cuentas que por alguna razón no puedan cobrarse. Naturalmente, deben establecerse controles muy precisos para lograr una utilidad marginal. Con el objetivo secundario se determinará el tipo de sistema que debe emplearse para que el procedimiento sea el adecuado a la empresa. Si no se tiene un objetivo definido, toda la estructura presentará una deficiencia permanente, que puede conducir a las situaciones siguientes:

- a. La congelación del activo circulante.
- b. La posibilidad de convertirse en incobrable el crédito concedido.
- c. Pérdida de ventas.

- d. Pérdida del prestigio de la compañía.
- e. Deficiencias en otras áreas, como contabilidad, producción, distribución y en la administración en general.

A su vez Ponce (2012) indica:

La gestión de cobros requiere de técnicas profesionales. Desafortunadamente, en el mejor de los casos el cobrador promedio conoce algunas de ellas mientras que el cobrador profesional se ha perfeccionado y usa muchas técnicas de alta efectividad. La diferencia se nota en los resultados. Al realizar un esfuerzo de cobro, tenga en cuenta que debe incorporar cada uno de los siguientes elementos.

- a. Establezca una buena comunicación y desarrolle el nivel de interés del deudor: Dado que la llamada de gestión de cobro es una interrupción a las actividades del deudor, es esencial capturar toda su atención desde el primer instante. Cuando el deudor responde a una llamada telefónica seguramente estará pensando en otras cosas y no está interesado en lo que usted o su compañía tengan que decir. Especialmente, no está interesado en hablar sobre sus compromisos comerciales ni acerca de su endeudamiento. Debe usted hacer una "venta antes de la venta", ganarse el derecho a hacer su presentación neutralizando la preocupación del deudor hacia otros asuntos. Capture su total interés y atención.
- b. Escuche con Empatía: Empatía implica comprensión y el entender como la otra persona se siente con relación a las circunstancias bajo discusión. Quien tenga empatía podrá establecer un vínculo con el deudor en circunstancias difíciles. Los cobradores excelentes saben escuchar y dejan a los deudores expresar sus opiniones. Tenga en cuenta que el nivel y tono de voz son muy importantes: debe usted reflejar franqueza y seguridad y al mismo tiempo generar confianza y

respeto, sin ser excesivamente agresivo o intimidante. Está bien mostrar seguridad en sí mismo pero es necesario evitar y transmitir ideas preconcebidas sobre la honestidad del deudor. Muchos cobradores se capacitan continuamente, pocos lo hacen con miras a desarrollar sus capacidades de escuchar. Sin embargo, estas son tan importantes en el proceso de cobro como las técnicas de venta y negociación. La habilidad para escuchar y descifrar las afirmaciones y comentarios de un deudor es un requisito absoluto para el logro de los mejores resultados en la gestión de cobro.

- c. Use Técnicas y Estrategias de Ventas: Desafortunadamente, la mayoría de los cobradores no poseen habilidades comerciales. Por el contrario, se aferran al protocolo convencional de cobro y desconocen que las técnicas basadas en tácticas duras e inflexibles, que ayer fueron efectivas, hoy se han transformado en una mezcla de técnicas creativas de persuasión. El deudor que encontramos en la actualidad tiende a ser sofisticado y no responderá a las técnicas de alta presión utilizadas anteriormente. El secreto es ser creativo en la utilización de las diferentes técnicas comerciales dirigidas a llevar a los deudores al cumplimiento de sus obligaciones. Por ejemplo, si el cobrador puede demostrar la importancia que su servicio representa para el negocio o la felicidad personal del deudor, podrá persuadir a éste para que atienda las acreencias de su interés en forma prioritaria y que lo haga antes de cancelar las que tenga a favor de otros.
- d. Negocie Objeciones: Pocos cobradores son conscientes de que su trabajo gira alrededor de procesos de negociación. La gestión de cobranzas involucra habilidades de escucha, solución de problemas y persuasión, todos ellos componentes de procesos efectivos de negociación. La intransigencia o incapacidad de muchos cobradores que se niegan a negociar

es la razón por la cual mucha cartera es castigada. Por otra parte, pocos cobradores tienen la habilidad de distinguir entre una "situación" como lo pueden ser una quiebra, el desempleo u otros factores económicos que impiden al deudor cumplir con su obligación, y una "objeción" que es una razón inválida o insuficiente como justificación del impago. Los cobradores capaces de reconocer dichas objeciones podrán vencerlas y negociar fórmulas de arreglo con los deudores. El dominio de técnicas de negociación y la habilidad para distinguir entre una situación y una objeción son esenciales para lograr una gestión de cobro sobresaliente.

- e. **Hacer Seguimiento:** A pesar de ser uno de los pasos más importantes del ciclo de cobranza, este elemento es uno de los más desatendidos. Las promesas de pago de los deudores no son suficientes y el cobrador debe asegurarse de que el deudor llegue a un compromiso y lo cumpla. En efecto, debe hacer "una venta después de la venta". Demasiados ejecutivos creen en promesas de pago que son realizadas con el único propósito de finalizar una entrevista o reunión. Una promesa de pago generalmente no se traducirá en un recaudo si esta no es debidamente soportada y recibe un seguimiento adecuado. El seguimiento es fundamental para confirmar y reforzar los compromisos de los deudores y reduce el índice de incumplimientos y promesas rotas al mínimo. Por otra parte, desgraciadamente la mayor parte de los cobradores prefieren gestionar el pago de obligaciones a cargo de deudores "fáciles", lo cual perciben como una actividad más productiva y menos desagradable, que hacer seguimiento a deudores crónicos, curtidos y difíciles. Este hecho invierte las prioridades reales de un Departamento de Crédito, aumenta la dificultad de recaudo de cuentas vencidas y resulta en cartera castigada. En la medida en que maniobre al deudor hacia el pago de su obligación. (pág. 1-1)

En resumen, las cobranzas cumplen una función complementaria y reguladora del flujo monetario en el área financiera, específicamente en el área de tesorería de toda empresa comercial, sin embargo surgen problemas en la ejecución de esta que obliga a que se fijen normas para regular el proceso; por tal razón la elaboración de normas para orientar mejor los objetivos deberán ser señalados por la política general de la empresa.

Según menciona Reeve (2010):

La transacción más común que crea una partida por cobrar es la venta de mercaderías o servicios a cuenta (a crédito). Las partidas por cobrar se registran como un debito en cuentas por cobrar. De dichas cuentas por cobrar normalmente se recibe su pago en un periodo breve, como de 30 o 60 días. Se clasifican en el balance general como un activo circulante. (pág. 398)

Según P. Stickney, L. Weil, Schipper y Francis (2011) mencionan:

Las cuentas por cobrar comerciales se refieren a aquellos derechos de cobro que se originan por las ventas de bienes y servicios que se realizan en razón a la actividad principal del negocio. En el medio empresarial casi todas las empresas suelen otorgar sistemas e créditos por sus ventas e, inclusive, estos sistemas llegan a constituir importantes ventajas competitivas, sin embargo cualquier sistema de crédito otorgado debe justificar, por un lado, el costo financiero de cobro en una fecha futura y el riesgo de crédito, y, por otro lado, el costo implicado para la administración y el control de las cobranzas. (pág. 117)

Por otro lado Eslosse, Gordicz y F. Gamondez (2011) expresan:

Las cuentas a cobrar representan derechos exigibles por la venta de bienes o la prestación de servicios. Todos los saldos de cuentas a cobrar están adecuada e integradamente contabilizados en los

registros correspondientes (incluyendo las transacciones de empresas vinculadas) y están adecuadamente acumulados en los registros correspondientes. (pág. 322)

A su vez Mesa (2011) menciona:

Representan un derecho a favor de la empresa que se originó por la venta de productos o la prestación de servicios a crédito, el otorgamiento del préstamo o cualquier otro concepto análogo. Se debe mostrar un cuadro comparativo, desdoblado en fracción corriente y no corriente según la fecha de vencimiento, los importes vencidos hasta 30 días y los que se encuentran vigentes (dentro del plazo del vencimiento), de acuerdo a:

- Cuentas por cobrar comerciales con terceros
- Cuentas y documentos por cobrar comerciales a empresas vinculadas.
- Castigo de cuentas de dudosa cobranza.
- Provisión para cuentas de cobranza dudosa. (pág. 225)

En resumen, las cuentas y efectos por cobrar son los créditos a favor de la empresa originados por las ventas y prestaciones de servicios a crédito e incluyen cuentas de clientes no garantizadas, efectos o documentos por cobrar, aceptación de clientes y montos acumulados o no facturados por los cuales pueden expedirse o no facturas con posterioridad todas la empresas tienen pasivos, el pasivo que surge de la compra de mercancías o servicios a crédito (a plazo) se denomina Cuentas por pagar, y a la persona o firma a la cual se le debe se le llama acreedor.

Según menciona Águeda et al. (2008):

La gestión estratégica de la cartera de cliente apunta a seleccionar, adquirir, desarrollar, y mantener relaciones con los clientes que impliquen un mayor potencial de rentabilidad para la empresa. La supervivencia y crecimiento de la empresa se desarrolla desde una óptica micro, donde será la agregación de las diferentes cuotas de cliente la que generará la visión macro. La contabilidad analítica y los desarrollos en las tecnologías de la información permiten abordar este nuevo paradigma donde se procura maximizar la cuota de cada cliente (share of wallet) como garantía para alcanzar los niveles de rentabilidad requeridos. Este planteamiento estratégico se basa en el valor de los clientes como activos estratégicos clave para el próspero futuro de la empresa, convirtiéndose el Capital Cliente en la guía principal para medir la contribución de las actividades y acciones de Marketing al valor de la empresa. (pág. 31)

Según el autor anterior nos menciona que para desarrollar el crecimiento de la empresa se tiene que optar por una gestión estratégica en la cartera de clientes. Por otro lado el diario El país (2013) expresa:

El gerente general de Itaú Uruguay, Horacio Vilaró, subrayó la voluntad de crecimiento de la empresa basada en el buen clima de negocios reinante y en la confianza que se tiene en la plaza financiera local. “Todos estos años hemos crecido orgánicamente, lo que nos permitió alcanzar el segundo puesto entre los bancos privados, y un rol importante como emisor de tarjetas de crédito. Con esta adquisición reforzamos aún más ese posicionamiento. Estamos muy entusiasmados con poder brindar nuestros servicios a esta nueva cartera de clientes, y apostamos a que ellos nos ratifiquen como su banco principal”, expresó. (pág. 2)

También Consumoteca (2009) comenta:

Se denomina cartera o portfolio de clientes al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto. Los clientes pueden ser activos (ya se les ha vendido algo) o potenciales (pueden estar interesados en comprar). La clientela se entiende que forma parte de los bienes inmateriales de la empresa, que se conocen como “fondo de comercio”. Los jefes de venta de la empresa son los encargados de estructurar la cartera de clientes, clasificándolos según el consumo anual de productos pero también de otros factores, como su capacidad para atraer a otros clientes. Se encargan de planificar las visitas de los vendedores a los clientes en función de su potencial como compradores. (Art. VI)

Así mismo Pymes y autónomos de WeblogsSL (2008) comenta:

Uno de los puntos que conviene tener controlado dentro de cada empresa es el tiempo y número de visitas que los vendedores dedican a cada uno de sus clientes. Ésta función corresponde a los jefes de venta, deberán estructurar las carteras de clientes de cada uno de sus vendedores. La frecuencia de visitas a cada uno de los clientes debe estar controlada y planificada con bastante antelación. En caso contrario podemos estar dedicando demasiado tiempo a clientes que tienen poco consumo y poco tiempo a otros clientes de mayor consumo o que cuentan con un mayor potencial de compra. Se puede estructurar a los clientes en seis categorías según su consumo anual. De esta forma podríamos denominar a los de mayor consumo como clientes de 6 estrellas, que serían los de mayor consumo. Las siguientes denominaciones serían de 5, 4, 3, 2, 1 y 0 estrellas. Podemos establecer unos baremos que nos sirvan de ejemplo aunque todo cambia en función de cada sector y cada compañía. (pág. AI)

A su vez QuimiNet.com (2012) precisa:

Una característica importante del mercado industrial es que las compras suelen tener tiempos largos entre ellas. Esto sucede porque la vida del producto o equipo industrial es de una duración extensa, por eso los pedidos no son muy recurrentes. Debido a los largos espacios en tiempo que se dan entre los pedidos, las empresas industriales requieren de una cartera de clientes amplia, además de requerir abrir nuevas opciones para que la actividad comercial se mantenga. Aún si las ventas son recurrentes, es importante contar con una cartera amplia para poder diversificar el riesgo de que los compradores alarguen el periodo de compra, decidan no comprar o disminuyan su volumen de compra. El mercado industrial a diferencia del mercado de consumo es que es más reducido. Aunque el vendedor industrial desee tener una cartera muy amplia, el espectro de compradores potenciales es reducido en comparación con los productos de consumo. Por ello muchas firmas industriales buscan ampliar en lo posible su cartera de clientes, buscan vender a otros mercados (exportación) y tratan de diversificar su cartera de productos sin centrarse en un solo. Si la empresa industrial puede ofrecer diversos productos al mismo mercado, podrá diversificar su riesgo. (pág. 12)

En nuestra opinión es fundamental contar con una cartera de clientes establecida y amplia para poder contar con un mejor manejo y control al momento de realizar una venta; también debemos de tener en cuenta que nuestra cartera de clientes tiene que estar en constante actualización y no debe contener a clientes morosos o que perjudiquen el rendimiento de la empresa.

2.2.3. RIESGO

Según precisa Flores (2013):

El riesgo es el grado de incertidumbre de no tener los recursos financieros suficientes para poder cumplir con las deudas, gastos operativos o financieros de una empresa. O también la inversión a futuro en activos financieros que con el tiempo podrían generar pérdida para la empresa. (pág. 78)

Según Gómez y Berzares (2013) afirman:

El problema de algunas empresas es la falta de control de las cuentas por cobrar al no determinar las causas más frecuentes de la morosidad, al no aplicar las políticas establecidas por la empresa. Cuando se realizan ventas al crédito, por su naturaleza el riesgo es inherente:

- ❖ Podemos empezar preguntándonos qué es el riesgo. Todos tenemos una idea intuitiva de este concepto, y sabemos que unas actividades son más arriesgadas que otras. De asociarlo a algo lo haríamos a “peligros”, diciendo que es más arriesgado lo más peligroso. De ahí que a nadie le resulte extraño escuchar que somos enemigos del riesgo. Todo esto se mueve dentro de una excesiva indeterminación, sobre la cual no se pueden construir modelos que nos sean útiles a la hora de acercarnos a la realidad. (pág. 328)

Por otro lado Vines (2011) menciona:

En toda operación, ya sea de compra-venta de mercancías. Aparece el temible riesgo de no haberse efectuado el pago de la deuda ya que tiene lugar cuando el deudor no procede al pago de las mercancías o servicios recibidos. Con lo expuesto sobre la medición y cuantificación del riesgo en los créditos es un elemento fundamental que expresa lo siguiente:

Nos permite conocer las posiciones riesgo abiertas en la empresa, y estimar la magnitud de los movimientos futuros de las variables saltatorias que genera las posiciones de riesgo, y medir el impacto de estos movimientos en las variables internas de la empresa. (pág. 12)

Así mismo León y Claros (2012) expresan:

- ❖ Relacionado con los objetivos de la entidad;
- ❖ Comprensión;
- ❖ Incluye riesgos debidos a factores externos e internos, tanto a nivel de la entidad como de sus actividades.
- ❖ Valoración del riesgo
- ❖ Estimación de la importancia del riesgo;
- ❖ Valoración de la probabilidad de que el riesgo ocurra;
- ❖ Evaluación de la tolerancia al riesgo de la organización.

Desarrollo de respuestas:

- ❖ Cuatro tipos de respuesta al riesgo deben ser considerados: transferencia, tolerancia, tratamiento o eliminación. Entre ellos, el tratamiento del riesgo es el más relevante porque un control interno efectivo es el mejor mecanismo para tratar el riesgo.

Los controles apropiados involucrados pueden ser de detección o de prevención. (pág. 72)

A su vez Passano, Alejos, Tantalean y León (2011) indican:

La incertidumbre o imprevisto de los resultados futuros de una compañía. A mayor rango en el que los resultados futuros puedes caer, mayor será el riesgo asociado con una inversión o el otorgamiento de un crédito. El riesgo es ocasionado por una serie de

factores como impacto de cambios técnicos, incertidumbre acerca de la demanda, exposición a devaluaciones de la moneda. (pág. 21)

En resumen, los riesgos en una empresa siempre van a existir, son inherentes; pero también surgirán otros tipos de riesgos de acuerdo a las actividades que realice la empresa y su personal, por tal motivo se debe tomar las acciones correspondientes para reducir el riesgo, aunque no se pueda eliminar totalmente, con un sistema de control apropiado, con la participación y colaboración de todo el personal y una buena supervisión se obtendrá una seguridad razonable, más no absoluta.

Según mencionan Tomas y Batle (2008):

Sobre las incidencias de los riesgos nunca llegan por sorpresa el riesgo avisa a través de diferentes síntomas, actitudes y acontecimientos. Seguir la evolución de los riesgos concedidos y la evolución de las personas físicas, profesionales, comercios y empresas es indispensable para anticiparse a posibles problemas futuros. Un buen seguimiento no solo permite controlar y velar por el fin de las operaciones concedidas sino que también permite incrementar la rentabilidad en el conjunto racional entre la entidad financiera. (Art. I)

Según Guzman (2013) sostiene:

Las empresas deben evaluar continuamente su exposición al riesgo, identificar sus fuentes y desarrollar estrategias para minimizar esa exposición. Aunque hay pocos propietarios de pequeñas empresas que pueden hacer disminuir su exposición a todos los riesgos sistemáticos del mercado, estos riesgos son ampliamente estudiados y hay un montón de recursos disponibles para los empresarios que pueden ayudarlos a predecir las crisis periódicas y otros eventos que ocurren regularmente. Los dueños de negocios pueden reducir su exposición a los riesgos no sistemáticos manteniendo acciones en una variedad de diferentes empresas y operando en diversas

industrias. Otros tratamientos disponibles para el riesgo incluyen el compartir el riesgo en el lugar en que se transfiere o es externalizado, y retener en donde una empresa se anticipa y hace el presupuesto para el riesgo. (pág. 2)

Por otro lado la revista Gerencie (2012) detalla:

Toda organización o empresa, independientemente del tipo de negocio que desarrolle está expuesto a muchos tipos de riesgos los cuales pueden ser inciertos. En algunos casos los riesgos están presentes en todo momento o circunstancia y son amenazas externas e internas que no precisamente son originadas por una inadecuada estructura organizacional sino que son inertes a cualquier tipo de organización. Existen muchas clases de riesgos los cuales son originados desde el ámbito externo de las compañías los cuales en su momento se debe estar en capacidad de enfrentar y dar la mejor solución para que las empresas no se lleguen a ver tan afectadas por dichas amenazas. (pág. 1)

Así mismo Expense Reduction Analysts Europe (2013) sostiene:

Todas las empresas están expuestas a diversos riesgos en distintas áreas; esos riesgos pueden afectar a las operaciones diarias de la empresa, y traducirse en pérdidas. Pese a que las empresas contratan seguros que cubren la responsabilidad civil, los daños personales, los daños materiales y las instalaciones, son muchos más los riesgos que pueden tener consecuencias negativas para la empresa. La idea de la gestión de riesgos consiste en detectar los posibles peligros a los que está expuesta la empresa y adoptar las medidas oportunas como, por ejemplo, implantar los procesos necesarios para minimizar o eliminar esos peligros. La gestión de riesgos también cobra un valor incalculable cuando se pretende ahorrar en las primas de seguros y en el gasto variable, además de reducir el tiempo de dedicación de la empresa. Se trata de tener la situación controlada “planificando la imprevisibilidad” con el fin de

reaccionar con rapidez en caso de que surjan imprevistos, así como de mantener una ventaja competitiva. (Art. I)

En resumen; el riesgo, en sí, no es más que la posibilidad de que el negocio obtenga un resultado distinto al inicialmente previsto o esperado; por ello, los encargados de gestionarlo procuran analizar todas las variables que lo conforman e influyen en él.

Según afirma Cardozo (2006):

El riesgo financiero es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos, facturas, documentos o cuentas. Toda cuenta por cobrar está expuesta a este riesgo, en mayor o menor medida. Las entidades solidarias podrán evaluar el riesgo financiero de las cuentas por cobrar y la capacidad de pago del respectivo deudor. Esto aplica tanto en el momento en realizar la operación, como a lo largo de la vida del importe pendiente de cobro. (pág. 162)

Según Estupiñán (2008) menciona:

El riesgo en el sector financiero es el potencial de posibles pérdidas para cada entidad, para ello es necesario en el corto plazo mantener la estabilidad financiera, protegiendo sus activos e ingresos de los riesgos que se está expuesta, y en el largo plazo minimizar las pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de riesgos identificados en ilícitos o problemas que las hallan afectado. (pág. 104)

Así mismo Banco continental BBVA (2011) expresa:

El riesgo financiero o también conocido como riesgo de crédito o de insolvencia, hace referencia a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, debida a los cambios producidos en el

sector en el que se opera y a la inestabilidad de los mercados financieros. (pág. 1-1)

Por otro lado Vizcarra (2008) expresa:

Así, podemos entender al riesgo como cualquier variable importante de incertidumbre que interfiere con el logro de los objetivos y estrategias del negocio. Es decir, es la posibilidad de la ocurrencia de un hecho o suceso no deseado o la no ocurrencia de uno deseado (ver figura N° 3).

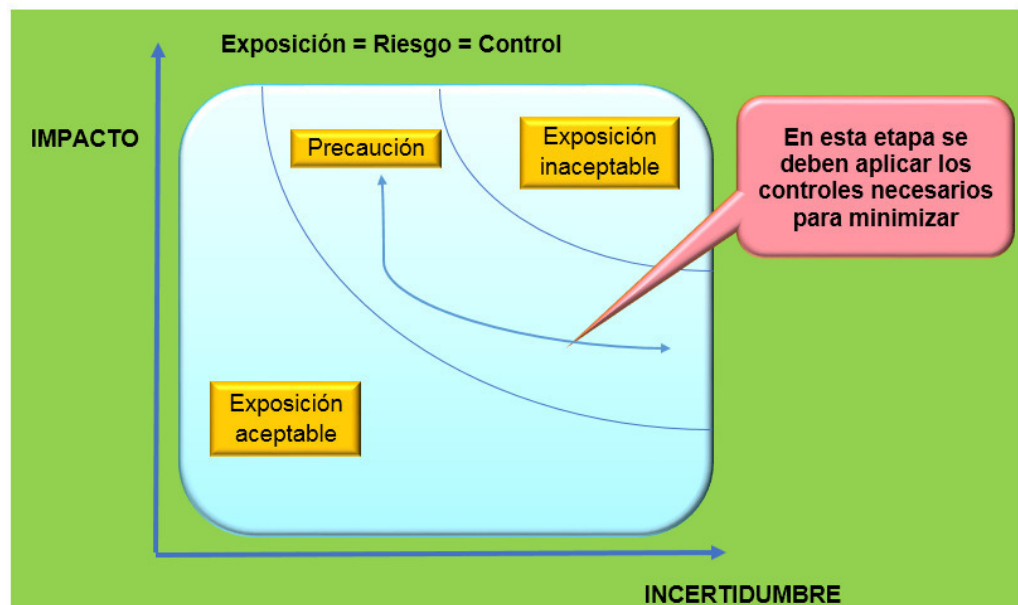


FIGURA N° 03: Riesgo de Auditoría

Fuente: Jaime Vizcarra Moscoso

La exposición es la susceptibilidad de los objetivos y estrategias del negocio frente a la materialización de los riesgos, aún después de haber ejecutado las actividades de mitigación y control para minimizar el riesgo.

También Martínez (2012) expresa:

La medición de riesgos es fundamental para una gestión adecuada de los mismos ya que, si las entidades son capaces de cuantificar sus riesgos, podrán gestionarlos (penalizarlos, restringirlos y limitarlos). Además, una medición precisa garantiza la solvencia de la entidad,

aún en momentos de crisis, pues es la base para establecer el nivel de capital a mantener en cada momento.

En conclusión, el riesgo financiero engloba la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive en consecuencias financieras negativas. Sin embargo la eliminación del riesgo financiero no es posible pero si disminuir el impacto que pueda generar en las empresas o instituciones.

2.2.4. ACTIVOS

Según afirma Muñoz (2009):

“Los activos son los bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultantes de sucesos pasados, de los que se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimientos económicos en el futuro”. (pág. 48)

Según Salmerón (2013) expresa:

Los activos financieros se caracterizan principalmente por los siguientes aspectos: liquidez, riesgo y rentabilidad.

- A. La liquidez se mide por la facilidad y certeza de la rápida conversión del activo en dinero a corto plazo y sin sufrir pérdidas de capital. El activo más líquido es el dinero legal, el dinero en efectivo, en caja. Le siguen el dinero en el banco (cuenta corriente, cuenta de ahorro) y los activos a corto plazo (efectos a cobrar, letras del tesoro...).
- B. El riesgo depende de la probabilidad de que, a su vencimiento, el emisor del activo no cumpla con sus obligaciones de pago. Es decir, depende de la solvencia del emisor y de las garantías que incorpore dicho activo.

C. La rentabilidad se refiere a su capacidad de producir intereses u otros rendimientos para el público que los adquiere que, por tanto, asume el riesgo inherente a dicho activo. Es la relación entre el beneficio de la inversión. (pág. 336)

A su vez Comunidad Contable Forex (2013) indica:

Un activo es un recurso con valor económico que posee o controla un individuo o entidad, que es intercambiable y del que se espera obtener beneficio futuro. La emisión de un activo genera una deuda a la parte emisora (vendedor) y un derecho en el titular (comprador). Para los emisores de activos estos suponen una forma de financiación de su actividad económica, reciben dinero del comprador del título y generan la obligación de un pago futuro (genera una deuda en el emisor). (Art.1-l)

Así mismo Martínez (2010) menciona:

Podemos definir los Activos financieros como aquellos productos y operaciones en las que las entidades de crédito realizan una entrega de efectivo a sus clientes, manteniendo con ellos una posición de derecho de cobro de dichos fondos, además de interés y comisiones. Por tanto, las entidades financieras canalizan el flujo de fondos entregándolos a los clientes que necesitan financiación, a cambio de unos intereses. (pág. 75)

En resumen, desde el punto de vista contable, el conjunto de bienes y derechos componen el Activo, también denominado “estructura económica”, y por otro lado, las obligaciones forman el Pasivo, o también conocido con el nombre de estructura financiera.

Un elemento patrimonial es cualquier ente que represente un bien, un derecho o una obligación, constituyendo el patrimonio de la empresa como por ejemplo:

- ❖ Bienes: Local comercial, maquinaria, dinero en caja, equipo informático, dinero depositado en cuenta corriente en una entidad financiera, mobiliario.
- ❖ Derechos: Derecho de cobro sobre un cliente (documentado en una factura o en una letra de cambio).

Según expresa Salmeron (2013)

Los activos financieros se caracterizan principalmente por los siguientes aspectos: liquidez, riesgo y rentabilidad.

- ✚ La liquidez se mide por la facilidad y certeza de la rápida conversión del activo en dinero a corto plazo y sin sufrir pérdidas de capital. El activo más líquido es el dinero legal, el dinero en efectivo, en caja. Le siguen el dinero en el banco (cuenta corriente, cuenta de ahorro= y los activos a corto plazo (efectos a cobrar, letras del tesoro...).
- ✚ El riesgo depende de la probabilidad de que, a su vencimiento, el emisor del activo no cumpla con sus obligaciones de pago. Es decir, depende de la solvencia del emisor y de las garantías que incorpore dicho activo.
- ✚ La rentabilidad se refiere a su capacidad de producir intereses u otros rendimientos para el público que los adquiere que, por tanto, asume el riesgo inherente a dicho activo. Es la relación entre el beneficio de la inversión y la cantidad. (pág. 336)

Según Patiño (2012) expresa:

Se denomina liquidez la mayor o menor facilidad para poder comprar o vender un activo y por ello, poder recuperar la inversión transformándola en dinero de forma inmediata. A mayor volumen en las compra-ventas del activo, mayor será su liquidez y mejores las

opciones para el inversor, sabiendo que lógicamente en la actualidad el activo con mayor liquidez en el mercado... es el dinero. (Art. 1)

Por otro lado Global Asia (2013) menciona:

Existe una modalidad llamada activos líquidos que se refieren a los activos financieros que se pueden pasar rápidamente a efectivo como pueden ser depósitos en cuentas remuneradas o depósitos a plazo - sin penalización por sus rescates- en la conversión a dinero “contante y sonante” para su propietario. El llamamiento que hizo ayer el Banco de China (PBOC) a las entidades financieras del país para aumentar el control sobre sus préstamos y liquidez tuvo un efecto totalmente contrario al deseado, pues solo sirvió para aumentar el clima de tensión y alerta sobre un posible derrumbe de la economía China debido a la falta de liquidez. Por esto mismo, las autoridades monetarias ya se han encargado de desmentirlo hoy en una rueda de prensa. “El riesgo de liquidez en el sistema bancario está bajo control actualmente”, aseguraba Ling Tao, vicegobernador de la sucursal en Shanghai del Banco de China. (Art. III)

Así mismo el artículo Sistema Financiero de Bolivia (2008) expresa:

El logro de los objetivos estratégicos de la entidad de intermediación financiera (EIF) se materializa entre otros, a través de la definición de políticas y objetivos operativos de gestión de liquidez. Las políticas deben asegurar que en todo momento y bajo distintos escenarios existan fuentes idóneas de liquidez y suficientes recursos para garantizar la continuidad de las operaciones y la atención oportuna de necesidades de fondos que demande el giro de su negocio. Herramientas de Gestión de Liquidez: Para gestionar apropiadamente sus recursos líquidos las EIF deben apoyarse en herramientas que les permitan manejar sus activos y pasivos. La normativa emitida por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras contempla el desarrollo e implementación de los siguientes reportes en la entidad: Los Límites de Liquidez, se definen con el doble propósito de controlar

el cumplimiento de políticas y de monitorear los objetivos operativos. El análisis de límites permite a la EIF tomar decisiones respecto a la canalización de recursos líquidos, evitar la concentración de pasivos, refinanciar pasivos con vencimiento de corto plazo, etc. (pág. II)

A su vez Lozano (2010) indica:

Una de las principales funciones del Gerente Financiero es mantener el margen de liquidez suficiente, que permita a la empresa cumplir de manera oportuna con el pago de sus obligaciones y el plan de inversiones previsto. Para conseguir dicho propósito, el Gerente Financiero deberá administrar eficientemente los Activos y Pasivos de la empresa considerando siempre, la relación: liquidez – riesgo – rentabilidad, que dependerá del apetito al riesgo de los accionistas. Entre las partidas del Balance que deberá controlar se encuentran: las cuentas por cobrar comerciales, los inventarios, las otras cuentas por cobrar, los activos fijos, el crédito de proveedores, la deuda con bancos, entre otros; de las cuales deberá conseguir el ingreso de la mayor cantidad de efectivo y la mayor demora de salida de efectivo, posibles. En el caso de las cuentas por cobrar comerciales, deberá buscar la mayor reducción del porcentaje de ventas al crédito (p.ej.: pasando de un nivel de ventas al crédito del 50% a uno de 30%), sin que implique afectar el volumen total de ventas; deberá disminuir los días de crédito (p.ej.: de 45 días a 30 días); y deberá implementar políticas de descuento de pronto pago agresivas (por ejemplo: pasando de un 1/15, 30 a 2/7, 40), teniendo especial cuidado en que los descuentos no superen los márgenes de rentabilidad netos del negocio. (Art. 1-VI)

En resumen, un eficiente manejo de la liquidez de la empresa no pasa por recurrir a Bancos ante el menor requerimiento de efectivo, sino en generar el efectivo a través de una adecuada administración de los Activos y Pasivos de la empresa. Esta y no otra, es la verdadera labor del Gerente Financiero de una empresa.

Según afirma Claros y León (2012):

El entorno en el cual las entidades públicas o privadas se conducen cambia dramáticamente y a una velocidad impensable hasta hace solo unos años. Los factores sociales y económicos, los avances en la tecnología y la creciente competencia global, entre empresas y países, son algunos ejemplos de estos cambios. Con cada nuevo acontecimiento, la gerencia se enfrenta con retos mayores para lograr objetivos, controlar costos, administrar la liquidez y lograr una ventaja competitiva. Estos retos han intensificado la preocupación de los políticos, directores y gerentes respecto a su capacidad para evaluar el desempeño operativo. Además, las quiebras emblemáticas de empresas transnacionales, alegatos de fraude corporativo y estados financieros manipulados han dirigido la atención pública y de los políticos hacia la necesidad de diseñar, implementar y mantener un control interno idóneo sobre las operaciones y la información financiera. (pág. 23)

Según el autor pone en manifiesto que el avance tecnológico y el crecimiento de las empresas, hace que la responsabilidad que afronta la gerencia debe estar respaldada con el manejo de un buen control interno. Por otro lado Martínez (2012) expresa:

Proceso que bajo la responsabilidad del representante legal o máximo directivo de la entidad contable pública, así como de los directivos de primer nivel responsables de las áreas contables, se adelanta en las entidades y organismos públicos, con el fin de lograr la existencia y efectividad de los procedimientos de control y verificación de las actividades propias del proceso contable, capaces de garantizar razonablemente que la información financiera, económica, social y ambiental cumpla con las características de confiabilidad, relevancia y comprensibilidad". (pág. 31)

Por otra parte Del Valle Figueroa (2009) indica:

El logro de una gestión pública comprometida con los resultados y que considere los principios de eficacia, eficiencia y economía, requiere de un monitoreo continuo. Para ello, se buscó incorporar y desarrollar técnicas modernas que faciliten ese proceso. Como resultado, el conjunto de estas herramientas permiten cuantificar el desempeño y cumplimiento de programas y compromisos. Como uno de los principales objetivos se postula un fuerte compromiso con la regularización de las observaciones, la medición del grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por los programas; todo ello en el marco del respeto a los principios de eficiencia, eficacia, economía, legalidad y transparencia que caracterizan una buena gestión de gobierno. Un control interno que se transforme en una herramienta esencial para los funcionarios, que les permita detectar desvíos operativos y funcionales en la implantación de la toma de sus decisiones políticas o administrativas, y una herramienta confiable, eficaz y valedera para determinar los cambios que, en consecuencia, deban producirse. (pág. 11)

A su vez Téllez (2012) precisa:

Todos tenemos que cumplir con reglas y con directrices; a todos se nos enseña una manera de hacer las cosas, en la escuela, en nuestra casa y también en el trabajo. A ese conjunto de reglas, directrices y formas de hacer las cosas, en el ámbito empresarial, se le llama control interno. La mayoría de los ERP, ya vienen integrados con herramientas básicas de control interno o con lo que se denomina “las mejoras prácticas”, debido a que su función principal es ayudar a utilizar los recursos de una empresa de manera más eficiente. (Art. A1)

Así mismo Evaluando.com (2012) precisa:

La herramienta perfecta para lo anterior es contar con un ERP (Enterprise Resource Planning por sus siglas en inglés) adecuado a las necesidades de la empresa. Que además, cumpla con los mayores estándares de administración, compras, inventarios, recursos humanos, finanzas, punto de venta, facturación electrónica, operación, producción, etc., permitiendo que todas las áreas trabajen de manera integrada. Al contar con un ERP, el control interno de una empresa se vuelve sencillo y dinámico. A través de este se pueden monitorear todos los flujos de operación, desde su origen hasta su proceso o registro en contabilidad o bien, desde su embarque, envío, recepción y registro en almacén y pago correspondiente. (pág. 12)

En conclusión, el control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, a la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

Según afirma Fonseca (2009):

La responsabilidad de la Gerencia sobre los Estados Financieros se hace presente, cualquiera sea el tamaño de la entidad o forma de su propiedad debido a que dichos documentos, no solamente deben prepararse con observancia de ciertos estándares de calidad conocidos por la mayoría de administradores, tales como: exactitud, integridad, existencia, propiedad, valuación, y presentación y revelación; sino también a partir de una plataforma de controles internos que aseguren la confianza de terceros en la información incluida en los Estados Financieros. Para cumplir con estos estándares de la información financiera, la Gerencia debe establecer un sistema de contabilidad que permita identificar, medir, registrar y

revelar en forma apropiada las transacciones ejecutadas por la compañía, principalmente, respecto de aquellas que puedan tener consecuencias en la situación financiera y en los resultados de las operaciones; después de lo cual, deben también seleccionarse los principios de contabilidad más apropiados para el registro de las transacciones en el período. (pág. 06)

Según el autor menciona que para llevar un mejor manejo de la información la Gerencia debe asignar un sistema de contabilidad que permita tener un buen manejo de información respecto a la situación Financiera de la compañía. Sin embargo Hidalgo (2011) menciona:

El Control Interno es una función de la administración de cada empresa o institución. Con el crecimiento de las empresas e instituciones y la complejidad de sus operaciones ha sido imperativo que los administradores implanten controles preventivos sobre las actividades empresariales e institucionales. El resguardo de los recursos y el evitar o dar a luz errores o fraudes es responsabilidad primordial de los administradores o funcionarios de las empresas o instituciones encargadas de la administración. El mantener un sistema adecuado de control interno es indispensable para cumplir con esta responsabilidad. (pág. 290)

Por otro lado Universidad del Atlántico de Colombia (2012) expresa:

Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientarán al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

1. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
2. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de

las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;

3. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
4. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
5. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
6. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
7. Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;
8. Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características. (pág. 55)

A su vez Martínez (2011) resalta:

La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la empresa convirtiéndose en un proceso integrado y dinámico permanentemente, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas; aunque el sistema de control interno debe ser intrínseco a la administración de la entidad y busca que esta sea más flexible y competitiva en el mercado se producen ciertas limitaciones inherentes que impiden que el sistema como tal sea 100% confiable y donde cabe un pequeño porcentaje de incertidumbre, por esta razón se hace necesario un estudio adecuado de los riesgos internos y externos con

el fin de que el control provea una seguridad razonable para la categoría a la cual fue diseñado, estos riesgos pueden ser atribuidos a fallas humanas como la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones o confabulaciones de varias personas. (pág. 1-A)

Así mismo Diario de Cuba (2011) expresa:

Aun cuando el 63 % de las 768 empresas auditadas -18 más de las previstas inicialmente- obtuvo calificación satisfactoria, la cifra es todavía insignificante para lo que necesita el país, dijo la Contralora General de la República, Gladys Bejerano, al dar a conocer los resultados previos de la Sexta Comprobación Nacional al Control Interno, que concluyó el 31 de mayo. Según un reporte del diario Granma, la Contralora explicó que las acciones se concentraron en la actividad fundamental de las empresas, en cuanto al cumplimiento del plan de la economía, el presupuesto y el sistema tributario. Destacó de manera positiva que se auditaron 149 entidades en perfeccionamiento empresarial y de ellas el 82,6 % obtuvieron calificaciones positivas, lo cual valida al sistema de control interno como un elemento fundamental para nuestras empresas. La ausencia de sistematicidad y profundidad en el análisis del presupuesto de ingresos y gastos, así como su ejecución indebida; pagos anticipados sin respaldo documental y la falta de rigor en el control de los procesos de creación, extinción, traspaso y organización de las entidades, fueron varias de las deficiencias detectadas. (Art. 1-l)

En resumen, se puede apreciar la información financiera de una empresa, formula conclusiones e información de la entidad, de cómo se encuentra. Para que con esta información en general se podrá evaluar el futuro de la empresa y tomar decisiones, con el cual se beneficie la empresa.

Según afirma Vizcarra (2010):

La auditoría de los derechos de cobro de una empresa, constituye un tema de especial riesgo en el examen de los estados financieros; esto es porque las cuentas por cobrar más importantes de un negocio son las vinculadas con los ingresos, lo que constituye su razón fundamental, y con la valuación de estas cuentas cuyo objetivo será medir su recuperabilidad, es decir sus posibilidades de convertirse en un efectivo futuro. Entre los procedimientos que utiliza la compañía hay uno de hechos vinculado con la oportunidad en la que se realiza la facturación y con contabilizados los ingresos. La sola emisión de una factura no significa la existencia de un ingreso. Existen diferencias entre el concepto contable de ingresos, con el del nacimiento de una obligación tributaria por el pago del Impuesto General a la Ventas. (pág. 165)

Según Franco (2013) expresa:

Hay varias formas en que las empresas informan las cuentas a cobrar y en la mayoría de los casos la hoja de balance recoge más de un saldo. Las cuentas por cobrar corresponden a la categoría de activos en curso, que incluye las ventas a crédito que la compañía espera recibir el pago en el plazo de un año. El punto de partida para cualquier contable es calcular el saldo de las cuentas por cobrar brutas, que no es más que la suma de todos los importes de la factura menos los descuentos otorgados a los clientes. Sin embargo, no incluye la estimación de las facturas de la empresa que no puede cobrar. (Art. II)

Por otro lado Velásquez (2013) expresa:

Las auditorías son revisiones internas y externas de información financiera de una empresa. Las empresas utilizan las auditorías para asegurar que su información financiera es exacta y representa la verdadera naturaleza de las transacciones financieras de la empresa.

Las cuentas por cobrar representan el dinero que se adeuda a la empresa por el cliente y los consumidores. Los auditores utilizan procedimientos sustantivos de auditoría para comprobar los saldos de las cuentas a cobrar. Los procedimientos sustantivos de auditoría son las pruebas directas que utilizan información específica del sistema de contabilidad de la empresa y los estados financieros. (pág. 85)

A su vez Diario cinco días (2012) expresa:

Deloitte cobró 5,8 millones por la auditoría de Bankia. La auditora Deloitte cobró 5,8 millones de euros por los trabajos de auditoría de las cuentas anuales de Bankia que no ha rubricado, según información de la entidad registrada en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). La CNMV no ha publicado los resultados anuales de Banco Financiero y de Ahorros (BFA) y de su participada Bankia a falta de recibir el informe de auditoría correspondiente que las refrende, situación que ha precipitado la decisión del Gobierno de diseñar un plan de saneamiento de la entidad con dinero público que ha desencadenado la dimisión de su presidente, Rodrigo Rato. El grupo sostuvo que por esta razón el Deloitte había requerido mayor tiempo para realizar sus trabajos y que el informe de auditoría de las cuentas anuales estaría disponible con la convocatoria de la junta general de accionistas prevista para esta semana. (Art.1-B)

Así mismo El comercio (2011) menciona:

La discusión con respecto a la obligatoriedad de que las empresas medianas auditen y presenten su información financiera continúa. Como señala el presidente ejecutivo de Apoyo Consultoría, Gianfranco Castagnola, es discutible que el Estado obligue a las empresas a asumir un costo extra cuando esto no las beneficia directamente. “Si yo soy proveedor de una sola empresa muy grande y no tengo socios, ¿por qué me van a obligar a asumir un costo extra de hasta US \$8.000 al año para auditarme?”, se pregunta

Castagnola. Sin embargo, lo que las empresas entregan a la Sunat no son sus estados financieros (menos aún auditados) sino una declaración jurada con algunas cuentas de la empresa. Luego, la Sunat toma una muestra aleatoria de esas declaraciones y cuentas, y si encuentra alguna inconsistencia recién pide los estados financieros a la empresa y no antes. La información que tendrían que entregar a la Superintendencia de Mercado de Valores es distinta y completa. (pág. 2-A)

En resumen, las cuentas y documentos por cobrar son importantes porque representan activos exigibles, derechos que la empresa tiene sobre sus clientes para obtener beneficios por mercancías vendidas y otros servicios que dicha empresa tenga.

2.2.5. CONTABILIDAD

Según afirma García (2008):

La contabilidad es una ciencia de naturaleza económica que tiene por objeto producir información para hacerle posible conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica en términos cuantitativos a todos sus niveles organizativos, mediante la utilización de un método específico apoyado en bases suficientemente contrastadas, con el fin de facilitar la adopción de las decisiones financieras externas y las de planificación y control interno. (pág. 20)

Según Baldivieso (2008) indica:

La contabilidad y sus conocimientos tanto pasados, presentes y futuros en la realidad económica; indica lo siguiente:

- a) El propósito fundamental de la contabilidad es proporcionar información relacionada con una entidad económica, así la contabilidad se refiere a la medición, al registro y a la presentación de este tipo de información a varios tipos de usuarios.
- b) La contabilidad proporciona datos para convertirlos en indicadores de actuación, en cierto modo coadyuvan a evaluar la trayectoria de la organización, da un parámetro general del valor de la misma en el tiempo que se precisa dicha información, porque se llevan los registros (anotaciones) de las operaciones que se susciten a lo largo de un determinado tiempo de trabajo, ya sea diario, semanal o anual, de dinero, mercaderías y/o servicios por muy pequeñas o voluminosas que sean estas. (pág.3)

Así mismo Negocios online (2013) indica:

Como es conocer el estado financiero de un negocio, ya que el objetivo principal de un negocio es inicialmente es sobrevivir y dar beneficios. Un negocio privado además desea ser rentable y crecer y si el negocio es del sector público es posible que desee mejorar o ampliar los servicios que presta. De cualquier manera, todo negocio público o privado, tendrá que controlar sus finanzas. Mediante la recopilación de toda la información financiera y de grabación en diversas cuentas de una empresa puede evaluar qué tan bien le va. La contabilidad es importante tanto para una empresa internamente, como externamente. Internamente, los directivos quieren saber cuánto se está vendiendo, el nivel de sus costos y la cantidad de beneficios que están generando. A partir de esta información se puede establecer los presupuestos y objetivos de rendimiento para planificar el próximo año o periodo comercial. Un contador o contable puede mostrar a los administradores los problemas financieros que podrían estar ocurriendo dentro de su empresa. (pág. VI)

A su vez Debitor Guía de la Contabilidad (2008) indican:

Como emprendedor utilizarás la contabilidad para registrar las operaciones mediante un orden cronológico. Debes tener en cuenta que existen unas normas de obligado cumplimiento para adecuar tu contabilidad con los estándares legales. En un sentido más práctico la contabilidad te servirá para la toma de decisiones dentro de la empresa, es decir la administración y gestión de la misma. Así conocerás la situación económica de tu negocio. (Art.III)

También Díaz (2013) indica:

Para que una empresa consiga mantener un buen funcionamiento en sus cuentas y trayectoria financiera en general, debe tener controlados multitud de factores que garanticen su estabilidad y continuidad. Dentro de todos estos factores tenemos que destacar uno de los más importantes, hablamos de la contabilidad en la empresa, uno de los más importantes y necesarios en cualquier modelo de negocio. Pero antes de seguir demostrando los motivos que la hacen tan imprescindible en cualquier forma de negocio, debemos dejar claro cuál es su significado: “Cuando hablamos de contabilidad en una empresa nos referimos a las técnicas que se emplean para poder recoger todos los movimientos contables que ésta lleva a cabo. Gracias a la revisión y estudio de los datos, es posible implantar modelos de control y llegar a tomar decisiones en el seno de la compañía. Se trata de una ciencia centrada en el estudio contable de la empresa”. Desde el mismo momento en el que la empresa nace, su junta directiva o el propietario individual, establecen parámetros que les permiten conocer cuál es la situación económica de la empresa en todo momento, sus posibilidades, beneficios o gastos. Esto se realiza mediante estudios y técnicas que nos proporciona la ciencia de la contabilidad, por lo que podríamos decir que sin ella no conoceríamos prácticamente ningún dato económico relacionado con nuestro propio negocio. (pág. 19)

En resumen; la Contabilidad se fundamenta en la necesidad de contar con información financiera veraz, oportuna y completa, con documentos y registros que demuestren los procesos realizados por una entidad y los resultados obtenidos que reflejen su situación financiera. Toda organización que realiza una actividad permanente u ocasional, para su funcionamiento requiere controlar las operaciones que efectúa, los cambios ocurridos en sus activos, sus obligaciones y su patrimonio, a fin de que se pueda informar e interpretar los resultados de la gestión administrativa y financiera. Muchos estudios de la contabilidad coinciden en señalar que la Contabilidad es una ciencia económica, que tiene fuertes relaciones con el derecho puesto que debe adaptarse al cumplimiento de las normas legales que rigen a los países y a las instituciones públicas y privadas.

Según afirma Perdomo (2008):

Un plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener información segura, oportuna, confiable y promover la eficiencia de operaciones de ventas, ya que como objetivos tienen: Prevenir fraudes en ventas, localizar errores administrativos, contables y financieros; obtener información segura, oportuna y confiable de los datos contables los cuales incluyen información sobre ventas. (pág. 80)

Según Gonzales (2011) menciona:

Para un mayor manejo El control interno es el sistema interior de una empresa que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para:

- a) Proteger los activos.
- b) Obtener la exactitud y confiabilidad de la Contabilidad y de otros datos e informes operativos.

- c) Promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la empresa.
- d) Comunicar las políticas administrativas y estimular y medir el cumplimiento de la misma.

El control interno va más allá de las funciones de Contabilidad y financieros; su alcance es tan amplio como la propia empresa y toca todas las actividades de organización. Está basado en los siguientes principios:

- a) Principio de la división del trabajo.
- b) Principio de asignación de responsabilidades.
- c) Principio de cargo y descargo. (pág.27)

Por otro lado Mantilla (2012) define:

El Control Interno como un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- A. Efectividad y eficiencia de operaciones.
- B. Confiabilidad de la información financiera.
- C. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables
- D. Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:
- E. El Control Interno es un proceso.
- F. El Control Interno es efectuado por personas.
- G. Del Control Interno puede esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y junta directiva de una entidad. (pág.194)

A su vez Argandoña (2010) indica:

Es indispensable que el control interno comprenda las acciones de cautela previa, simultaneo y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta al control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectuó correcta y eficientemente. (pág. 96)

Así mismo Álvarez (2013) menciona:

Una adecuada implantación y funcionamiento sistemático del control interno en empresas o entidades diversas exige que la dirección o gerencia prevea y diseñe apropiadamente un sistema de control interno basado en el Informe COSO. Para tal efecto, debe promoverse niveles sistematizados de ordenamiento, racionalidad y la aplicación de criterios uniformes de control y seguimiento a las diversas actividades desarrolladas en la empresa que contribuyan a desarrollar una buena gestión y cumplir con los objetivos trazados por la empresa. Por tanto, el control interno como sistema nos proporciona:

- ❖ El Auto control
- ❖ La Autorregulación
- ❖ La Autogestión

Con el fin de que la empresa logre y cumpla sus metas previstas en la planificación que se presente. (pág.2)

En resumen, el Sistema de Control Interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza salvaguardar los bienes y hacer confiables los registros y resultados de la contabilidad; acciones indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña.

2.2.6. RENTABILIDAD

Según afirma Apaza (2010):

Desde el punto de vista contable, el estudio de la rentabilidad se realiza a dos niveles, según se considere o no la influencia de la estructura financiera de la empresa: rentabilidad económica y rentabilidad financiera, cuya relación viene definida por el apalancamiento financiero. La rentabilidad económica es una medida referida a un determinado periodo de tiempo, de la capacidad de los activos para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, mientras que la rentabilidad financiera informa del rendimiento obtenido por los fondos propios y puede considerarse una medida de los logros de la empresa. (pág. 309)

Según Botero (2010) indica:

La rentabilidad objetivo debe ser mayor, o por lo menos igual que la que los dueños pueden obtener si invierten el dinero en otra actividad o negocio. Aunque hay muchas formas de establecerla, esa rentabilidad objetivo debe tener siempre dos características:

- ❖ Ser por lo menos 3 veces la tasa DTF promedio ponderado vigente en el año.
- ❖ Debe ser preferiblemente mayor que el costo financiero que tiene el dinero de capital de trabajo para la empresa, en el mercado financiero.

La razón es muy clara: Si como dueño, haciendo el tremendo esfuerzo y riesgo que significa mantener y operar una empresa, no me puedo ganar siquiera 3 veces la DTF o sea lo que me puedo ganar poniendo la misma plata en un CDT en un banco mientras me quedo leyendo en la casa, no tiene justificación económica correr el riesgo con la Empresa. (pág. 64)

Por otro lado Arozena (2010) indica:

Para nadie es noticia que las empresas tienen que obtener una rentabilidad adecuada que permita financiar sus operaciones de corto, mediano y largo plazo, así como recompensar a sus accionistas y - porque no - empleados. La rentabilidad se ve afectada por decisiones que tomemos tanto en la parte comercial (generación de ingresos) como en la parte más operativa (generación de costos). Por lo tanto tener un modelo o un sistema de información de la rentabilidad pasa por ser una obligación para cualquier empresa. Pero la rentabilidad tiene muchas formas de ser medida, y muchas dimensiones a través de la cual puede ser vista. Particularmente, pienso que un buen modelo de rentabilidad debe contemplar la forma en que la empresa genera las ventas y utiliza sus recursos (con el respectivo costo), además de permitir entender cómo se genera esta rentabilidad. (pág. 07)

De acuerdo a la revista Crece Negocios (2012) indica:

La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos. Pero una definición más precisa de la rentabilidad es la de un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla. (Art.1.1)

Así mismo Moreno (2009) menciona:

Aunque no existe una fórmula mágica, pues la rentabilidad difiere en cada caso, la división empresarial de Visa da algunos consejos prácticos para que la empresa mejore su rendimiento:

- a) El emprendedor debe tener total conocimiento del estado financiero de la empresa, en cualquier momento.
- b) Tener una asignación de precios adecuada, esto se logra calculando todos los costos y agregando un margen de ganancia razonable. Siempre es mejor considerar un análisis competitivo de los precios del mercado.
- c) Siempre hay que considerar que se pueden reducir los precios en el camino, esto en caso de detectar que están muy altos o que pueden estar afectando las ventas
- d) Las alianzas comerciales son una buena herramienta ya que permiten aumentar las ganancias al unir fortalezas con otras empresas. Se accede a una base de clientes más amplia, mejor conocimiento de marca y a un mayor poder de adquisición.
- e) Considerar conseguir ofertas competitivas para cada cosa o servicio que deba comprar. De ser posible, es recomendable considerar compartir gastos administrativos, o por ejemplo, de oficinas con otras compañías.
- f) Analizar detalladamente la cantidad de personal que realmente se requiere, se puede dividir las tareas en personal fijo y otro de medio tiempo o trabajadores externos.
- g) Nunca dejar pasar la fecha de pagos de impuestos, ya que así se evita la fuga de recursos por multas o intereses. La ayuda de un contador será siempre útil para conocer las alternativas sobre cómo disminuir los gastos en este rubro. (pág. A1)

En resumen, en el competitivo y globalizado mundo de hoy, las empresas deben ser rentables, pero a la vez flexibles. Tomemos un caso como reflexión. American International Group (AIG), es la empresa de seguros más grande del mundo y también una de las más rentables. Sin embargo, su falta de

flexibilidad, por estar priorizada la rentabilidad, ha hecho que pierda mercado frente a competidores más audaces. El resultado es que, AIG está orientándose nuevamente hacia ser más competitiva a fin de lograr un balance entre su rentabilidad y su eficiencia. Muchos grandes y fuertes gigantes mundiales, han perdido su fuerza por no estar al tanto del verdadero significado de rentabilidad.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Algunos de los términos empleados en la tesis fueron:

CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios. También constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas al departamento que corresponda.

MOROSO

Es la persona física o jurídica que no ha cumplido con una obligación a su vencimiento.

INCIDENCIAS

Circunstancia o sucesos secundarios que ocurre en el desarrollo de un asunto o negocio, pero que puede influir en el resultado final.

LIQUIDEZ

La liquidez en la empresa requiere una atención especial en las épocas en las que el crédito bancario es escaso. El análisis financiero proporciona fórmulas sencillas para medir el grado de liquidez de la empresa, que siempre habrá de guardar una estrecha relación con su cifra de deudas a corto plazo.

CARTERA DE CLIENTES

Se denomina cartera o portfolio de clientes al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto.

RIESGO FINANCIERO

El riesgo es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias. El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización.

RENTABILIDAD

La rentabilidad es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.

CONTROL

Es el mecanismo para comprobar que las cosas se realicen como fueron previstas, de acuerdo con las políticas, objetivos y metas fijadas previamente para garantizar el cumplimiento de la misión institucional.

CONTROL INTERNO

Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Es una herramienta gerencial de gestión que busca garantizar el cumplimiento de los objetivos asignados a la entidad, por las normas constitucionales y legales en el marco de los principios de la administración pública.

COSO

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

AMBIENTE DE CONTROL

Se entiende por Ambiente de Control al clima de control que se gesta o surge en la conciencia individual y grupal de los integrantes de una organización, por la influencia de la historia y cultura de la entidad y por las pautas dadas por la alta dirección en referencia a la integridad y valores éticos.

AUDITORIA OPERATIVA

Es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo. Políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la Organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa.

DERECHO DE COBRO

Derecho que tiene el acreedor frente al deudor de cobrar lo debido por venta de mercancías o prestación de servicios.

CRÉDITO

Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables.

RAZONABILIDAD

Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

CONFIABILIDAD

Probabilidad de que un sistema cumpla satisfactoriamente con la función para la que fue diseñado, durante determinado período y en condiciones especificadas de operación. Así un evento que interrumpa ese funcionamiento se denomina falla.

COBRANZA DUDOSA

Se denominan cuentas de cobranza dudosa, aquellas que habiéndose realizado las gestiones de cobranza y transcurrido un tiempo más allá de lo razonable no se ha podido hacer efectivo su cobro debido a dificultades financieras del deudor.

AUDITORIA

Es un término que puede hacer referencia a tres cosas diferentes pero conectadas entre sí: puede referirse al trabajo que realiza un auditor, a la tarea de estudiar la economía de una empresa, o a la oficina donde se realizan estas tareas (donde trabaja el auditor). La actividad de auditar consiste en realizar un examen de los procesos y de la actividad económica de una organización para confirmar si se ajustan a lo fijado por las leyes o los buenos criterios.

ACTIVO

Es un bien tangible o intangible que posee una empresa o persona natural. Por extensión, se denomina también activo al haber de una empresa, el activo forma parte de las cuentas reales o de balance.

FRAUDE

Es la realización de una estafa o fraude por medio de un acto o negocio jurídico amparándose en una normativa existente con la finalidad de alcanzar ciertos objetivos, que, no siendo los propios de esa norma, sean además contrarios a otra ley existente del ordenamiento jurídico.

EFICIENCIA

Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

EFICACIA

La capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

EFICAZ

Tiene la capacidad de alcanzar un objetivo o propósito y produce el efecto esperado.

HALLAZGO

Define esta palabra como la acción y efecto de hallar. También se utiliza ese término para definir a "a la cosa hallada". La definición de este término refiere a una observación novedosa u original, de algún aspecto de la realidad, normalmente un fenómeno natural. También suele denominarse popularmente de esta manera cuando se trata de algo sorprendente e inesperado.

PAGARÉS

Es un documento que contiene la promesa incondicional de una persona (denominada suscriptora), de que pagará a una segunda persona (llamada beneficiario o tenedor), una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo. Su nombre surge de la frase con que empieza la declaración de obligaciones: "debo y pagaré".

SOLVENCIA

Capacidad financiera (capacidad de pago) de la empresa para cumplir sus obligaciones de vencimiento a corto plazo y los recursos con que cuenta para hacer frente a tales obligaciones, o sea una relación entre lo que una empresa tiene y lo que debe.

MUESTREO EN AUDITORIA

Es un proceso que consiste en seleccionar un grupo de elementos (llamados muestra) de un grupo más grande (llamado población o campo) y en utilizar las características de la muestra para extraer inferencias sobre las inferencias exactas relativas a la población entera. Se supone que la muestra permitirá a los auditores hacer inferencias exactas relativas a la población.

ENGORROSO

Que resulta molesto o fastidioso.

COSTOS

Es el valor monetario de los consumos de factores que supone el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción de un bien o servicio. Todo proceso de producción de un bien supone el consumo o desgaste de una serie de factores productivos, el concepto de coste está íntimamente ligado al sacrificio incurrido para producir ese bien.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA – CASUÍSTICA

Mediante el desarrollo integral del caso práctico, se explicara la situación del área de créditos y cobranzas, principalmente en las cuentas por cobrar de la empresa comercial MANTILLA S.A.C., dicha área no cuenta con un adecuado sistema de control interno, lo cual ha generado una preocupación por parte del encargado y del personal que labora en el área.

El principal objetivo es localizar las causas que generan una irregularidad; de esta manera se podrá dar soluciones; las cuales contribuirán al fortalecimiento de metas planteadas en el área y también disminuirán las deficiencias que tiene el sistema de control interno de la empresa.

3.1. DESARROLLO INTEGRAL DEL CASO PRÁCTICO

A continuación se presentara una breve reseña histórica de la empresa a evaluar:

3.1.1. HISTORIA

Mantilla SAC es una empresa Comercial Nacional que inicia sus operaciones comerciales un 15 de abril del año 2005, bajo la dirección de su gerente general y propietario el Sr. Jorge Ángelo Cruz Carrasco, quien para lograr cristalizar tan ambiciosa empresa, convoco inicialmente a un entusiasta grupo humano, conformado por quince personas, a quienes unía principalmente el deseo de salir adelante y la firme convicción de lograr los objetivos que el proyecto en sí tenía planteados. En la actualidad, Mantilla es una empresa en un proceso de desarrollo y expansión; que cuenta con 250 trabajadores y esta aperturando progresivamente sucursales en los principales departamentos del país. Como principal sucursal encontramos:

✚ Mantilla tiene un local principal donde se desarrolla el área Administrativa y parte del área de ejecución operativa, ubicado en la Av. Los Jazmines 965 – 1065 Urb Centenario – Los Olivos

3.1.2 PRESENTACIÓN

La empresa comercial MANTILLA S.A.C. es una empresa peruana perteneciente al sector comercial, dedicado al rubro de cerámica, porcelanato y griferías.

R.U.C. : 20138651917

RAZÓN SOCIAL : MANTILLA S.A.C.

TIPO DE EMPRESA : Sociedad Anónima Cerrada.

INICIO DE ACTIVIDADES: 15 de Abril del 2005

ACTIVIDAD COMERCIAL: Venta de porcelanato, cerámica y griferías.

DIRECCIÓN : Av. Los Jazmines 965–1065 Urb. Centenario

3.1.3. MISIÓN

Contribuir al mejoramiento de nivel de vida de nuestros clientes, ofreciendo acabados en revestimiento de cerámicos, sanitarios y griferías de diseño integral, decorativos, innovadores y de calidad que mejoren la comodidad en los hogares de nuestros clientes, proponiendo ambientes armónicos y generando en ellos una grata experiencia de compra; la empresa cuenta con un selecto grupo humano altamente calificado.

3.1.4. VISIÓN

Ser la empresa líder a nivel nacional e internacional en ventas de acabados decorativos, exclusivos y alta tendencia para la industria de la construcción, convirtiéndonos en una entidad moderna e innovadora, que

brinde atención personalizada, con experiencia y procesos de compra accesibles a nuestros clientes.

3.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El presente esquema detalla la división de las áreas con las que cuenta la empresa, para desarrollar sus actividades. Sin embargo la auditoría a realizar será aplicada al área de créditos y cobranzas.



FIGURA N° 04: Organigrama empresa Comercial Mantilla S.A.C.

Fuente: Propia

Organigrama basado y centrado en el área que se va a realizar la auditoría en este caso es al área de Créditos y cobranzas ahí se aplicara los métodos de auditoría para poder realizar el objetivo trazado.

3.1.6. ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

ANTECEDENTE

El área de Créditos y Cobranzas de la empresa Comercial MANTILLA S.A.C., fue creado a partir del año 2008 al aperturar nuevos locales comerciales con la intención de poder llevar a cabo un buen manejo de las cobranzas, también para poder llevar un control adecuado de la cartera de clientes y un eficiente desempeño en las cobranzas, a su vez se busca brindar créditos a clientes con un historial crediticio óptimo para así mantener una cierta estabilidad en liquidez a favor de la empresa.

OBJETIVO

El Objetivo principal del área de Créditos y Cobranzas es tener actualizada la cartera de clientes conservando y clasificando de acuerdo a las deudas y vencimientos de las facturas procesadas.

Es importante contar con una base de datos actualizada y respaldada por SUNAT, también consultar con entidades como INFOCORP, respecto a las deudas que puedan tener los posibles clientes, para un mejor control de información en aplicación del cronograma de pagos.

FUNCIONES

Las funciones del área de Créditos y Cobranzas, es evaluar al cliente solicitante del crédito; en el cual se utilizaran recursos informáticos para poder ver la situación en la que se encuentra actualmente y ver si cumple con los estándares que establecen la empresa.

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

ESTRUCTURA DEL ÁREA

La empresa Mantilla SAC tiene la siguiente estructura referente al área de Crédito y Cobranzas:



FIGURA N° 05: Estructura del área de Créditos y Cobranzas

Fuente: Propia

En esta figura se puede observar cómo está distribuido el área para poder realizar las observaciones correspondientes y cumplir con la obligación de brindar una mejora dentro del proceso.

3.2. PLANEAMIENTO DE AUDITORÍA

3.2.1. NATURALEZA

La presente Investigación de Auditoría Operativa, tiene los siguientes Objetivos a seguir:

3.2.1.1. OBJETIVO GENERAL

El Objetivo Principal de nuestra presencia en la empresa, es medir la evaluación de gestión, que radica en la revisión del control Interno y su respectiva problemática, también comprobar si las cuentas por cobrar son auténticas y si tienen origen en operaciones de ventas.

3.2.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Nos planteamos diversos puntos, de los cuales detallamos el planteamiento del problema a evaluar, siendo los siguientes:

- Analizar como el Sistema de Control Interno; aporta en la liquidez de la Empresa Comercial “Mantilla SAC” ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013.
- Identificar si poseen un adecuado Sistema de Control Interno el cual supervise las cuentas por cobrar de la Empresa Comercial “Mantilla SAC” ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013.
- Verificar la importancia del Sistema de Control Interno respecto al manejo de la cartera de clientes de la Empresa Comercial “Mantilla SAC” ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013.

3.2.2. FACTORES A REVISAR

Área a evaluar : Créditos y cobranzas (cuentas por cobrar).

Período a auditar : Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013.

3.2.3. FUENTES DE ESTUDIO

En las fuentes de estudio encontramos:

- Entrevista.
- Cuestionarios.
- Flujogramas.

3.2.4. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Se determinará la situación actual del área de créditos y cobranzas, específicamente la cuenta 12 (cuentas por cobrar comerciales) en base a visitas previas y cuestionarios al personal involucrado, y con dicha información se planificará las acciones a seguir en la siguiente etapa.

3.2.5. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA O TRABAJO DE CAMPO

Una vez que se tenga un conocimiento preliminar de la empresa, se realizará la evaluación específica de control interno con dicha información se estructurará el plan de auditoría que contiene una descripción del trabajo a realizar. Además se diseñará el programa de auditoría para evaluar los componentes críticos determinados.

3.2.6. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Se realizara un Dictamen con la evidencia suficiente, competente y pertinente, compuesta por comentarios, conclusiones y recomendaciones al área de créditos y cobranzas.

3.2.7. DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO Y TIEMPOS ESTIMADOS

A continuación se detalla el equipo de trabajo conformado para el cumplimiento de la Auditoría Financiera.

EQUIPO AUDITOR

AUDITOR

Miguel Antonio, Oncoy Cordova

SUPERVISOR

Chuquizuta Vera, Katherine Rosa

COORDINADOR

Jaramillo Cruz, Katyusca Yuliana

TIEMPO DE TRABAJO ESTIMADO: 60 días hábiles

3.2.8. CALENDARIO DE ACTIVIDADES

SEMANAS	ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PLANIFICACION PRELIMINAR												
PLANIFICACION ESPECIFICA												
EJECUCION Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO												
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS												
SEGUIMIENTO												

3.2.9. FECHA DE ENTREGA DEL DICTAMEN

La fecha establecida para la entrega del dictamen es el 15 de junio 2014.

3.2.10. RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS

Para la aplicación de esta auditoría fue necesario utilizar los siguientes recursos de apoyo:

EQUIPOS	
DESCRIPCION	CANTIDAD
LAPTOP'S	3
IMPRESORA	1

Materiales	
Papel bond	Folders A4
Lapiceros	Hojas de Trabajo
Tóner negro	Archivadores

3.2.11. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

Para la realización del programa de auditoría se tomaron los siguientes criterios para la evaluación:

3.2.11.1. ENTREVISTA

Basada en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador, las cuales serán respondidas por la persona a entrevistar; la información brindada deberá guardar relación con las operaciones del área.

3.2.11.2. CUESTIONARIO

Con el desarrollo del cuestionario se espera identificar los problemas existentes en el área de créditos y cobranzas, también determinar la razón del atraso en el cronograma de pagos establecidos a los clientes; esta información permitirá conocer a ciencia cierta la situación a base principal del desarrollo de las operaciones en la empresa.

3.2.11.3. FLUJOGRAMA

Consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos;

como auditores elaboraremos un flujograma del área de créditos y cobranzas, donde se visualice la información y los procesos que se realizan en dicha área.

3.2.11.4. EVALUACIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Entrevista realizada al Gerente General de la empresa comercial MANTILLA S.A.C.

TABLA N° 01: Entrevista al Gerente General

<p>MANTILLA SAC</p> <p>Área de Crédito y Cobranzas</p> <p>Periodo: 2013</p>	
<p>ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL</p>	
Nombre:	Ing. Jorge Ángelo Cruz Carrasco
Entrevistador:	Chuquizuta Vera, Katherine Rosa
Fecha:	01-04-2014
Objetivo:	Obtener información general del departamento de crédito y cobranzas de la empresa.
Preguntas	
1.	<p>¿La empresa Mantilla SAC cuenta con un Control interno deficiente o eficiente en el area de creditos y cobranzas?</p> <p>El Gerente General menciona que el control interno funciona de manera equitativa con respecto a los departamentos de cada area. Pero a raiz de los constantes problemas de pagos por parte de los clientes, se observo una</p>

deficiencia en el area en mención. Por tal motivo actualmente el control interno del area es deficiente.

¿Existe en la empresa metodos para la evaluar otorgamiento de credito?

Sí, dentro de la empresa el personal a cargo tiene la funcion de realizar los filtros correspondientes para evaluar, si el solicitante del credito esta apto o no para adquirir una linea crediticia,

2. ¿Se efectúan reuniones para tratar asuntos de control interno en la empresa?

El Gerente General de la empresa, manifiesta que las reuniones sobre aquellos asuntos se toman con muy poca frecuencia, pues se muestra mas interes en el lado comercial.

3. ¿Solicita los reportes de cuentas por cobrar continuamente al Area de Creditos y Cobranzas?

Según el gerente dicha informacion la solicita de manera semestral.

4. ¿Considera que debería existir una mejora en los procedimientos que se desarrollan dentro del area de crédito y cobranzas de la empresa?

El Gerente General considera que los procedimientos el área de créditos y cobranzas deben de ser mejorados, pues tienen relacion directa con los ingresos y la liquidez de la empresa, y es de suma importancia salvaguardar y mantener un equilibrio en las actividades para evitar errores y pérdidas.

5. ¿El personal realiza un adecuado seguimiento de pago según las politicas de la empresa?

Actualmente el personal no está cumpliendo con la política de cobro establecido por la empresa.

6. ¿Cómo es el compromiso laboral del personal dentro del área de crédito y cobranzas?

Dentro de los primeros meses se observó responsabilidad y efectividad en el personal, lo contrario a la situación actual.

7. ¿Se realizarón capacitaciones constantes al personal del área de Crédito y Cobranzas ? ¿Asisten a charlas o especializaciones?

Las capacitaciones al personal de este departamento lamentablemente han sido con muy poca frecuencia. Y por el aumento de trabajo no se le a podido otorgar los permisos a charlas o especializaciones.

8. ¿Se ha realizado con anterioridad auditorías al área de crédito y cobranzas?, si es así ¿Cuáles han sido sus resultados?

Lamentablemente, no se ha realizado una auditoría en el área de créditos y cobranzas, pero actualmente existe la intención de realizar una auditoría para la mejora de dicha área.

Elaborado por: Oncoy Cordova, Miguel

Fecha de Elaboración:17-03-2014

Supervisado por: Jaramillo Cruz, Katyusca Yuliana Fecha de Supervisión:01-04-2014

Fuente: Propia

ANÁLISIS GENERAL

En la empresa comercial Mantilla SAC, se puede observar la necesidad y mejora del sistema de control interno, para optimizar cada uno de los procedimientos y la aplicación correcta de las políticas crediticias.

El Gerente General de la empresa comercial Mantilla SAC está consciente de los problemas de créditos y de la cartera vencida que existe, de la insuficiencia de la mayoría procesos que se realizan, la falta de comunicación entre áreas relacionadas, y cabe recalcar la importancia de mejorar procedimientos y actualizar el manual de políticas de crédito existente.

Dentro del área de Créditos y Cobranzas el personal está indicando las razones del problema actual de políticas de crédito y cobro, así como también el seguimiento

continuo de la cartera vencida; esto indica que el área está a disposición del mejoramiento del Sistema de Control Interno, y así se puedan realizar una gestión adecuada generando resultados positivos y eficientes.

Esta valoración se define mediante la información brindada por el Jefe encargado y experto del área, por esta razón se consideran algunos parámetros definidos a continuación:

CUESTIONARIO DE CUENTAS POR COBRAR

CLIENTE: EMPRESA COMERCIAL MANTILLA S.A.C.

PERIODO: DEL 01.01.2013 AL 31.01.2013

RUBRO: CUENTAS POR COBRAR

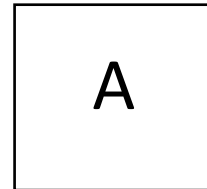


TABLA N° 02: Cuestionario dirigido al encargado de Créditos y Cobranzas

O/N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
A	CONTROL DE FACTURAS POR COBRAR				
1	¿Existe control y registro de créditos y cobranzas?		X		No existe una persona encargada de realizar dicha función al detalle.
2	¿Existe revisión y circularización de cuentas de clientes?		X		No se cuenta con un área especializada.
3	¿Están clasificadas periódicamente las cuentas por vencimiento para establecer las cuentas "morosas"?		X		Actualmente el sistema en función, no posee un rango de cuentas vencidas.
4	¿Los libros auxiliares de clientes están siendo conciliados con regularidad con las cuentas de control?		X		Se concilian de manera anual.
5	¿Están separadas las funciones de departamento de despacho con la de los departamentos de:? 5.1. ¿Facturación? 5.2. ¿Cobranzas? 5.3. ¿Contabilidad? 5.4. ¿Recepción?	X			
6	¿Los despachos de mercadería se efectúan en forma exclusiva en base a órdenes de expedición u otro documento debidamente aprobado por los departamentos de:? 6.1. ¿Créditos y cobranzas? 6.2. ¿Ventas?	X			
7	¿Se cumple con el cronograma de pagos establecidos en el contrato de crédito?		X		Actualmente nuestros clientes están incumpliendo en sus pagos.

8	¿Se toma las acciones pertinentes sobre los documentos vencidos y no cobrados?		X		Debido a que no existe un adecuado procedimiento.
9	¿Suelen aplicar descuentos o rebajas por concepto de pronto pago?	X			
10	¿Existe clasificación de clientes, según importancia de monto establecido para un crédito?		X		A la fecha no se plantea como se realizará esta clasificación.
11	¿Existe un criterio empleado para la evaluación al momento de brindar un crédito?		X		No se están respetando los parámetros establecidos.
12	¿Existe un plazo establecido para la actualización, seguimiento y depuración de la cartera de clientes?		X		El área encargada no aplica ese criterio.

Hecho por:	J.O.C.
Supervisado por:	K.R.C.V
Fecha:	08.04.2014

Fuente: Propia

TABULACIÓN DE DATOS DEL CUESTIONARIO:

El cuestionario se elaboró con los parámetros necesarios para la identificación del problema, dicho cuestionario se aplicó a una sola persona, siendo este el encargado del área de créditos y cobranzas, el cual conoce a fondo los problemas encontrados en su área, a continuación se efectúa el análisis de los resultados obtenidos:

TABULACIÓN DE RESPUESTAS DE LA EMPRESA COMERCIAL MANTILLA S.A.C.

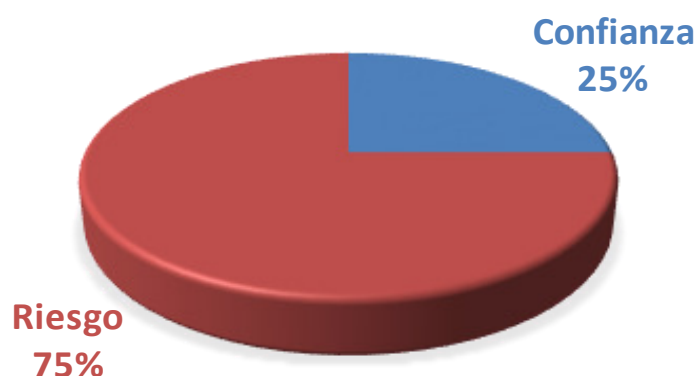


FIGURA N° 06: Tabulación del Cuestionario

Fuente: Propia

Según los resultados el 25% que corresponde a 3 respuestas afirmativas del cuestionario aplicado, determina que su nivel de confianza es bajo, esto se debe a que los procedimientos a efectuarse no están siendo aplicados correctamente; y el 75% correspondiente a 9 respuestas negativas lo cual determina un nivel de riesgo muy elevado, las consecuencias que surgen de estos riesgos son: falta de liquidez, clientes morosos, cuentas vencidas y posiblemente incobrables, deficiencia en la evaluación de créditos, en conclusión procesos que en conjunto evitarán que la empresa cumpla con sus objetivos y metas establecidas.

NARRACIÓN

Según nos manifiesta el encargado del área de créditos y cobranzas de la empresa comercial MANTILLA S.A.C., no se han estado realizando adecuadamente los procesos, procedimientos y el control en las cuentas por cobrar por dicho motivo está partida contable tiene un aumento excesivo de cobros, lo cual hace que la empresa tenga un porcentaje de riesgo elevado.

3.3. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

3.3.1. PROGRAMA DE AUDITORÍA OPERATIVA

COMERCIAL MANTILLA S.A.C.

PROGRAMA DE AUDITORÍA ESPECÍFICA

ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

(Cuentas por Cobrar)

PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

La empresa Comercial MANTILLA S.A. ha solicitado una Auditoria Operativa, indicándonos el área a evaluar, siendo está Créditos y Cobranzas (Cuentas por Cobrar), por lo cual se aplicara el respectivo programa de auditoría operativa en dicha área de estudio, esto permitirá obtener la evidencia suficiente, para poder respaldar el informe de auditoría.

OBJETIVO:

Emitir el Informe de Auditoría del Área de Créditos y Cobranzas, comprobando si las cuentas por cobrar son auténticas y si tienen origen en sus operaciones, basándonos en la correcta aplicación del sistema de control interno, para obtener la evidencia.

3.3.1.1. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA







TABLA N° 03: Evaluación del Procedimiento de Auditoría

N°	PROCEDIMIENTO A REALIZAR	REF.	HECHO POR	FECHA
1	Evaluación del control interno.	AC	J.O.C	04.04.2014
2	Coteje los saldos de reapertura en el que se arrastra el año anterior.	C	J.O.C	04.04.2014
3	<p>Obtener reporte o listados con saldos individuales de clientes, procediendo a:</p> <p>3.1 Efectuar pruebas de sumas.</p> <p>3.2 Cotejar el total de la relación en el balance de comprobación y registros contables.</p> <p>3.3 Confrontar selectivamente saldos con registros individuales y auxiliares (cta. Cte. De clientes).</p>	C – 1	J.O.C	04.04.2014
4	<p>Prepare un resumen del resultado obtenido en la confirmación, determinando:</p> <p>4.1 El porcentaje del monto circularizado en relación al saldo.</p> <p>4.2 El monto y porcentaje de respuestas conforme.</p> <p>4.3 El monto y porcentaje de respuesta inconforme (aclaradas y no aclaradas).</p>	C – 2	J.O.C	04.04.2014
5	<p>Por las respuestas positivas y negativas, aplique procedimientos alternativos, contemplando lo siguiente:</p> <p>5.1 Efectuar un análisis de los saldos, inspeccionando facturas, orden de pedido y guías de remisión.</p> <p>5.2 Revisar el Libro de inventarios y balances sobre los descargos de ingresos salidas.</p>	C – 2	J.O.C	04.01.2014

Fuente: Propia

DETERMINACIÓN DE HALLAZGOS

TABLA N° 04: Matriz de Hallazgo N° 01

MATRIZ DE HALLAZGO N° 01	
 SUMILLA: Según las preguntas del cuestionario 1,2,3,4	
	La inadecuada gestión del control interno como la clasificación, revisión y conciliación en las cuentas por cobrar, hace que la liquidez de la empresa se vea afectada.
 CONDICION: Debido a las irregularidades que presenta el sistema de control interno, se reflejara en los estados financieros; la disminución de liquidez que tiene la empresa.	
 CRITERIO: Se aplicará los ratios de liquidez respectivo para definir el porcentaje de pérdidas y el desarrollo de funciones, apoyándonos también de las normas de auditorías generalmente aceptadas en Perú.	
 CAUSA: Debido a la incorrecta aplicación de los procesos del Sistema de Control Interno, el área de crédito de cobranzas no está realizando una gestión de cobros, análisis y revisión efectiva, generando irregularidades que afectan a la liquidez de la empresa.	
 EFECTO: Actualmente la inadecuada función que cumple el Sistema de Control Interno, hizo que la empresa cuente con una disminución en su liquidez desfavorable.	
 RECOMENDACIÓN: Realizar capacitaciones constantes al personal encargado de los sistemas de control, así como también a los encargados del área de cobranzas. Mensualmente cruzar información para evitar el incumplimiento en los pagos, lo cual evitara tener bajas en la liquidez.	

Fuente: Propia

TABLA N° 05: Matriz de Hallazgo N° 02

MATRIZ DE HALLAZGO N° 02

✚ **SUMILLA:** Según las preguntas del cuestionario 7 y 8

El incorrecto proceso de pagos vencidos y acciones frente a los morosos del sistema de control interno repercute en el incremento de las cuentas por cobrar.

✚ **CONDICION:** Debido a la deficiencia del control interno, la supervisión del cronograma de cobro a clientes no se realiza según las políticas establecidas por la empresa lo cual también no se toman las acciones respectivas para poder cobrar.

✚ **CRITERIO:** Se potenciará el Sistema de Control Interno, a través de un examen exhaustivo para poder determinar las irregularidades, y así regularizar los procesos de control según las Normas de Auditoria correspondientes.

✚ **CAUSA:** El incumplimiento de las gestiones en el sistema de control interno del área, hace que el cronograma de cobros no sea respetado en la mayor parte de fechas establecidas y no existan acciones de recupero de dinero, generando incremento en las cuentas por cobrar.

✚ **EFECTO:** Se regenera deficiencias en los filtros de cuentas por cobrar, ocasionando de que las metas trazadas por la empresa no sean cumplidas por falta de liquidez.

✚ **RECOMENDACIÓN:** Contratar personal altamente capacitado y calificado, con experiencia en el proceso de otorgamiento de créditos y cobros; luego dividir equitativamente las funciones para un mayor desempeño productivo el cual dará como resultado mejoras para el área como para la empresa.

TABLA N° 06: Matriz de Hallazgo N° 03

MATRIZ DE HALLAZGO N° 03

✚ **SUMILLA:** Según las preguntas del cuestionario 10,11,12

La falta de actualización, clasificación y criterio para la cartera de clientes respecto a los créditos otorgados por el área influyen en una gestión inadecuada para poseer clientes al día y sin probabilidad de que no paguen.

✚ **CONDICION:** El inadecuado proceso de selección de la cartera de clientes, la actualización y renovación de estos; origina que no se cuente con clientes seleccionados de acuerdo a su situación financiera.

✚ **CRITERIO:** La empresa debe proporcionar e informar a los colaboradores sobre los requisitos que deben contar los solicitantes de créditos los cuales tienen que tener un seguimiento del comportamiento de sus pagos.

✚ **CAUSA:** La falta de información sobre el perfil y criterio adecuado que debe tener el solicitante de crédito, hace que haya incumplimientos al momento del cobro, por tal motivo la empresa cuenta con clientes morosos y de historial crediticio deficiente.

✚ **EFECTO:** Por dicha razón el inadecuado otorgamiento de crédito a clientes que incurren en impagos, perjudica a los ingresos (liquidez) que debe poseer la empresa.

✚ **RECOMENDACIÓN:** Capacitar al personal de créditos y cobranzas para que haya un mejor filtro de los clientes, clasificación y criterio de aceptación al momento de brindar un crédito y así no se generen retrasos en los cobros, de tal manera que la empresa pueda contar con una selecta cartera de clientes y cobrar en su momento.

Fuente: Propia

DETERMINANDO EL OBJETIVO ESPECIFICO N° 1

Durante la evaluación y análisis del Sistema de Control Interno de la empresa se observó cómo aporta el correcto funcionamiento e influye con la liquidez de la siguiente manera:

Se dio a conocer la influencia que tiene el Sistema de Control Interno mediante la correcta aplicación la cual está generando cambios favorables para la liquidez, la evaluación se dio mediante tablas de cuestionario hacia las personas involucradas en las cuales se determinó que no se realizaba un correcto seguimiento en cuanto a respetar las normas y controles que se establecían, las malas funciones afectaban a la liquidez ya que sus efectos se determinaban mediante las cuentas por cobrar que se encontraban en incremento generando una baja liquidez, la auditoría realizada dio sugerencias, detalles de las malas prácticas para que estas sean mejoradas y el aporte del Sistema de Control sea beneficioso para la organización generando una liquidez con la cual se pueda afrontar a obligaciones a futuro o cumpla con los planes a futuro que la empresa posea para cumplir con la denominada empresa en marcha.

DETERMINANDO EL OBJETIVO ESPECIFICO N° 2

Al identificar el aporte que realiza el Sistema de Control Interno en la empresa tal como nos hace mención el párrafo anterior en donde se encontró un Sistema de Control deficiente e indicando como se podía dar el beneficio de la eficiencia:

También se determinó en el Área de Créditos y Cobranzas que no poseía una correcta distribución de funciones las cuales están influyendo en la mala supervisión de cobranzas, con personal que no poseía mucho conocimiento acerca de algunos temas y para poder llegar a brindar las conclusiones y recomendaciones para una mejora.

Se realizó las siguientes evaluaciones:

- Cuestionarios
- Listado de Clientes Morosos
- Circularización de Facturas
- Matriz de Hallazgos

- Entrevistas a las personas involucradas

Mediante estas evaluaciones se realizó las observaciones y se brindó recomendaciones para su mejora y reforzamiento del área de Créditos y Cobranzas incluyendo sugerencias para minimizar el riesgo y brindar un correcto control mediante el área.

DETERMINANDO EL OBJETIVO ESPECIFICO N° 3

La empresa no tenía conocimiento de la importancia que posee el Sistema de Control Interno dentro de sus lineamientos uno de ellos como la cartera de clientes las cuales mantenía una deficiencia como:

- Desorden en cartera de clientes
- Falta de procesos en filtro para clientes que soliciten un crédito
- Falta de seguimiento a deudas por vencer
- Renovación de deudas

Para esto se brindó diagramas de sugerencia para realizar procesos de obtención de un crédito, recomendaciones de las herramientas de apoyo para filtrar clientes morosos y clientes óptimos, organigramas y un informe el cual detalla lo que se debe de realizar para mejorar y tener un Sistema de Control Interno adecuado el cual cumpla con lo que necesita la empresa para poder realizar sus funciones correctamente y genere beneficios.

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

3.3.2. AL SEÑOR DE LA EMPRESA COMERCIAL MANTILLA S.A.C.

Como auditores independientes fuimos contratados por la Gerencia para realizar una auditoría al área de Crédito y Cobranzas, al 31 de diciembre del 2013, en el cual se demuestra que no se están respetando las políticas de la empresa en cuanto a línea de crédito a clientes, cobranzas a tiempo de acuerdo a fechas de vencimiento y falta de experiencia de acuerdo al área, esto implica una dificultad en la parte económica y para el cumplimiento de objetivos que tiene establecido la empresa.

3.3.3. RESPONSABILIDAD DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZA SOBRE EL INFORME

El Área de Crédito y Cobranzas es responsable en la elaboración y presentación de los informes a Gerencia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, elaborar, implantar y mantener el control interno de acuerdo a las políticas de la empresa.

3.3.4. RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR

Cabe precisar que la responsabilidad del auditor se basara en realizar el informe de los sucesos desarrollados durante el periodo del ejercicio del 2013 en el Área de Créditos y Cobranzas.

3.3.5. OPINIÓN

En nuestra Opinión, se puede observar un mal manejo de las cuentas por cobrar según información brindada por el Área de Créditos y Cobranzas, estas incorrectas aplicaciones generan riesgos que afectan a la economía de la empresa que van a ser reflejados en el Estado de Situación Financiera.

La empresa comercial Mantilla SAC al 31 de diciembre de 2013, presenta diferencias en aumentos en las cuentas por cobrar a un 70% lo cual es una alarma preocupante pues se cuenta con una cartera de clientes sin actualizar, deudas no cobradas a la fecha; puntos que afectan la liquidez

de la empresa e incluso en la toma de decisiones de Gerencia General para poder realizar algunas proyecciones a largo o corto plazo.

3.3.6. CONCLUSIÓN

Es importante respetar las normas y procedimientos del sistema control interno para así mediante el buen uso y manejo procesos la empresa pueda tener un mayor control en supervisión de cuentas por cobrar; y a su vez una adecuada actualización de la cartera de clientes obteniendo óptimos resultados y garantizando una mejor información financiera, dichos enfoques permitirán que los planeamientos a futuro de la empresa tengan mayor probabilidad de éxito.

3.3.7. RECOMENDACIÓN

La correcta aplicación del sistema de control interno brindará una mayor seguridad de las operaciones y manejo de los recursos de la empresa, lo que permitirá el cumplimiento de las metas y objetivos dispuestos por la empresa. La importancia de tener un plan de respaldo con el uso del sistema de control interno garantizará una mejor visión sobre la gestión de la empresa.

Por otro lado, se deberá capacitar al personal adecuadamente y verificar que mantengan y respeten, las políticas y procesos de cobranzas ya establecidos.

3.3.8. ORGANIGRAMA SUGERIDO PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

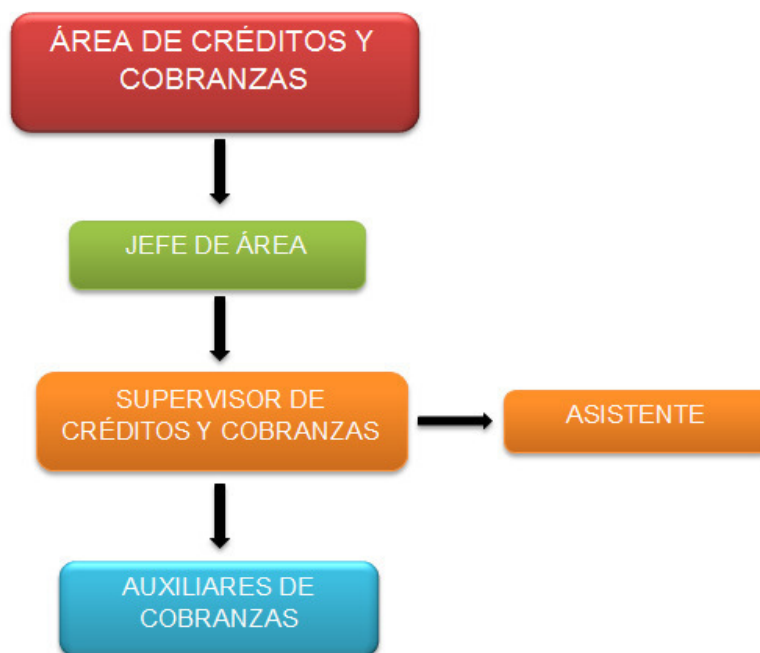


FIGURA N° 07: Organigrama sugerido

Fuente: Propia

Se detalla el organigrama para que puedan tener en cuenta el correcto funcionamiento y estructura para poder realizar una buena gestión y cumplir con las obligaciones, es muy importante aplicarlo puesto que disminuirán las incidencias.

3.3.9. FLUJOGRAMA SUGERIDO PARA EL MANEJO DE COBRANZA

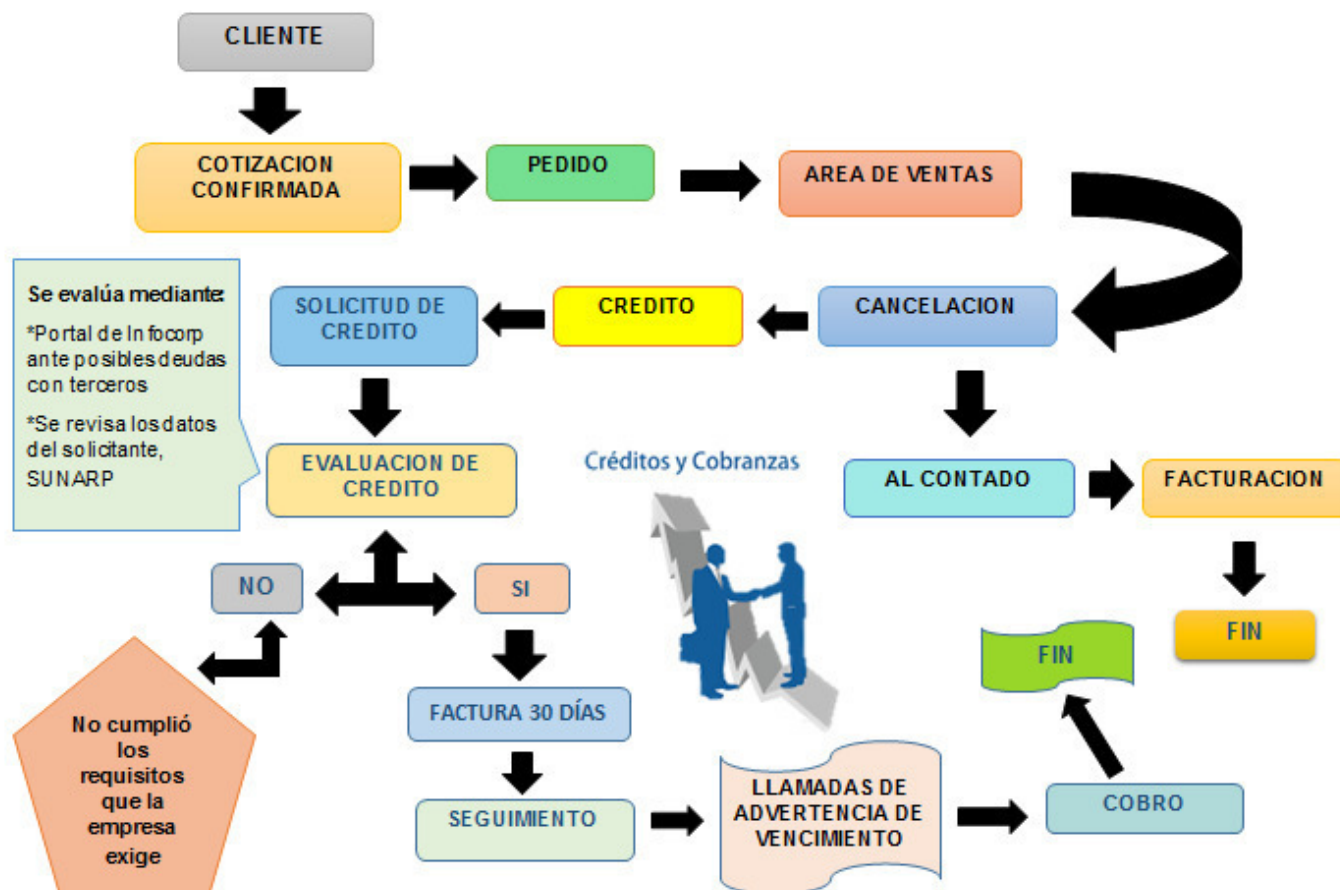
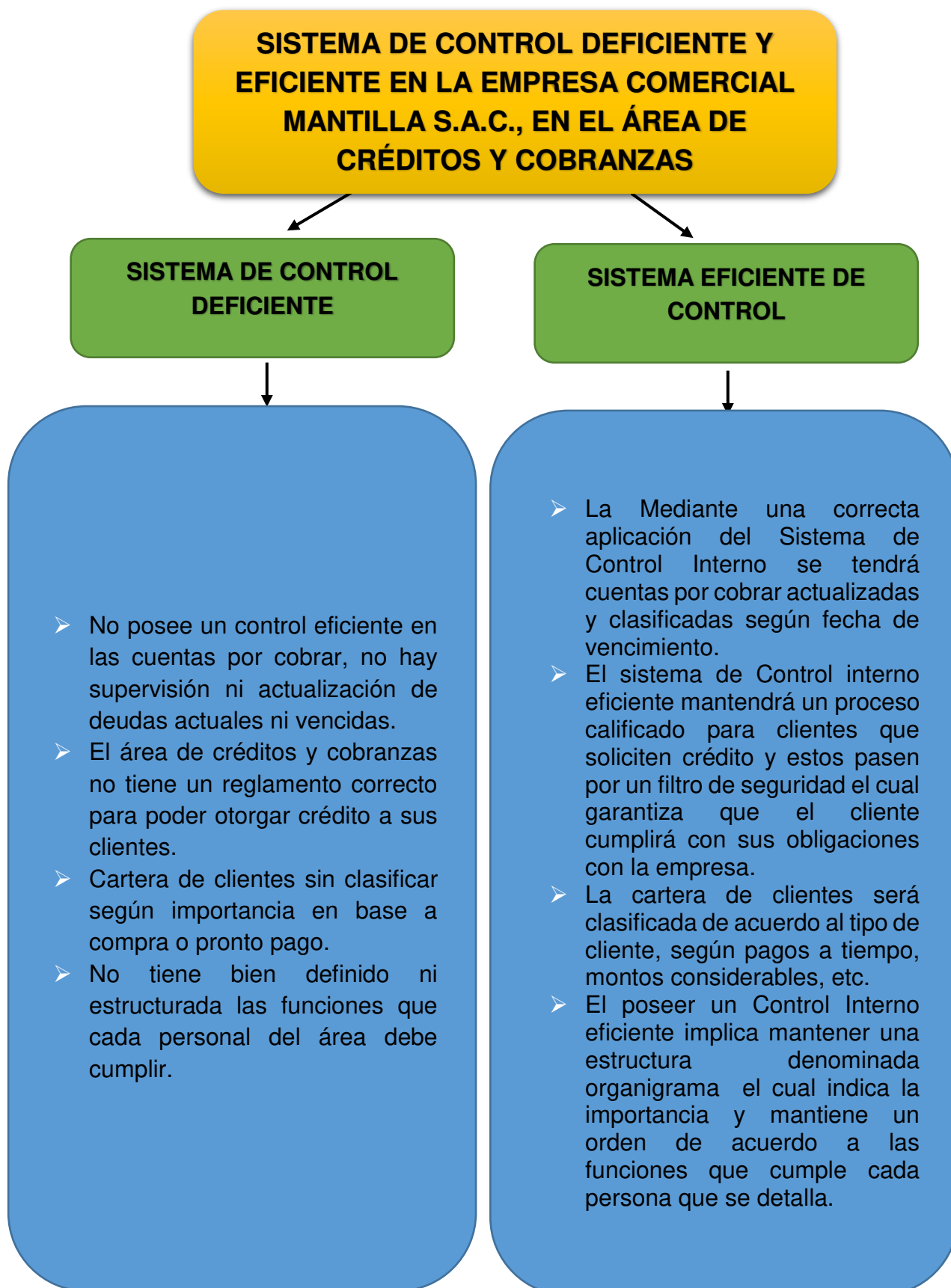


FIGURA N° 08: Flujograma sugerido

Fuente: Propia

La siguiente figura nos indica el verdadero procedimiento que se debe realizar para el área de créditos y cobranzas, el cual cumple con todo los requerimientos para evitar malos clientes tanto morosos como clientes que pueden generar fraude; al cumplir con esta indicación la empresa disminuirá el riesgo de cobranza fuera de fecha y clasificara a clientes que cumplan y generen a través de sus pagos mayor liquidez.

TABLA N° 07: Cuadro comparativo del Sistema de Control



Fuente: Propia

CAPÍTULO IV: INFORME DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Durante el proceso de evaluación de un crédito, es fundamental que el solicitante (cliente) cumpla con los requisitos necesarios para el otorgamiento del mismo, cumpliendo dicho proceso de control se busca mantener niveles relativamente bajos en cuanto al riesgo crediticio, además de contribuir con la liquidez de la empresa; para esto es necesario cumplir con los procesos, procedimientos y estrategias planteadas con el fin de obtener resultados favorables para la empresa, el siguiente enunciado contiene relación con la información proporcionada para poder usarla como apoyo y a base cumpliendo la función del proceso correcto como según nos indica: Fernández Maestre, Escamilla López, del libro Auditoría y Control interno; los cuales dentro del texto nos brindan la estructura apropiada para una correcta y verdadera evaluación de un crédito.

Un punto importante en el proceso de otorgamiento del crédito, es la capacitación que recibe el personal. A su vez, después de otorgado el crédito se tiene que continuar con un adecuado seguimiento del cronograma de cobros que se haya otorgado al cliente; dicho proceso permitirá mejorar el nivel de las cuentas por cobrar. El cobro para no afectar en parte a la liquidez de la empresa se debe realizar a máximo 60 días y estos deben ser reflejados en el Estado de Situación Financiera a lo real según fuente informativa del Diario Gestión; el cual esta herramienta de información mantendrá actualizado al personal encargado de lo que realmente se tiene por cobrar.

En la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicado en el distrito de Los Olivos, año 2013 la cual es objeto de nuestra investigación, se detectó la deficiencia en el Sistema de Control Interno en las cuentas por cobrar, dicha situación afecta la liquidez de la empresa puesto que las cuentas por cobrar no están siendo saldadas en el plazo establecido acordado entre la empresa y el cliente; así mismo se observó la deficiencia del sistema de control interno respecto a la selección, clasificación y actualización de la cartera de clientes,

lo cual dificulta a la empresa porque cuenta con clientes morosos, los cuales son un riesgo inminente para los objetivos trazados por la empresa.

Debido a la mala gestión se ve comprometida la estabilidad económica de la empresa, al contar con un porcentaje de liquidez bajo, por eso se aplicara las estrategias necesarias para el mejoramiento de la gestión, se busca minimizar el porcentaje de cuentas por cobrar aplicando los procedimientos necesarios al momento de la cobranza, esto a su vez contribuirá al mejoramiento de la liquidez, basándonos en las normas de auditoria y utilizando los instrumentos financieros (ratios) como apoyo para la empresa. Asimismo según fuente de información del autor Claros Cohaila, Roberto; León Llerena, Oscar Alfredo del libro: El control interno como herramienta de Gestión y Evaluación nos indican que un eficiente control interno diseñara y complementara procesos, funciones y mantendrá una correcta información en las operaciones financieras. Esto permitirá que la empresa cuente con información actual, real y precisa de su económica financiera y se cumpla con el principio de empresa en marcha e toma de decisiones.

4.2. CONCLUSIONES

- ✚ La mayoría de empresas vende al crédito, y de esta manera se generan las Cuentas por Cobrar, ya sea por la venta de un bien o la prestación de un servicio; pero vender al crédito no es 100% seguro, es por esta razón que es necesario tener un adecuado Sistema de Control Interno, que permitirá mantener el cronograma de cobros actualizado, tener definidos los procesos, procedimientos, para así no incurrir en fraudes o morosidad por parte de los clientes.
- ✚ Las Cuentas por Cobrar ocupan la mayor parte de los ingresos de las empresas dedicadas a vender y otorgar crédito, por lo tanto; si no se efectúa adecuadamente el Sistema de Control Interno encontraremos que nuestras Cuentas no serán cobradas (saldadas) en la fecha de vencimiento determinada; lo cual afectará a la liquidez que presenta la empresa; pero si se realizará un seguimiento cumpliendo con los parámetros establecidos por el Sistema de Control Interno, obtendríamos mejores resultados. La empresa cobraría de manera oportuna y en periodos de tiempo razonable el dinero invertido y esto ayudaría a mantener la liquidez.
- ✚ El sistema de control interno contribuye a mantener la información precisa, documentada y analizada; si se aplica de manera correcta este sistema aportaría a la reducción de cuentas por cobrar, minimizando así la probabilidad de incurrir en impagos y generar riesgos que perjudiquen la estabilidad económica de la empresa.
- ✚ Cada empresa cuenta con una cartera de clientes, la cual debe ser actualizada en periodos de tiempo establecidos; el sistema de Control Interno interviene a través de los procesos de selección de clientes a través de un historial o record crediticio de cada uno de ellos, también mantendría organizada, archivada y supervisada el historial de pago por parte de los clientes, así se contará con una cartera de clientes selecta.

4.3. RECOMENDACIONES

- ✚ Respetar los procedimientos, procesos y políticas establecidas por la empresa; o establecer pautas y/o condiciones al momento de efectuar la venta al crédito. Supervisar con frecuencia las fechas de cobro (para no incurrir en pérdidas) y mantener informado tanto al área de ventas como al área de cobranzas de la correcta aplicación de un Sistema de Control Interno.
- ✚ Supervisar y verificar que el área de cobranzas monitoree con frecuencia el cumplimiento del cobro de los créditos en el plazo determinado, permitiendo así que la empresa cuente con sus ingresos en los tiempos establecidos al momento de cerrar el contrato de crédito con el cliente.
- ✚ Una vez establecidas la fechas de vencimientos de cobros, la empresa deberá cumplir con los proceso del sistema de control interno para realizar el correcto seguimiento de los pagos por parte de los clientes, así las cuentas por cobrar serán saldadas dentro de parámetros establecidos.
- ✚ Utilizar entidades verificadoras de cumplimientos de pago para confirmar la solvencia de los clientes como por ejemplo: infocor, sbs, cámara de comercio, etc. Revisar y actualizar los procedimientos para el otorgamiento de créditos en base a los antecedentes de cada cliente, considerando la forma en que cumplen con sus deudas pactadas.

REFERENCIAS

- Actualidad empresarial. (Diciembre de 2011). Cuentas por cobrar comerciales - Programa de auditoría sugerido. *Actualidad empresarial N° 245 - Segunda Quincena*, V-1.
- Actualidad empresarial. (2012). el control interno y la auditoría interna. *Actualidad empresarial*, V2.
- Actualidad empresarial. (Noviembre de 2012). El control interno y la auditoría interna. *Actualidad empresarial N° 266 - Primera Quincena de Noviembre*, V1. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/266_11_MNBCASYZUJMJOWKGBWLOJKJFWZWFMBVYPXPBQZPKJCUXYEEABP.pdf
- Águeda Esteban, T., Jesús García de Madariaga, M., Narros Gonzáles, J., Olarte Pascual, C., Reinares Lara, E., & Saco Vásquez, M. (2008). *Principios de Marketing*. ESIC.
- Aguilar Pinedo, V. H. (2013).
- Álvarez. (2013). *Implementación y funcionamiento del Control Interno*.
- Amaro González. (04 de Setiembre de 2013). Importancia del control interno en la empresa. *El empresario.mx*, 1. Obtenido de <http://elempresario.mx/opinion/importancia-control-interno-empresa>
- Apaza Mesa, M. (2010). *Consultor Economico Financiero*. Pacifico editores.
- Argandoña. (2010). *El control interno*.
- Arozena, A. (07 de Julio de 2010). *Empresas inteligentes*. Obtenido de Empresas inteligentes.
- Baldivieso, T. (2008). *Promoneocios.net*.
- Banco continental BBVA. (2011). Finanzas para todos: El riesgo financiero y sus tipos. *Banco continental BBVA*.
- Banco del Pacífico del Ecuador. (17 de Diciembre de 2010). Mediante órdenes de cobros y pagos. *Banco del Pacífico del Ecuador*, 1. Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/lista-de-noticias/noticias-banco-del-pacifico/archive/bancopacifico/2010/12/17/Maneja-las-cuentas-por-cobrar-y-pagar-de-tu-empresa.aspx>
- Bañuelos Rizo, S. (2012). Los errores más comunes en crédito y cobranza. *Logística de México y Centroamérica*.
- Bañuelos, S. (2013). *T21 Mx - Mexico*.
- Barbara Barragan, G. M. (2013).
- Barreno Cevallos, A. A. (2012).

- Belaunde, G. (13 de Mayo de 2012). Control interno permanente: Una noción poco comprendida. *Diario Gestión*, pág. 1. Obtenido de <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/05/control-interno-permanente-una.html>
- Belaunde, G. (21 de Enero de 2012). *Diario Gestión*. Obtenido de Diario Gestión.
- Bernal Píscil, F. (Mayo de 2009). Auditoría operacional. *Actualidad empresarial N° 183 - Segunda Quincena*, IV-1.
- Bernal Píscil, F. (2010). Auditoría de cuentas por cobrar. *Actualidad empresarial*, 14.
- Bernal Píscil, F. (Mayo de 2011). NIA 400 Evaluaciones de control y riesgo. *Actualidad empresarial N° 230 - Primera Quincena*, V-1. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/230_11_LZILQCQNKEMCGOHLAPTOGSHFWWFYHMGTLPEBRVPCZBFGQMRQCL.pdf
- Bernal Pisfil, F. (2008). Ley de Control Interno aplicado a las entidades del Estado - Importancia y responsabilidad. *Actualidad empresarial*, 167.
- Bernal, F. (Mayo de 2010). Auditorías de cuentas por cobrar. *Actualidad empresarial N° 207 - Segunda Quincena*, V-1. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/207_11_SZQTOUEVJSFVDMQBWNZRKPCXLDHLDPYWPOQEJUASMFOQSESOSJ.pdf
- Blanco Luna, Y. (2003). *Normas y procedimientos de la auditoría integral*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Bolivia, S. F. (15 de Agosto de 2008).
- Bonilla Martínez, M. H. (31 de Agosto de 2012). *AUDITOL de Bolivia*. Obtenido de AUDITOL de Bolivia.
- Botero, M. A. (2010). Gerencie.com.
- Brachfield, P. J. (2009). *Cobro de impagados Guía práctica para la recuperación de deudas*. España: Gestión 2000.
- Brachfield, P. J. (2010). *Cobro de impagados y negociación con deudores: Como cobrar los impagados sin confrontaciones con los deudores*. Barcelona: Profit.
- Canelo Antillon. (2010).
- Cardozo Cuenca, H. (2006). *Auditoría del sector solidario Aplicación de Normas Internacionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Chong León, E., Chávez Passano, M., Queveas Alejos, M. I., & Bravo Tatalean, M. (2011). *Contabilidad Financiera Intermedia: Estados Financieros y Análisis de las Cuentas del Activo*. Lera edición.
- Claros Cohaila, R., & León Llerena, O. A. (2012). *El control interno como herramienta de Gestión y Evaluación*. Pacifico ediciones.

- Comunidad académica digital de conocimiento. (2013). Métodos de Evaluación del Control Interno. *Comunidad académica digital de conocimiento*, 12.
- Comunidad Contable Forex. (29 de Agosto de 2013). ¿Qué es un activo financiero? *Comunidad Contable Forex*, 1.
- Consumoteca. (2009). Cartera de Clientes. *Consumoteca de España*.
- Contabilidad de Paraguay. (2012). Control interno y sus limitaciones. *Contabilidad de Paraguay*, 2.
- Contadores & Empresas. (2009). Principales problemas relacionados con los comprobantes de pago y guías de remisión. *Contadores & Empresas*.
- Coyuntura Económica. (2010). Definición de Auditoría. *Coyuntura Económica*, 1.
- Coyuntura Económica. (2010). La auditoría. *Coyuntura Económica*, 1.
- Crece Negocios. (2012). *Crece Negocios*.
- Cuenca, H. C. (2008). *Auditoría del sector solidario: aplicación de normas internacionales*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Debitor Guía de la Contabilidad. (2008). ¿Para qué sirve la contabilidad? *Debitor Guía de la Contabilidad*.
- Del Valle Figueroa, A. (2009). *Consejo de carreras Económicas de Buenos Aires*.
- Diario cinco días. (2012). El cobro de las auditorías. *Diario cinco días*.
- Diario de Cuba. (2011). *Diario de Cuba*.
- Diario Expansión. (02 de Julio de 2013). Deloitte veía a Bankia como una empresa con pérdidas antes de su salida a Bolsa. *Diario Expansión de España*, 1. Obtenido de <http://www.expansion.com/2013/07/02/empresas/banca/1372785950.html>
- Diario Gestión. (11 de Marzo de 2013). Análisis de los Estados Financieros (parte 2). *Diario Gestión*, 1. Obtenido de <http://blogs.gestion.pe/deregresoalobasico/2013/03/analisis-de-estados-financiero-1.html>
- Diario peruano Gestión. (23 de Agosto de 2013). El control interno es necesario para preservar el negocio. *Gestión*, pág. 1. Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/pwc-control-interno-necesario-preservar-negocio-2074437>
- Díaz, J. (19 de 03 de 2013). *Negocios y Emprendimiento*. Obtenido de Negocios y Emprendimiento.
- El comercio. (28 de Diciembre de 2011). ¿Se debe obligar a las empresas a contratar auditorías? *El comercio*.
- El comercio. (2013). Feria de cobranzas para negocios deudas. *El comercio*.

- El economista. (06 de enero de 2013). El riesgo de errar crece por bajo control de las cuentas por cobrar. *El economista*, pág. 1. Obtenido de <http://imcp.org.mx/normatividad/normas-de-auditoria/las-cuentas-por-cobrar-representan-uno-de-los-renglones-mas-importantes-del-estado-de-posicion-financiera-o-balance-general-partiendo-de-la-base-de-que-dicho-renglon-contribuye-a-la-definicion-del-ca>
- El empresario. (2013). Procedimientos y técnicas del Control Interno. *El.empresaio.mx*.
- El pais. (2013). *ELPAIS.COM*.
- Eslosse, Gordicz, & F. Gamondez. (2011). *Cuentas por cobrar*.
- Estupiñán Gaitán, R. (2008). *Administrativo de Riesgos ERM* y la Auditoría Interna*. Ecoe ediciones.
- Evaluando.com*. (23 de Octubre de 2012). Obtenido de Evaluando.com.
- Expense Reduction Analysts Europe. (2013). Gestión de riesgos en la empresa. *Expense Reduction Analysts* .
- Falconi Pananala, Ó. (Junio de 2013). Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. *Actualidad empresarial N° 280 Primera Quincena*, V-1. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/280_11_ZFKSQNLGBWBPNUJSAONWOKCGDXJXXMAWRLPIYAOAXQQLKZDLNQ.pdf
- Fernández de Valderrama, J. L. (2009). *Teoría y práctica de la auditoría II Análisis de áreas y casos prácticos*. Madrid: Piramide (Grupo Anaya S.A.).
- Fernández Maestre, A., Escamilla López, J. A., Díaz-Faes Rodríguez, C. E., Rodríguez Rodríguez, R., Martín Ruano, F., Bustamante Herrero, R., & Ruíz Rodríguez, J. C. (2009). *Auditoría y Control interno*. Madrid: MMVI (Grupo Cultural).
- Flores Soria, J. (2013). *Contabilidad para Gerentes*. Pacifico editores.
- Flores Soria, J. (2013). Control Administrativo. *Actualidad empresarial*, 138.
- Fonseca Luna, O. (2009). *Dictámenes de Auditoría*. Instituti de Investigación en Accountabillity y Control - IICO.
- Franco, J. (2013). La valoración adecuada de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la hoja de balance. *Fhow en Español*.
- García. (2011). *El control de auditoría financiera*.
- García Castellví, A. (2008). *Contabilidad Finnciera análisis y aplicación del PGC*. Ariel S.A.
- Garcia Castillon, J. (2012). Importancia del Control Interno Interno. *Gestion.Org*, 1. Obtenido de <http://www.gestion.org/gestion-financiera/32637/importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

- García Quispe, J. (2012). Concepción del control interno de la gestión. *Actualidad empresarial*, 261.
- García Quispe, J. L. (2012). Concepción del Control Interno de la Gestión. *Actualidad Empresarial N° 261*.
- Gerencie. (2008). Auditoría Interna. *Gerencie.com*, 58.
- Gerencie. (2012). Riesgos potenciales en las empresas. *Gerencie.com*.
- Global Asia. (25 de Junio de 2013). *GLOBALASIA.COM*. Obtenido de BLOBALASIA.COM: <http://www.globalasia.com/>
- Gobierno de Cali Colombia. (2011). Proceso de Control interno. *Gobierno de Cali Colombia*, 14.
- Gómez Liguerra, C. (2011). *Análisis del derecho (INDRET)*, 4.
- Gómez, & Berzares. (2013). *Administración de las Cuentas por Cobrar*.
- Gonzales Dalman. (2011). *Control Interno*.
- Gonzales Dalmau, L. (2012). *El derecho en la aplicación de la contabilidad Forense*. La Habana: Vlex.
- Guzman, O. (2013). ¿Qué es el riesgo empresarial? *La Voz de Houston*.
- Hernández Meléndez, E. (2007). Auditoría Interna. *Gestiopolis*, 1. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-auditoria-interna/>
- Hidalgo Ortega, J. (2011). *Auditoría de Estados Financieros*. Perú: FECAT.
- Hidalgo Ortega, J. (2011). *Auditoría de Estados Financieros*. Perú: FECAT.
- Hirache Flores, L. (Diciembre de 2011). Auditoría de cuentas por cobrar. *Actualidad empresarial N° 244 - Primera Quincena*, V-1. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/244_11_KRMBJBXEUENSRRPYRF XJYDGSKEEKIXGGIYTJHUHMPLZICPGUVDD.pdf
- IEDGE Instituto Español. (2011). Enfoques prácticos para analizar exitosamente las cuentas por cobrar. *IEDGE Instituto Español*, 1.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2010). *Guía práctica de auditoría de negocios (pequeños y medianos)*. México: IMCP | Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Javier, R. (03 de Setiembre de 2012). Diseño, implementación y fortalecimiento del sistema de control interno. *Gestiopolis*, VI. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/disenio-implementacion-fortalecimiento-sistema-control-interno/>
- Lattuca, A. (2011). *Manual de Auditoría*. Buenos Aires: FACPCE.
- León, & Claros. (2012). *Identificación de riesgos*.
- Loza, S. (2013). Fases de la auditoría. *Blog Sofía Loza*, 1.

- Lozano flores, I. (2010). *Mexicana Gestipolis*.
- Luz, H. F. (Diciembre de 2011). Auditorías de cuentas por cobrar. *Actualidad empresarial* N° 244 - Primera Quincena, V-1. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/244_11_KRMBJBXEUENSRYRF XJYDGSKEEKIXGGIYTJHUHMPLZICPGUVDD.pdf
- Mantilla B., S. A. (2008). *Auditoría de información Financiera*. Bogotá: Edamsa Impresiones (CENGAGE Learning).
- Mantilla B., S. A. (2009). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mantilla Blanco, S. A. (2012). *Auditoría del Control Interno*.
- Marco de Control Interno: Coso - Comité Of. Sponsoring Organizations. (2008). Control Interno Coso. *Actualidad empresarial*, 158.
- Martínez Carrasco. (2010). *Activos financieros*.
- Martínez Fuentes, A. (2011). *Gestipolis*.
- Martínez Paricio, I. (2012). Definición y cuantificación de los Riesgos Financieros. *Global Risk Management*, 27.
- Mendivil Escalante, V. M. (2010). *Elementos de la auditoría Sexta Edición*. México: Cosegrat.
- Mesa Apaza. (2011). *Cuentas y documentos por cobrar*.
- Miranda Quezada, F. (31 de Mayo de 2009). *Consultor Financiero*. Obtenido de Consultor Financiero: http://consultorfinancieroenred.blogspot.pe/2009_05_01_archive.html
- Molina, J. C. (2013). Auditoría. *Informativo Caballero Bustamante*, 1.
- Moreno, T. M. (2009). *Expansión*.
- Muñoz Merchante, Á. (2009). *Fundamentos de Contabilidad*. Universidad Ramón Areces.
- Negocios online. (2013). *Negocios Online*.
- Nodal, M. (20 de Enero de 2010). *Negocios emprendedores de España*. Obtenido de Negocios emprendedores de España.
- O. Salmerón. (2013). *Gestión Financiera*.
- Obando Cárdenas, J. (28 de Febrero de 2009). *Universidad de Antioquia*. Obtenido de Universidad de Antioquia: <http://www.shd.gov.co/shd/node/1509>
- Ortega, J. H. (2011). *Auditoría de Estados Financieros (Tomo I)*. Perú: FECAT.
- Ortiz Salmeron, J. (2013). *Gestión Financiera*. Editex S.A.
- P. Stickney, L. Weil, Schipper, & Francis. (2011). *Cuentas por cobrar comerciales*.
- Passano, C., Alejos, Q., Tantalean, B., & León, C. (2011). *Incertidumbres de riesgo*.

- Patiño, M. A. (18 de Diciembre de 2012). *Comparativa de Bancos de España*.
- Perdomo Moreno, A. (2008). *Fundamentos del Control Interno*. Edamsa impresiones.
- Pere J. Brachfield. (2009). *Cobro de impagados guía práctica para recuperación de deudas*.
- Pere J. Brachfield. (2012). ¿Como cobrar impagados?
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2012). *Gestión por Procesos*. Madrid: Esic.
- Pérez, E. M. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: Trillas.
- Ponce Polanco. (2012).
- Pons, J. (2011). Como cobrar una deuda sin perder un cliente. *revista vital Mass.pe*.
- Pymes y autónomos de WeblogsSL. (2008). *Pymes y autónomos de WeblogsSL*.
- QuimiNet.com. (2012). Los mercados industriales(cómo ampliar la cartera de clientes). *QuimiNet.com*.
- R. M., J. A. (08 de Diciembre de 2008). Importancia y aplicación del Control Interno en la empresa. *Empresa y Economía*, 1. Obtenido de <http://empresayeconomia.republica.com/herramientas/importancia-y-aplicacion-del-control-interno-en-la-empresa.html>
- Reeve Duchac, W. (2010). *Contabilidad Financiera*. México.
- Reyes Caballero, J. A. (2013). ¿Qué importancia tiene el control interno dentro de una empresa? *Soy conta Mx*, 350.
- Rodríguez Valencia, J. (2009). *Control Interno*. México: Trillas.
- SAC, U. P. (2008). *Fundamentos de Finanzas*.
- Slosse, C. A., Gordicz, J. C., & Gamandez, S. (2008). *Auditoría con actualización online*. Argentina: La Ley S.A.E.
- Soll. (s.f.).
- Solsse, C. A., Gordicz, J. C., & Gamones, S. F. (2008). *Auditoría*. Ocen.
- Soto, B. (2011). Consejos para cobrar facturas o deudas sin Pagar. Recurrir a empresas de cobro de deudas ¿Si o No? *Gestión. Org*.
- Soy entrepreneur. (2009). Consejos para un cobro efectivo. *Soy Entrepreneur*.
- Téllez Trejo, B. R. (2008). *Auditoría un enfoque práctico*. México: Edamsa Impresiones (CENGAGE Learning).
- Téllez, R. (2012). *Expertos en Gestión Empresarial*.
- Tengo deudas. (2010). Definición de un activo. *Tengodeudas.com*.
- Tomas, J., & Batle, E. (2008). *Como prevenir la morosidad*. España: Gestión.

- Universidad del Atlántico de Colombia. (2012). *Modelos de Control Interno*.
- Universidad del Atlántico de España . (2012). Control Interno. *Universidad del Atlántico de España*.
- UT Panamá. (2012). Objetivos fundamentales y principales de una auditoría. *Universidad Tecnológica de Panamá*, 78.
- Velásquez, G. (2013). *Los procedimientos sustantivos de Auditoría para las cuentas por Cobrar*. Revista virtual Internacional E How en español.
- Ventura, S. (13 de Junio de 2011). La importancia del capital de trabajo. *Gestión*, 1. Obtenido de <http://www.gestion.org/economia-empresa/gestion-administrativa/3786/la-importancia-del-capital-de-trabajo/>
- Verduzco Arias, M. (12 de Julio de 2011). Minimizar los riesgos de Auditoría. *Los mejores correos electrónicos*, 1. Obtenido de <http://sugt-correos.blogspot.pe/2011/07/minimizar-riesgos-de-auditoria.html>
- Vinces, L. (2011). *Riesgos*.
- Vizcarra Moscoso , J. (2008). *Auditoría Financiera*. Pacífico ediciones.
- Vizcarra Moscoso, J. E. (2010). *Auditoría Financiera*. Lima: Pacífico.
- Wordpress. (31 de Octubre de 2013). *Wordpress*. Obtenido de Wordpress.
- worpress. (31 de Octubre de 2013). *Cobranza.wordpress.com*. Obtenido de Cobranza.wordpress.com.

ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: INCIDENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA COMERCIAL MANTILLA S.A.C UBICADA EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS , AÑO 2013					
PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL		VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCLUSION GENERAL	RECOMENDACIÓN GENERAL
<p>• ¿De qué manera influye el Sistema del Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013?</p>	<p>• Identificar de qué manera influye el Sistema del Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013.</p>	<p>Control es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para la consecución de objetivos y metas.</p>	<p>1. Incidencia del Sistema de Control Interno.</p>	<p>La incidencia del Sistema de Control Interno en la Empresa Comercial Mantilla S.A.C en mencion a las cuentas por cobrar afecta a la liquidez generando posibles retrasos en cumplimientos con las obligaciones a corto plazo.</p>	<p>Respetar y cumplir con el adecuado Sistema de Control Interno para poder consolidar el area de creditos y cobranzas.</p>
PROBLEMAS ESPEDÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		VARIABLE DEPENDIENTE	CONCLUSIONES ESPECÍFICAS	RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS
<p>PE1: ¿Cómo el Sistema de Control Interno aporta en la liquidez de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013?</p>	<p>OE1: Analizar cómo el Sistema de Control Interno aporta en la liquidez de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013.</p>	<p>Una gestión correcta de las cuentas por cobrar es de suma importancia para mantener un flujo de recursos que evite caer en problemas de liquidez en la operativa del día a día. Al mismo tiempo, debemos cuidar nuestra cartera puesto que un descuido en su manejo, puede afectar en costos financieros "invisibles" para la administración.</p>	<p>2. Supervision de cuentas por cobrar.</p>	<p>La supervision de cuentas por cobrar es importante ya que realizando un adecuado Sistema de Control interno se tendra mas dinero cobrado a tiempo a favor de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C</p>	<p>Se recomienda contar con un personal calificado el cual pueda realizar la funcion de llevar el control de las cobranzas para poder mantener un porcentaje adecuado de cuentas por cobrar.</p>
<p>PE2: ¿Poseen un adecuado Sistema de Control Interno el cual supervise las cuentas por cobrar de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013?</p>	<p>OE2: Identificar si poseen un adecuado Sistema de Control Interno el cual supervise las cuentas por cobrar de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013.</p>	<p>La partida de Cuentas por Cobrar, se refiere a todos los derechos sobre otros convertibles en dinero, mercadería (Depósitos correspondientes a compras.) y servicios, es decir pagados previamente. Las Cuentas por Cobrar se definen correctamente como aquellas peticiones que pueden cobrarse en efectivo.</p>	<p>3. Clasificacion cartera de clientes.</p>	<p>Hoy en dia la clasificacion de la cartera de clientes es base fundamental para poder generar prioridades y tener mayor confianza a quien le otorgamos un credito y evitar posibles morosidades por parte de los clientes.</p>	<p>Se recomienda realizar un cuadro donde se seleccione cliente por cliente indicando la capacidad y tiempo en las que cumplen con sus deudas para poder asi tener uniformidad en el control y poder generar liquidez.</p>
<p>PE3: ¿Cuál es la importancia del Sistema de Control Interno respecto al manejo de la cartera de clientes de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013?</p>	<p>OE3: Verificar cuál es la importancia del Sistema de Control Interno respecto al manejo de la cartera de clientes de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013.</p>	<p>En resumen; el control es un instrumento clave en toda organización o empresa desde la más grande hasta la más pequeña, puesto que nos permite detectar a tiempo cualquier fraude, error y desviación que realice el personal, perjudicando los intereses de la empresa y poder establecer las medidas correctivas necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa</p>	<p>4 Seguimiento y actualizacion de deudas.</p>	<p>Es recomendable una vez otorgado el credito realizar el seguimiento respectivo de la fecha de vencimiento, actualizando datos para tener en forma uniforme lo que esta por vencer y controlar los cobros a su fecha.</p>	<p>Se recomienda para que evitemos el alto indice de morosidad por parte de los clientes realizar seguimientos mediante llamadas o correos advirtiend la fecha de vencimiento de sus deudas y una vez canceladas continuar actualizando en base de datos los clientes que dejaron de tener deuda con la empresa.</p>

**Anexo B:
SUMARIA DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**

CÓDIGO	CUENTA	INDICE P/T	SALDO HISTÓRICO 31/12/2012	SALDO FINAL 31/12/2013
			Sl.	Sl.
121	Facturas por cobrar	Y – 1	1,139,910√	1,350,610√
TOTALES			1,139,910√	1,350,610 ¥

Σ

Σ

TRABAJO REALIZADO:

Información tomada del Balance General

Σ = Suma conforme.

√ = Chequeado con cuentas del Mayor General, conforme.

¥ = Chequeado con el Balance General, conforme.

CONCLUSION:

Se ha examinado la cuenta que conforma el rubro de Cuenta por Cobrar, no habiéndose detectado deficiencias significativas, por lo que se concluyen que los saldos antes descritos presentan razonablemente las cuentas por cobrar al 31.12.13, de conformidad a técnicas y principios contables.

*Hecho por: MYK
Fecha: 04-01-14
Revisado por: JCM*

C

**ANEXO C:
RELACIÓN DE FACTURAS POR COBRAR**

Clientes	Facturas		Importe	Pagos posteriores				Depósito	
	Nº	Fecha		Fecha	Importe	Cheque	Banco	Fecha	Banco
D' Casa EIRL	11341 <i>W</i>	13.01.13	∅ √163,206						
Molina SRL	11349 <i>W</i>	29.01.13	√C 630,428	C-2					
Inmobiliaria Rodriguez SAC	11358 <i>W</i>	18.07.13	√C 387,133	C-2					
Consortio SIMMER	11365 <i>W</i>	20.07.13	√C 24,978	C-2					
Constructora los Andes	11380 <i>W</i>	02.08.13	√18,928	16.11.13	18,928	1511630	Crédito S	16.11.14	Continental¥
Lima SAC	11390 <i>W</i>	11.09.13	√22,385	C-2					
JAG Electro Comercial	11397 <i>W</i>	15.10.13	√12,473						
Romasa SAC	11400 <i>W</i>	04.11.13	√22,820						
San Lorenzo SAC	11408 <i>W</i>	17.11.13	√C 17,258						
Ceramica Andrea SAC	11423 <i>W</i>	12.12.13	√20,277						
Importaciones Palao EIRL	11432 <i>W</i>	19.12.13	√14,595						
Constructora las Viñas SAC	11445 <i>W</i>	23.12.13	√16,129	03.01.14	16,129	23-1025	scotiabank S	03.01.14	Continental¥
TOTAL			Σ1,350,610						

TRABAJO REALIZADO

Σ = Suma conforme.

C = Cliente circularizado

√ = Chequeado con libro mayor auxiliar de clientes, conforme

S = Verificado el cheque y comprobante de ingreso de caja, conforme.

¥ = Verificado depósito con Estado de Cuenta del Banco y ticket de depósito.

W = Verificado aprobación de créditos.

Hecho por: MYK
Fecha: 04-01-14
Revisado por: JCM

C - 1

**ANEXO D:
RELACIÓN DE CLIENTES SELECCIONADOS**

Circular	Código	N°	Fecha	Cliente	Dirección	Saldo al 31.12.13	Confirmado		Aclarado	No Aclarado
							Conforme	No Conforme		
01-0230	120	11349	29.01.13	Molina SRL ✓	Av. Arica 1120 – Breña	630,428	ϕ630,428			
01-0233	130	11358	18.07.13	Inmobiliaria Rodriguez SAC ✓	Av. Tacna 1560 – Cercado	387,133	ϕ387,133			
01-0234	175	11388	25.08.13	Consortio SIMMER ✓	Av. Pardo 260 – Miraflores	24,978		ϕ24,978	⊕ 24,978	
01-0236	138	11390	11.09.13	Lima SAC ✓	Av. Tacna 1893 – Cercado	22,820		ϕ22,820		~22,820
TOTAL						Σ1,065,359	Σ1,017,561	Σ47,798	Σ24,978	Σ22,820

TRABAJO REALIZADO

Información tomada del Balance de Comprobación al saldo al 31.12.13

Σ = Suma conforme.

ϕ = Confirmado con el cliente.

⊕ = Se aplicó procedimiento alternativo (inspección física de facturas, análisis del movimiento de cuenta corriente, cobros posteriores y salidas de almacén de lo vendido).

✓ = Chequeado nombre, dirección e importe del cliente con cuenta corriente individual, conforme.

~ = Se envió segunda carta de confirmación y no existe cuenta corriente. Se verificó registro de ventas.

*Hecho por: JOC
Fecha: 04-01-14
Revisado por: COJ*

C - 2

ANEXO E: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA RELACIÓN DE CLIENTES SELECCIONADOS

Saldos de cuentas por cobrar comerciales al 31.12.13 (según EE.FF.)		S/.1,350,610	100%
Circularizado (según relación de clientes seleccionados)	1,065,359	100%	78.88%
Conforme	1,017,561	95.51%	
No Conforme	47,798		
Diferencia aclarada	24,978.00	2.34%	
Diferencia no aclarada	22,820.00	2.14%	

ORSERVACIONES

1. La factura N°11388 del cliente Consorcio SIMMER, fue cancelada con cheque N°01563127 del Interbank al 02.01.14, los mismos que fueron cobrados satisfactoriamente.
2. La factura N° 11390 del 11.09.13 de Lima SAC por S/.22,820 no fue confirmado por el cliente ni se encuentra registrado en su cuenta corriente.

RECOMENDACIÓN

Que la Gerencia se sirva disponer la verificación de la factura N° 11390.

CONCLUSIÓN

Como resultado de la revisión se determina que el saldo de las cuentas por cobrar – clientes son razonables, excepto la cuenta del cliente Lima S.A por S/. 22,820 que deberá aclararse.

**ANEXO F:
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

**Al 31 de Diciembre
(Expresado en Nuevos Soles)**

<u>ACTIVO</u>	2013	2012	<u>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</u>	2013	2012
Activo Corriente			Pasivos Corrientes		
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	816,752	790,305	Sobregiros Bancarios	401,566	309,456
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	1,350,610	1,139,910	Pagarés Bancarios	15,460,064	8,716,421
Otras Cuentas por Cobrar	4,627,585	2,236,826	Cuentas Por Pagar Comerciales	10,773,559	5,083,756
Existencias	22,735,320	15,002,987	Otras Cuentas por Pagar	3,459,856	1,905,387
Activo no ctes mantenidos para la venta	483,851		Parte Corriente de Deudas a Largo Plazo	312,694	550,656
Otras Cuentas del Activo Corriente	5,251,850	4,010,223			
Gastos Pagados por Anticipado	269,771	191,840			
Total Activo Corriente	35,535,739	23,372,091	Total Pasivo Corriente	30,407,739	16,565,676
Activo No Corriente			Pasivo No Corriente		
Valores	1,675,426	1,675,426	Ingresos Diferidos	19,258	18,085
Inmueble, Maquinaria y Equipo (neto)	4,714,710	3,160,638	Deudas a Largo Plazo	2,275,728	973,525
Activos intangibles (neto)	143,663	109,238			
Total Activo No Corriente	6,533,799	4,945,302	Total Pasivo No Corriente	2,294,986	991,610
			PATRIMONIO NETO		
			Capital	3,685,850	3,685,850
			Capital Adicional	675,617	675,617
			Reserva Legal	199,382	7,341
			Resultados Acumulados	4,805,964	4,470,886
			Resultado del Ejercicio	0	1,920,413
			Total Patrimonio Neto	9,366,813	10,760,107
TOTAL ACTIVO	42,069,538	28,317,393	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	42,069,538	28,317,393

**ANEXO G:
NOTAS A LOS EE.FF. Y DETALLE DE LA CTA. 12**

CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES (NETO)

Conformado por:

DETALLE	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013		CONCEPTO
	US.\$.	S/.	
Facturas por Cobrar Facturas por Cobrar		1,350,610.00	Ventas
Letras por Cobrar Letras por Cobrar			
Sub-Total	0.00	1,350,610.00	
Total de Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	0.00	1,350,610.00	

121 FACTURAS POR COBRAR - TERCEROS

FECHA	T/D	DOCUMENTO	RAZÓN SOCIAL	SALDO
13/01/2013	01	11341	D' Casa EIRL	163,206.00
29/01/2013	01	11349	Molina SRL	630,428.00
18/07/2013	01	11358	Inmobiliaria Rodríguez SAC	387,133.00
20/07/2013	01	11365	Consortio SIMMER	24,978.00
02/08/2013	01	11380	Constructora los Andes	18,928.00
11/09/2013	01	11390	Lima SAC	22,385.00
15/10/2013	01	11397	JAG Electro Comercial	12,473.00
04/11/2013	01	11400	Romasa SAC	22,820.00
17/11/2013	01	11408	San Lorenzo SAC	17,258.00
12/12/2013	01	11423	Ceramica Andrea SAC	20,277.00
19/12/2013	01	11432	Importaciones Palao EIRL	14,595.00
23/12/2013	01	11445	Constructora las Viñas SAC	16,129.00
			TOTAL	1,350,610.00

**ANEXO H:
INSTRUMENTOS DE APOYO I**

RATIO DE LIQUIDEZ

Liquidez General	2013	2012	2013	2012
Activo corriente	35,535,739.00	23,372,091.00	1.17	1.41
<hr style="width: 100%; border: 0.5px solid black;"/> Pasivo corriente	30,407,739.00	16,565,676.00		

COMENTARIO:

En el año 2012 se cuenta con un 1.41 lo cual indica que la liquidez es optima, mientras en el año 2013 hubo una variación de -0.24 en contra de la empresa. Aún puede afrontar el pago de sus obligaciones a corto plazo.

RATIO DE GESTIÓN

Período promedio de Cobranza	2013	2012	2013	2012
Cuentas por cobrar x 360	1'350,610 x 360	1'139,910 x 360	122	60
<hr style="width: 100%; border: 0.5px solid black;"/> Ventas anuales	3,989,274.00	6,884,958.00		

COMENTARIO:

En el año 2012 podemos observar que las cuentas por cobrar están circulando en periodos de 60 días (dos meses); mientras en el 2013 el periodo de circulación aumento a 122 días (cuatro meses aprox.). La empresa tiene que mejorar el proceso de cobranza pues está tardando demasiado en recuperar su liquidez.

**ANEXO I:
INSTRUMENTO DE APOYO II**

RATIO DE LIQUIDEZ

PRUEBA ÁCIDA

Act. Corriente - Existencias - Gtos. Cont. Anticipado
Pasivo corriente

2013	2012	2013	2012
35'535,739-22'735,320-269,771	23'372,091-15'002,987-191,840	0.41	0.49
30,407,739.00	16,565,676.00		

COMENTARIO:

Se tiene que para el año 2013 por cada 1 sol de deuda hay 0.41 y en el año 2012 por cada 1 sol de deuda hay 0.49 para cubrir el pasivo corriente. En comparación con el año 2012, la liquidez en el año 2013 ha sufrido una disminución de 0,08.

COMENTARIO GENERAL:

Es muy importante tomar en cuenta las recomendaciones sugeridas pues según los instrumentos de apoyo realizados la empresa para el año 2013 no tendría liquidez para afrontar obligaciones financieras y no solo eso no podría ser apta como un buen cliente en caso solicite un crédito de monto razonable para futuros proyectos ya que los bancos lo calificarían como no recomendable, es posible evitar los inconvenientes respetando y aplicando un adecuado sistema de control interno