

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



**“Influencia del Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la
Empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016”**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contadora Pública

Autora:

Zuñiga Li Mariann Lizbeth

Asesor:

León Alva, Martos Ernesto (Código Orcid 0000-0001-7355-159X)

Chimbote – Perú

2021

Palabras Clave:

Control Interno

Tema	Control Interno.
Especialidad	Auditoria.

KEYWORDS

Internal Control

Topic	Internal Control.
Specialty	Audit.

Línea de Investigación:

Área : Ciencias Sociales

Sub Área : Otras Ciencias Sociales

Disciplina : Otras Ciencias Sociales

Sub Disciplina : Auditoria

**“Influencia del Control Interno en las Cuentas por Cobrar
de la Empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016”**

3. RESUMEN

El estudio de investigación titulado **“Influencia del Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016”**, tuvo como objetivo general: Analizar el control interno en las cuentas por cobrar con el fin de proponer mejoras en la gestión de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016. La investigación fue descriptiva de tipo no experimental, para el desarrollo del trabajo se aplicó como técnica: la entrevista; y como instrumento: la guía de entrevista, con una población constituida por 11 trabajadores de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., el cual estuvo estructurado para cada área y trabajador a evaluar, recopilando información relevante y necesaria. Asimismo, se realizó una investigación de campo acerca de las Cuentas por Cobrar de la empresa en cuestión, los cuales permitieron determinar una ausencia de patrones y procedimientos eficientes y eficaces que pudieran permitir una gestión satisfactoria de esta empresa. Después de haber evaluado el control interno mediante los componentes de control, se detectó que en el área de cobranzas de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., se aplicaban controles internos deficientes porque no existía supervisión en esta área, el personal no estaba siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realizaba de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existían políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existían controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos. Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de cobranzas.

4. ABSTRACT

The research study titled "Influence of Internal Control in the Accounts Receivable of the Company SERGEPAC EIRL, 2016", had as its general objective: Analyze the internal control in accounts receivable in order to propose improvements in the management of the company SERGEPAC EIRL, 2016. The research was descriptive of a non-experimental type, for the development of the work it was applied as a technique: the interview; and as an instrument: the interview guide, with a population constituted by 11 workers of the company SERGEPAC E.I.R.L., which was structured for each area and worker to evaluate, gathering relevant and necessary information. Likewise, a field investigation was carried out on the accounts receivable of the company in question, which allowed to determine an absence of efficient and effective patterns and procedures that could allow a satisfactory management of this company. After having evaluated the internal control through the control components, it was detected that in the collection area of SERGEPAC EIRL, poor internal controls were applied because there was no supervision in this area, the personnel was not being trained to face responsibilities of In an efficient manner, the credit assessment to the client was carried out in a deficient manner at the time of granting the credit, there were collection policies; but not the most appropriate ones, for that reason there were no preventive controls that verify the good fulfillment of the objectives. For this reason, it is necessary to propose improvements in terms of credit and collection policies and procedures, which will be very useful for management, allowing the collection area to work properly and in a timely manner.

ÍNDICE

	Pág.
1. PALABRAS CLAVE.....	i
2. TITULO.....	ii
3. RESUMEN.....	iii
4. ABSTRACT.....	iv
5. INTRODUCCION.....	01
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	01
5.1.1. Antecedentes.....	01
5.1.2. Fundamentación Científica.....	04
5.2. Justificación de la Investigación.....	06
5.3. Formulación del Problema.....	07
5.4. Conceptualización y Operacionalización de Variables.....	08
5.4.1. Conceptualización de variables.....	08
5.4.2. Operacionalización de Variables.....	20
5.5. Hipótesis.....	25
5.6. Objetivos.....	26
5.6.1. Objetivo General.....	26
5.6.2. Objetivo Específico.....	26
6. METODOLOGÍA.....	26
6.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	26
6.2. Población y Muestra.....	27
6.3. Técnica e Instrumento de Investigación.....	27
6.4. Procesamiento y Análisis de la Información.....	27

7. RESULTADOS.....	28
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	40
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
9.1. Conclusiones.....	43
9.2. Recomendaciones.....	44
10. AGRADECIMIENTO.....	45
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
12. ANEXOS Y APÉNDICE.....	50

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Pág.
TABLA Y FIGURA N° 01.....	28
TABLA Y FIGURA N° 02.....	29
TABLA Y FIGURA N° 03.....	30
TABLA Y FIGURA N° 04.....	31
TABLA Y FIGURA N° 05.....	32
TABLA Y FIGURA N° 06.....	33
TABLA Y FIGURA N° 07.....	34
TABLA Y FIGURA N° 08.....	35
TABLA Y FIGURA N° 09.....	36
TABLA Y FIGURA N° 10.....	37
TABLA Y FIGURA N° 11.....	38
TABLA Y FIGURA N° 12.....	39

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	50
ANEXO N° 02: MATRIZ OPERACIONALIZACION VARIABLE.....	51
ANEXO N° 03: PROPUESTA.....	54
ANEXO N° 04: GUIA DE ENTREVISTA.....	60

5.- INTRODUCCIÓN:

Antecedentes y Fundamentación Científica

Antecedentes

Para realizar la presente investigación fue necesario revisar estudios anteriores relacionados o vinculados con el tema, a fin de buscar algún aporte al mismo, a continuación, se mencionan los más relevantes:

Garrido, B. (2017). Concluye que el Sistema de Control Interno debe estar orientado hacia la aplicación de la optimización del tiempo y la organización de la información, como parte de las estrategias del Control Interno, para así cumplir con las metas y objetivos.

Pinillos y Tejada. (2014). concluye que la empresa Clínica Santa Clara S.A. requiere diseñar e implementar un sistema de control interno a sus cuentas por cobrar, con el fin de propiciar seguridad razonable en la efectividad de sus planes y programas (trabajadores, inversiones, acreedores), proteger sus derechos y lograr un mejor resultado en sus operaciones, es decir, gracias al control de sus cuentas se pueden prever situaciones contractuales a la empresa, contribuyendo favorablemente a sus logros y definiendo quien debe responder por las diferentes funciones inherentes al control interno de cuentas por cobrar. Del mismo modo, de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo efectuado a la Clínica Santa Clara S.A., detectamos que existen una serie de limitaciones de la gestión actual de las cuentas por cobrar, hechos que dificultan la liquidez de la empresa, entre ellos se ha podido destacar: Falta de planificación de tareas en el área de cuentas por cobrar, errores humanos, desconocimiento de políticas preestablecidas por el ente, falta de comunicación y segregación de funciones. Todos estos puntos dieron como resultante que su Rotación de cartera se encuentre al límite del nivel óptimo. Es decir que la empresa convierta su efectivo en 60 días o 6 veces en el periodo.

Carrasco Odar, M. (2014). En su tesis: *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012, Chiclayo Perú.* Concluye que la evaluación del Control Interno de una empresa, se basa fundamentalmente de determinar, por medio de los cinco componentes de control interno, de qué manera influye en su gestión y eficiencia. Para ello la implementación y cumplimiento de políticas, normas, y procedimientos que regularan los procesos a realizar. Mediante la evaluación de los componentes de control interno (COSO) se podrá determinar los controles eficientes que se deba implementar para mejorar la eficiencia al otorgar créditos a los clientes, esclarecer las políticas de cobranzas y tener conocimiento de los plazos de créditos que se están otorgando y así estar evaluando la morosidad de los clientes que se puedan presentar y tener planes de contingencia para afrontar las deudas de la empresa y no afecta la liquidez y solvencia. La óptima gestión de control interno mejorara el funcionamiento administrativos y contable de la empresa. La implementación y el cumplimiento de políticas, además de la definición de los procesos nos aseguran una óptima gestión para la mejora de la funcionalidad administrativa y contable de la empresa, lo que nos brindara el éxito de la implementación del control interno, no solo en el departamento de cobranzas sino en todos los departamentos que congregan la empresa.

Sigüenza y Salazar (2016) presentaron su tesis titulada: *“Implementación de procesos operativos en el área cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Agroex S.A, 2016”*, El autor llegó a la siguiente conclusión: Que la implementación de un sistema de gestión de procesos es de vital importancia dentro de una compañía ya que minimiza la posibilidad de la existencia de riesgos y/o fraudes; generando una mayor liquidez y permitiendo a la gerencia tomar decisiones que contribuyan al crecimiento de la misma.

Fundamentación Científica

Según la Revista de Investigación de Contabilidad VOL. 1 N.º 1 (2014), A lo largo de los años el control interno ha sido definido desde diferentes perspectivas, pero que congruentemente sigue los mismos objetivos de lograr las metas empresariales, promover eficiencia operativa y la confiabilidad en la información financiera de las unidades económicas. En virtud a la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno es publicado, en 1992, el modelo COSO en los Estados Unidos (Normas generales de control interno, 2007). El mismo que es definido como el producto de un informe sobre el control interno y representando un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías: a) Eficacia y eficiencia de las operaciones; b) Fiabilidad de la información financiera; c) Cumplimiento de las leyes y normas aplicables (Mantilla B., 2000).

En este sentido, la importancia del modelo COSO radica en que puede ser usado como base para revisar la efectividad de los sistemas de control y determinar cómo mejorarlos (Alberto, 2004), presentando pautas de funcionamiento para prevenir la violación de la estructura de organización y de sus sistemas (Ricardo, 2005).

En la actualidad, según la Sociedad del Comercio Exterior, del total de firmas formales del Perú, las microempresas representan un 98.3 %, de las cuales las pequeñas empresas representan el 1.5 % y las medianas y grandes el 0.5 %. Además, el gremio destacó que las mypes aportan el 17.8% de la producción nacional, y el 39% de ellas se ubican en Lima Metropolitana. Sin embargo, según la Sociedad Peruana de Pyme cada año surgen 12 mil mypes, pero solo el 10% supera el año de actividad. Es por ello, que se estima que una de las causas por las cuales fracasan las mypes en el Perú, de acuerdo a lo publicado por el Instituto de Estadística e Informática (INEI), es que del 40% de las micros y pequeñas empresas que decidieron recibir algún tipo de capacitación para su negocio el 2011, solo el 14.2% de las mypes se capacitan en gestión empresarial.

Según *CPC Fuad Khoury Zarzar* En Su Libro *Marco Conceptual del Control Interno (2014)*. El desarrollo del Control Interno se inicia a partir de la aparición de la gran empresa, donde los propietarios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y operativos y donde se hizo imprescindible delegar funciones dentro de la organización así como establecer procedimientos formales para prevenir o disminuir errores y fraudes. El desarrollo industrial y económico de los negocios propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones.

Los contadores idearon la "comprobación interna"⁴ (término con el que se llamaba a lo que hoy en día es el Control Interno) para asegurarse contra posibles errores y fraudes. Esta era conocida como la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procedimientos adoptados, que tenían como finalidad brindar a la administración, hasta donde fuese posible y práctico, el máximo de protección, control e información verídica. A partir de la década del 70, a causa del descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, comenzó a prestarse mayor atención al establecimiento de mejores controles internos. Hasta entonces, el Control Interno generalmente se había considerado como un tema reservado solamente a los contadores. A partir de los años 80, se comenzaron a ejecutar una serie de acciones con el fin de dar respuesta a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que existían sobre el Control Interno en el ámbito internacional. La pretensión consistía en crear un nuevo marco conceptual para el Control Interno, que fuera capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que habían sido utilizados hasta entonces.

5.2. Justificación de la Investigación

La importancia de esta investigación radica en la utilidad de proponer mejoras al control interno de las cuentas por cobrar, para hacer eficiente y así poder aumentar la rotación de este rubro asegurando la recuperación de los créditos otorgados en el plazo establecido y poder lograr los objetivos planteados por la empresa.

En cuanto a la presente investigación, esta se justifica puesto que en una sociedad como la que se vive hoy, donde existen demasiadas empresas desde las más pequeñas hasta las más grandes, debería llevarse un adecuado Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar para tener un adecuado manejo sobre estas, generando una estabilidad económica que conduzcan a alcanzar metas y objetivos financieros planteados, asimismo el trabajo de investigación permitió aplicar a la teoría, conceptos y características de la variable de estudio.

En la empresa materia de estudio se viene observando que cuenta con políticas de crédito y cobranzas deficientes, produciendo que en numerosas ocasiones se encuentre en situaciones que obstaculizan su desarrollo y le impiden conseguir sus objetivos, siendo una de ellas la imposibilidad de recuperar determinadas cuentas por cobrar. Esta problemática deriva en falta de liquidez y solvencia, disminución en el capital de trabajo e incremento del endeudamiento, entre otros efectos adversos.

Por tanto, las empresas deben contar con una buena gestión y controles de las Cuentas por Cobrar, de manera que, al operar de forma adecuada, puedan cumplir con las políticas establecidas.

Desde un punto de vista técnico, cumplir lo anterior supondrá para la empresa SERGEPAC E.I.R.L. Un beneficio, porque solucionará las carencias detectadas en el control a las cuentas por cobrar, se conseguirá también una mejora de las actividades internas, así como podrá ser tomado por otras empresas que tengan problemas similares en cuanto a la deficiencia de un Control Interno en sus Cuentas por Cobrar.

5.3. Problema

¿Cómo influye el control interno de las cuentas por cobrar en la eficiencia y gestión de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016?

5.4. Conceptualización y Operacionalización de Variables

5.4.1. Conceptualización de Variables

5.4.1.1. Control interno

5.4.1.1.1. Definición

Mantilla, S. (2005, pág. 4), el control interno se define como, un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable confianza en que los objetivos de las siguientes categorías se están cumpliendo:

- ✓ **Efectividad y eficiencia de las operaciones:** se orienta esta categoría a los objetivos básicos de negocio de una entidad, incluyéndose aquí los objetivos relativos al desempeño de la rentabilidad y la salvaguarda de recursos.
- ✓ **Fiabilidad de la información financiera:** esta se relaciona con la preparación de estados financieros publicados y fiables, incluyendo los estados financieros intermedios aquellos datos financieros seleccionados derivados de dichos estados, tales como, las ganancias obtenidas, informadas públicamente.
- ✓ **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables:** se refiere esta al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

Perdomo A. (2004. Pág. 2), el control interno es un plan organizativo de la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados

que debe adoptar toda empresa, ya sea pública, privada o mixta, para poder contar con información fiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia tanto de sus operaciones como de la adhesión a su política administrativa.

5.4.1.1.2. Control interno por ciclo de transacciones

Existen muchas formas distintas de clasificar las transacciones u operaciones por ciclos. Sin embargo, la manera más sencilla de comprender esto parte de señalar que toda empresa en marcha realiza estas actividades:

- ✓ Vende bienes o servicios y cobra por ellos.
- ✓ Compra bienes y servicios y los paga.
- ✓ Contrata mano de obra y la paga.
- ✓ Mantiene el control de sus inventarios y de sus costos.
- ✓ Mantiene un sistema de información.

Dentro de estos controles se desarrolla el flujo de transacciones. Este flujo podríamos clasificarlo como un ciclo, al cual llamaremos en adelante “ciclo de transacciones”.

Según Yarasca, P. y Álvarez, E. (2006, Pág. 136); el auditor en su evaluación preliminar debe familiarizarse al menos con los ciclos de transacciones siguientes:

- **Ventas y cobros:**
 - Estructura orgánica y funciones del área de ventas, incluyendo sus líneas de autoridad y responsabilidad.
 - Aspectos básicos del enlace y coordinaciones de las funciones de ventas con créditos y cobranzas e inventarios.
 - Controles clave

- **Compras y pagos:**

- Estructura orgánica y funciones del Área de Compras, incluyendo sus líneas de autoridad y responsabilidad.
- Aspectos básicos del enlace y coordinación de las funciones de compra con cuentas por pagar e inventarios.
- Controles clave.
- **Remuneraciones (sueldos y jornales):** este ciclo se torna especialmente importante cuando se trata de empresas industriales, donde el costo de la mano de obra es muy significativo.
- Estructura orgánica y funciones del área que se encarga del control de la mano de obra y sueldos, incluyendo líneas de autoridad y responsabilidad.
- Aspectos básicos del enlace de las funciones de personal con las demás actividades, tales como costos, contribuciones sociales, bienestar de personal y demás.
- Controles clave.

- **Existencias (inventarios) y costos:**
- Estructura orgánica y funciones del área encargada del control de inventarios (almacenes) y de la producción (procesos productivos y control de los costos), sus líneas de autoridad y responsabilidad.
- Aspectos básicos del enlace de funciones con otras áreas e intercambio de información relacionada (compra y venta).
- Controles clave.

- **Sistema de información:** estructura orgánica de las áreas que procesan y elaboran información financiera y estadística de las operaciones, contemplando sistemas, métodos y procedimientos.

5.4.1.1.3. Importancia

Según Coopers & Lybrand (1997, pág. 7), el control interno es importante debido a que ayuda a que la entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también a la obtención de información financiera y contable.

Por su parte, Perdomo, A. (1996, pág. 5), afirma que el control interno es importante, puesto que todas las empresas públicas, privadas y mixtas deben contar con un buen Sistema de Control Interno para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros.

En este sentido, como se puede apreciar en lo dicho anteriormente, en que los estados financieros han sido elaborados con controles que hacen disminuir la probabilidad de tener errores.

5.4.1.1.4. Objetivos básicos del control interno

Usualmente, se piensa que el objetivo más importante del control interno es cuidar los activos de una empresa y aunque este es, sin duda, un objetivo vital para la empresa, hay otros a los que se debe prestar atención.

Según Estupiñan, R. (2006, pág. 9), “el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar lo razonable de los informes contables y administrativos, así como su fiabilidad.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

5.4.1.1.5 Elementos del control interno

Para el logro de un buen sistema de control interno se requiere de un plan de organización que involucre a toda la empresa y contribuir con los resultados esperados, el autor Estupiñan, R. (2006, pg. 20), menciona los siguientes elementos del control interno.

- a) **Elemento de organización:** un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro.

- b) **Elementos, sistemas y procedimientos:** un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros

- c) **Elementos de personal:**
 - Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
 - Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
 - Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

- d) **Elementos de supervisión:**

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

5.4.1.1.6. Clasificación del control interno

En lo que a la clasificación del control interno se refiere, Aguirre, J. (2005, pág. 189), afirma que existen dos tipos de controles internos:

a) El control interno contable: se trata de los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable, sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro.

b) El control interno administrativo: se incluyen aquí los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección.

Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera – contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.).

5.4.1.1.7. Métodos de evaluación del sistema de control interno

Para evaluar el control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, Estupiñan, R. (2006, pág.160), menciona tres métodos de evaluación del sistema de control interno por medio de:

- Cuestionario.
- Narrativo o descriptivo.
- Gráfico o diagramas de flujo.

A. Método de cuestionarios: Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y

personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. De lo antes dicho se desprende que la aplicación del cuestionario permite guiar el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno.

B. Método narrativo o descriptivo: Estupiñan, R. (2006, pág.161), la define como la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Este método, que puede ser aplicado en auditoría de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen. El relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

C. Método gráfico o diagrama de flujo: Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.

Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes recurrentes, y localizar

muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento logrando una mayor eficiencia administrativa. Entre sus principales ventajas están: (a) identificar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos; (b) permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan en el relevamiento, y (c) facilitar la presentación de recomendaciones y sugerencias a la gerencia de la empresa sobre asuntos financieros y operativos.

D. Combinación de métodos: Estupiñan, R. (2006, pág.162), señala que resulta muy beneficioso la aplicación de distintos métodos, como cuestionarios y flujogramas. A continuación algunas ventajas:

El diagrama facilita la respuesta de algunas de las preguntas del cuestionario. Los auditores externos preparan los cuestionarios con el objeto de que sean aplicables a la generalidad de la compañía que, en algunas oportunidades, no es aplicable a todas sus partes. De existir un flujograma del circuito administrativo pertinente, el auditor podría identificar algunas debilidades del sistema susceptibles de mejoramiento.

Cuando por la naturaleza de las operaciones en la empresa, existiera algún sistema administrativo no muy usual y no se dispusiera de preguntas ya estructuradas en el cuestionario estándar, el auditor externo soluciona el problema diagramando el circuito con la finalidad de evaluar los controles en él establecidos.

5.4.1.2. Cuentas por Cobrar

5.4.1.2.1. Definición

Cardozo, H. (2006, pág. 164) afirma que las cuentas por cobrar representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia

de algunas operaciones a crédito que recogen las variaciones que experimentan los bienes y derechos que conforman parte del activo de una entidad.

Ray O. & Pany, K. (2000, pág. 345), las cuentas por cobrar incluyen no solamente el reclamo de derechos frente a los clientes, que surgen de la venta de bienes o servicios, sino también una diversidad de derechos misceláneos, como préstamos a altos ejecutivos o empleados, préstamos a subsidiarias, derechos frente a diversas firmas y avances a proveedores.

5.4.1.2.1. ¿Qué son las cuentas por cobrar de una empresa?

Según Meza, C. (1996, pág. 63), las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito.

5.4.1.2.2. Importancia de las cuentas por cobrar

Pérez Cabello, Nathalie. Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad, (2005, pág. 18), las cuentas por cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo circulante. La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. En las tiendas de autoservicio no tienen importancia debido a que la venta en este giro de negocios se efectúa al contado.

En tiendas departamentales su importancia depende de la orientación que la administración le dé a las operaciones del negocio. Algunos operan básicamente

en operaciones de contado, otros tienen una mezcla de contado y crédito y existen otros negocios que su venta principal es a crédito.

Generalmente en la empresa, la inversión en cuentas por cobrar representa una inversión muy importante. Unas de las medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, y se obtienen a través de pruebas de liquidez.

5.4.1.2.3. Características de las cuentas por cobrar

Tienen la particularidad de que en ellas se lleva el control y administración de las deudas que tienen los clientes con la empresa, permitiendo el análisis de las facturas o documentos por cobrar con los clientes.

Pérez Cabello, Nathalie. Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad, (2005, pág. 20), indica que los movimientos encontrados en esta partida son: facturas, documentos por cobrar, recibos, notas de crédito y débito.

Con su implementación, se puede llevar a cabo un saldo global por cliente y por cada factura o documento por cobrar, que se puede consultar en cualquier momento.

Pueden integrarse a otros sistemas que sean utilizados por departamentos distintos, como complemento de información.

5.4.1.2.4. Clasificación de las cuentas por cobrar

Deben tener una jerarquía o clasificación si su importancia relativa lo amerita. Es necesaria ya que mediante ellas se pueden ubicar varios renglones dentro de un mismo concepto, facilitando así una mayor comprensión y estudio.

No existe una clasificación estandarizada acerca de la clasificación de las cuentas por cobrar, pues, varían de acuerdo a cada autor, de acuerdo a los

requerimientos de las empresas o debido a intereses particulares; en resumidas cuentas, a conveniencia de quienes las manejen.

Según Brito (1992, pág. 337), las cuentas por cobrar de acuerdo a su origen pueden ser clasificadas en:

- a. Cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios:** este grupo está conformado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una “Factura” por parte del cliente. Son comúnmente conocidas como “*Cuentas Por Cobrar Comerciales*” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor al ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses.

- b. Cuentas por cobrar que se originan por transacciones distintas:** aquellas para las cuales fue constituida la entidad, tales como préstamos a accionistas y a funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc., que son las no provenientes de ventas a crédito si los motivos no son de importancia, pueden mostrarse como otras cuentas por cobrar.

5.4.1.2.5. Objetivos de las cuentas por cobrar

Según Aguirre, O. (2005, pág. 287), el área de clientes y deudores comerciales refleja el resultado de reconocer las deudas relacionadas y normalmente con las ventas de bienes y prestación de servicios.

El sistema de control interno en el área de clientes y otras cuentas a cobrar abarcará todos aquellos controles y procedimientos que harán que se alcancen los siguientes objetivos:

- ✓ **Objetivo 1:** las cuentas a cobrar de clientes o cantidades a percibir de otros deudores a cobrar estarán correctamente registradas, valoradas y

clasificadas en los estados contables, y procederán a las transacciones previamente autorizadas.

- ✓ **Objetivo 2:** todos los saldos de las cuentas por cobrar estarán sujetos a un control del crédito en cuanto a su identificación, vencimiento y seguimiento de saldos vencidos y no liquidados.
- ✓ **Objetivo 3:** la cobrabilidad de los saldos contables será efectiva, dotándose una provisión contable, previa autorización del responsable correspondiente en los saldos de dudosa cobrabilidad.
- ✓ **Objetivo 4:** los cobros de clientes serán controlados desde su recepción, anotándose inmediatamente en los registros contables, hasta su depósito en las cuentas bancarias.
- ✓ **Objetivo 5:** salvaguarda y custodia de las cuentas a cobrar y efectivo recibido de los mismos.
- ✓ **Objetivo 6:** segregación apropiada de funciones para optimizar y evitar riesgos en los procedimientos de control.
- ✓ **Objetivo 7:** operación de acuerdo con las políticas y criterios definidos por la dirección de la entidad.

Todo ello favorece y colabora a que la información financiero contable, reflejada en los estados financieros, sea más fiable y adecuada. Así pues, el alcance de estos objetivos dará lugar a la vez asegurar, principalmente, que:

- Las cuentas a cobrar detalladas en las cuentas contables corresponden a deudas de transacciones aprobadas e incluidas en el periodo a que corresponden y serán los saldos a cobrar a un corto plazo.

- Las provisiones de deudores de dudoso cobro reflejadas en los estados financieros son suficientes, adecuadas y cuentan con los criterios y aprobación de la dirección.
- Existencia de un control individualizado de clientes en cuanto a su saldo, crédito, límites, antigüedad y seguimiento de deudas incobrables.

5.4.2. Operacionalización de Variables

5.4.2.1. Control Interno

5.4.2.1.1. Ambiente de control: da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura.

Para Whittington & Pany, K. (2000, pág.173), los factores del ambiente de control son los siguientes:

A) Integridad y valores éticos: la efectividad del control interno depende directamente de la integridad y de los valores éticos del personal que es responsable de crear, administrar y monitorear los sistemas de control. Para ser efectivas, estas normas deben ser comunicadas efectivamente por los medios apropiados, como las políticas oficiales, los códigos de conducta y el buen ejemplo.

B) Compromiso de ser competentes: los empleados deben poseer las destrezas y el conocimiento esenciales para el desempeño de su trabajo. La gerencia debe comprometerse a contratar empleados con niveles apropiados de educación y experiencia y a proporcionarles la supervisión y la capacitación adecuadas. (Whittington & Pany, K. 2000, pág.174).

- C) Junta directiva o comité de auditoría:** el comité de auditoría de la junta directiva debe estar compuesto de directores externos que no sean empleados de ningún nivel de la organización. Esto permite o autoriza al comité de auditoría disuadir a la gerencia de ignorar los controles e incurrir en fraude.
- D) Filosofía y estilo operacional de la gerencia:** la filosofía de la gerencia y el estilo operacional también se reflejan en la forma como la organización es manejada. Una organización más formal establecerá políticas escritas, informes de desempeño e informes de excepción para controlar sus diversas actividades.
- E) Estructura organizacional:** una estructura organizacional bien diseñada proporciona una base para la planificación, la dirección y las operaciones de control. Esta divide la autoridad, las responsabilidades y los deberes entre los miembros de una organización al manejar aspectos como la toma de decisiones centralizada versus descentralizada y una distribución apropiada de deberes entre los diversos departamentos. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 174).
- F) Asignación de autoridad y responsabilidad:** para aumentar el ambiente de control, la gerencia desarrolla descripciones del trabajo a los empleados y define claramente la autoridad y la responsabilidad dentro de la organización. También pueden establecerse políticas que describan las prácticas de negocio apropiadas, el conocimiento y la experiencia del personal clave y el uso de los recursos. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 176).
- G) Políticas y prácticas de los recursos humanos:** las políticas y prácticas de la gerencia para contratar, orientar, capacitar, evaluar, aconsejar, promover y compensar a los empleados tiene un efecto significativo sobre la efectividad del ambiente del control.

De lo anterior se desprende que en una empresa debe dirigirse por objetivo, lo que significa que tanto los gerentes como los subordinados de una organización conjuntamente, identifican sus metas comunes, definen las áreas principales de responsabilidad de cada persona en término de los resultados que de él se esperan y emplear estas medidas como guías para el manejo de la unidad y para evaluar la contribución de cada uno de sus miembros. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 177).

5.4.2.1.2. Evaluación del riesgo: cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben de valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados de distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 177).

5.4.2.1.3. Actividades de control: son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 178).

5.4.2.1.4. Información y comunicación: debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La

comunicación efectiva también debe de darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

5.4.2.1.5. Monitoreo: los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por actividades de monitorización sobre la marcha, evaluaciones separadas, o combinación de las dos. La monitorización sobre la marcha ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 180).

5.4.2.2. Cuentas por cobrar

5.4.2.2.1. La preparación o toma del pedido de ventas: el control y el procesamiento de pedidos recibidos de los clientes requieren procedimientos de operación diseñados cuidadosamente y numerosos controles, si se desea evitar errores costosos.

5.4.2.2.2. La aprobación del crédito: antes de procesar los pedidos de ventas, el departamento de crédito debe determinar si los bienes pueden ser despachados al cliente en una cuenta abierta.

Este departamento es supervisado por un gerente de crédito, quien reporta al tesorero o al vicepresidente de finanzas. El departamento de crédito implementa las políticas de crédito de la gerencia y las utiliza para evaluar los clientes probables y continuos mediante el estudio de los estados financieros del cliente.

5.4.2.2.3. La entrega de la mercancía de las existencias: las compañías que tienen productos estándar en existencia tienen un cuarto de bodega de

bienes terminados supervisado por un jefe de bodega. El dependiente de la bodega hace entrega de los bienes incluidos en un pedido de ventas al departamento de despacho solamente después que el pedido de ventas ha sido aprobado por el departamento de crédito.

5.4.2.2.4. Los despachos: los documentos de despacho, como los conocimientos de embarque, son creados en el momento de carga de los bienes en camiones. Los documentos de embarque están controlados numéricamente y se ingresan al registro de despacho antes de ser enviados al departamento de facturación. Cuando los despachos se hacen por camión, se necesita también algún tipo de puerta de control para asegurar que todos los bienes que dejan la planta han sido registrados como embarques, esto puede requerir la entrega de copias de los documentos de despacho al dependiente encargado de la puerta.

5.4.2.2.5. La facturación: el término facturación significa notificar al cliente la cantidad debida por los bienes o servicios enviados. Esta notificación se logra preparando y enviando por correo una factura de ventas. Un departamento que no está bajo el control de los ejecutivos de ventas debe realizar la facturación.

5.4.2.2.6. La verificación de la factura: antes de enviar por correo las facturas a los clientes, éstas deben ser revisadas para determinar si los precios, los términos de crédito, los cargos de transporte son apropiados y precisos.

5.4.2.2.7. El manejo de cuentas de control: los totales diarios de las cantidades facturadas deben ser transmitidos directamente a la sección de contabilidad del mayor general para su ingreso a las cuentas de control.

5.4.2.2.8. El manejo de los libros mayores de los clientes: estas copias de facturas pueden utilizarse para trasladar las cuentas individuales del mayor de cuentas por cobrar. Bajo este sistema, el mayor general y el mayor auxiliar para cuentas por cobrar se desarrollan a partir de información separada por

empleados que trabajan independientemente unos de otros, asegurando así la detección de casi todos los errores accidentales.

5.4.2.2.9. La aprobación de las devoluciones y las rebajas en ventas: todos los ajustes a ventas por rebajas, devoluciones y castigos de cuentas por cobrar deben estar soportados por notas de crédito firmados por un alto ejecutivo o empleado responsable que no desempeña funciones relacionadas con el manejo del efectivo ni lleva los mayores de clientes.

5.4.2.2.10. La autorización de castigos de cuentas incobrables: el gerente de crédito debe iniciar el proceso de castigo de cuentas incobrables, con autorización posterior por parte del tesorero. Las cuentas por cobrar castigadas deben entregarse entonces a una agencia de cobro o ser conservadas y transferidas a una cuenta separada del mayor y de control.

5.5. Hipótesis

La aplicación de un buen sistema de control interno en las cuentas por cobrar influirá de manera significativa en la eficiencia y gestión de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016.

5.6. Objetivos

5.6.1. Objetivo General.

Analizar el sistema de control Interno en las cuentas por cobrar con el fin de proponer mejoras para la gestión de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016.

5.6.2. Objetivos Específicos

- ✓ Analizar el proceso del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016.
- ✓ Determinar de qué manera el control interno interfiere en las cuentas por cobrar de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016.
- ✓ Presentar una propuesta para mejorar en el sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016.

6. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

6.1. Tipo y Diseño de Investigación

6.1.1. Tipo de Investigación

Esta investigación fue de tipo descriptivo, porque se pretende describir las características de las variables del estudio.

6.1.2. Diseño de Investigación

El diseño de este trabajo de investigación fue no experimental, de corte transversal.

6.2. Población y Muestra

6.2.1. Población

La población de este trabajo de investigación estuvo constituido por la empresa materia de estudio SERGEPAC E.I.R.L.

6.2.2. Muestra

La muestra estuvo constituido por 11 trabajadores, Gerente general, Administrador, Jefe de Cobranzas y 1 asistente, Jefe de contabilidad y 3 asistentes, Jefe de tesorería y 2 asistentes de la empresa SERGEPAC E.I.R.L.

6.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación

6.3.1. Técnicas

- Entrevista

6.3.2. Instrumentos

- Guía de entrevista

6.4. Procesamiento y Análisis de Información

Para la presente investigación se utilizó el programa de Excel, con la información recolectada mediante la aplicación de la técnica y el instrumento establecido fue procesada, tabulada y analizada mediante la utilización de métodos estadísticos descriptivos a través de la elaboración de tablas estadísticas distribuidas en cantidades y porcentajes, asimismo para visualizar de manera más adecuada el comportamiento de las variables se diseñarán ciertos gráficos estadísticos como: el gráfico de sectores circulares.

7. RESULTADOS

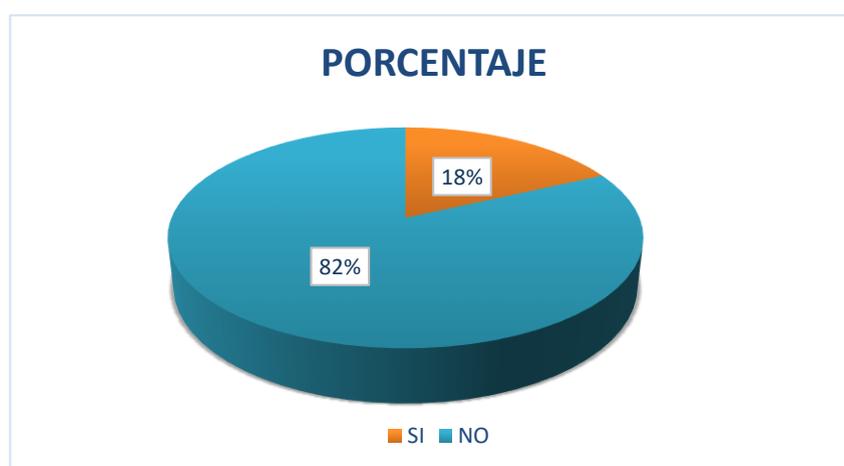
7.1. Tablas, Figuras e Interpretaciones

TABLA N° 01

POLITICAS DE CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	18 %
NO	9	82 %
TOTAL	11	100 %

FIGURA 1: Entrevista



INTERPRETACION:

El 82% de los entrevistados dicen que no existen políticas de control interno en las cuentas por cobrar, mientras que el 18% dice lo contrario.

TABLA N° 02

FUNCIONES PARA CADA TRABAJADOR ESTAN DISTRIBUIDAS DE MANERA EQUITATIVA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
---------------------	-------------------	-------------------

SI	4	36 %
NO	7	64 %
TOTAL	11	100 %

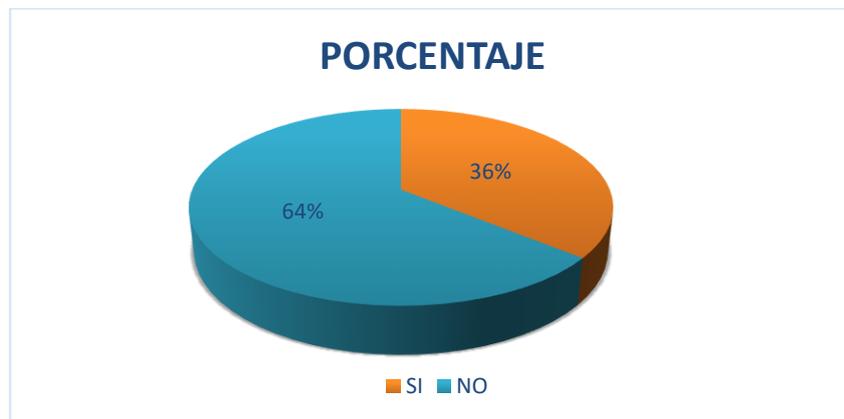


FIGURA 2: Entrevista

INTERPRETACION:

El 64% de los entrevistados dicen que las funciones no están distribuidas de manera equitativa y no tienen rotación entre ellos, mientras el 36% dice lo contrario.

TABLA N° 03

CAPACITA Y EVALUA DE MANERA CONSTANTE A LOS TRABAJADORES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	27 %
NO	8	73 %
TOTAL	11	100 %

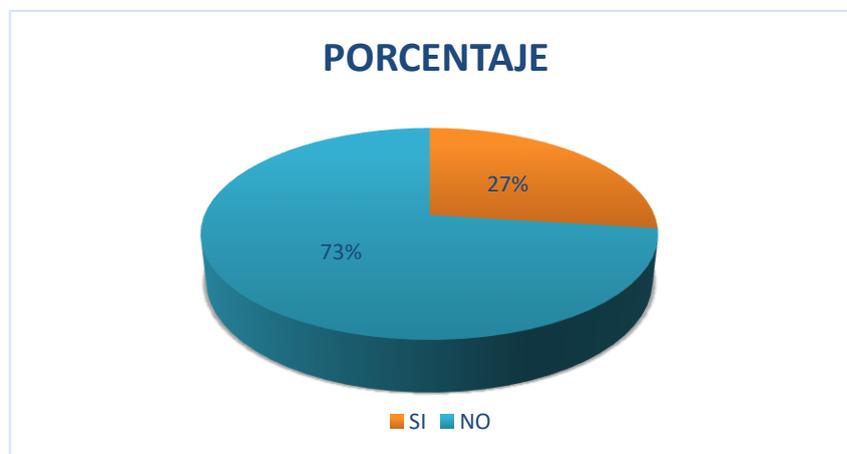


FIGURA 3: Entrevista

INTERPRETACION:

El 73% de los entrevistados dicen que no se capacitan y evalúan de manera constante a los trabajadores, mientras el 27% dice lo contrario.

TABLA N° 04

CONDICIÓN ECONÓMICA DEL CLIENTE ANTES DE APROBAR EL CRÉDITO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	27 %
NO	8	73 %
TOTAL	11	100 %

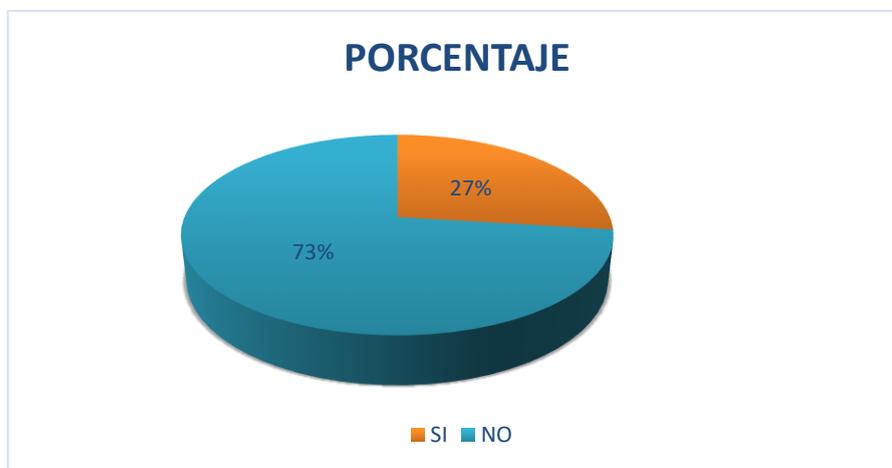


FIGURA 4: Entrevista

INTERPRETACION:

El 73% de los entrevistados dicen que antes de aprobar un crédito no se evalúa la condición económica, mientras el 27% dice lo contrario.

TABLA N° 05

CLIENTES MOROSOS SE LE SUSPENDE EL CRÉDITO HASTA QUE CANCELE SU DEUDA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	09 %
NO	10	91 %
TOTAL	11	100 %

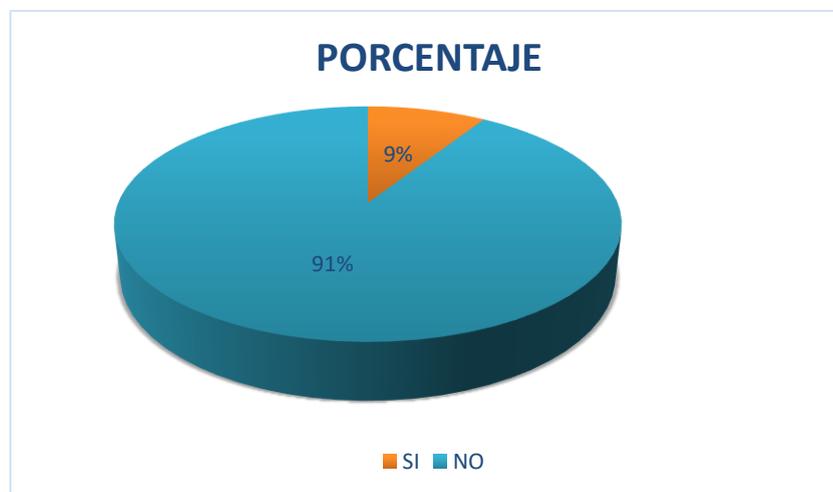


FIGURA 5: Entrevista

INTERPRETACION:

El 91% de los entrevistados dice que no se les suspende el crédito otorgado hasta que cancele su deuda a los clientes morosos, mientras el 9% dice lo contrario.

TABLA N° 06

REVISIÓN PERIÓDICA DE LOS CRÉDITOS VENCIDOS Y CAUSA DE FALTA DE PAGO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	36 %
NO	7	64 %
TOTAL	11	100 %

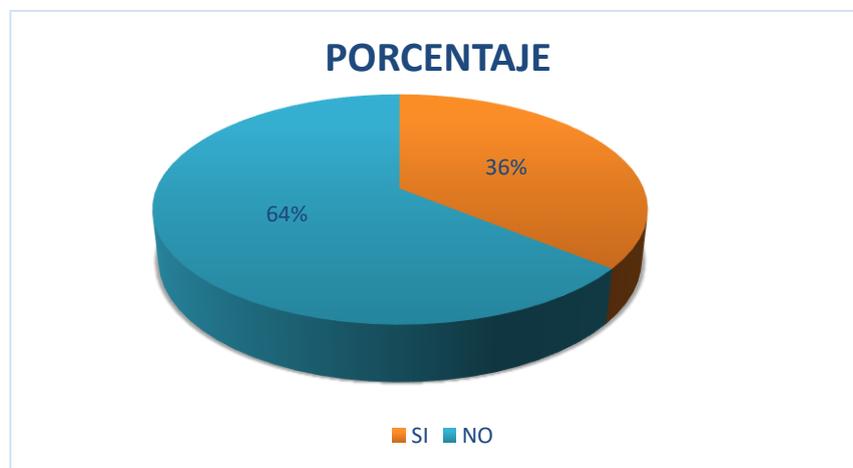


FIGURA 6: Entrevista

INTERPRETACION:

El 64% de los entrevistados dicen que no se hace una revisión periódica de los créditos vencidos y tampoco se examina la causa de falta de pago, mientras el 36% dicen que si se hace.

TABLA N° 07

VERIFICACIÓN DE LOS LIMITES DE CRÉDITO DE CADA CLIENTE

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	27 %
NO	8	73 %
TOTAL	11	100 %

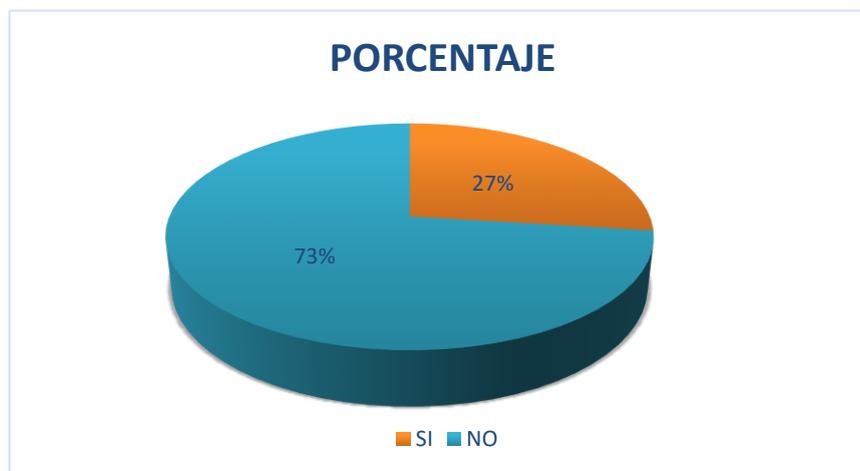


FIGURA 7: Entrevista

INTERPRETACION:

El 73% de los entrevistados dicen que no se verifican los límites de crédito de cada cliente, mientras el 27% opina lo contrario.

TABLA N° 08

INFORMA EL ÁREA DE COBRANZAS A LA GERENCIA LA DEUDA DE LOS CLIENTES CON ALTA MOROSIDAD

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	27 %
NO	8	73 %
TOTAL	11	100 %

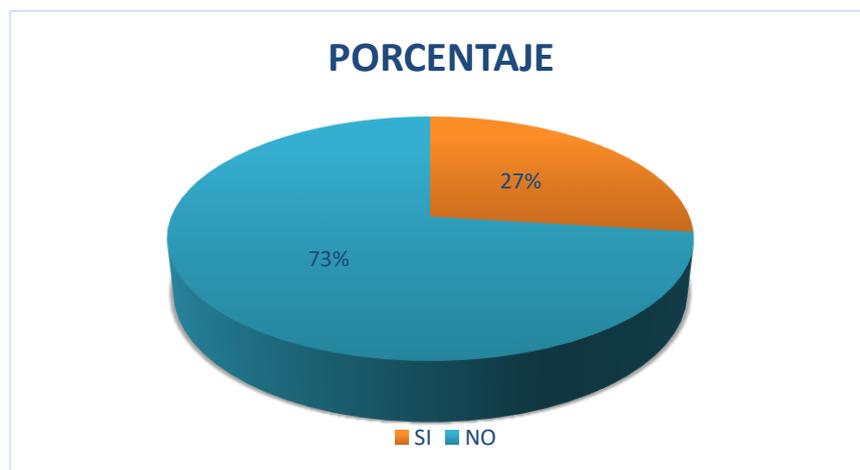


FIGURA 8: Entrevista

INTERPRETACION:

El 73% de los entrevistados dicen que el área de cobranzas no informa a la gerencia las deudas de los clientes con alta morosidad, mientras el 27% dicen lo contrario.

TABLA N° 09

RESPONSABLES DE CADA ÁREA TIENEN CLARO SUS FUNCIONES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	82 %
NO	2	18 %
TOTAL	11	100 %

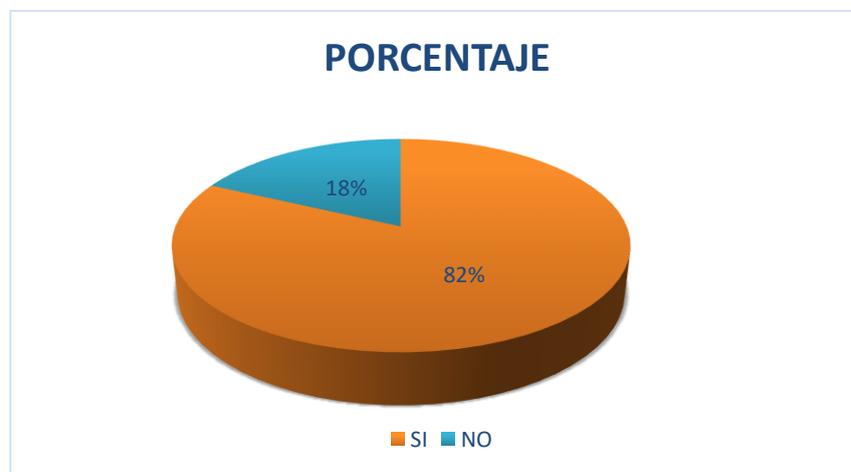


FIGURA 9: Entrevista

INTERPRETACION:

El 82% de los entrevistados dice que los responsables de cada área tienen claro sus funciones, mientras el 18% dicen lo contrario.

TABLA N° 10

EMPLEADOS CONOCEN LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS QUE HAYAN APROBADO LA GERENCIA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	27 %
NO	8	73 %
TOTAL	11	100 %

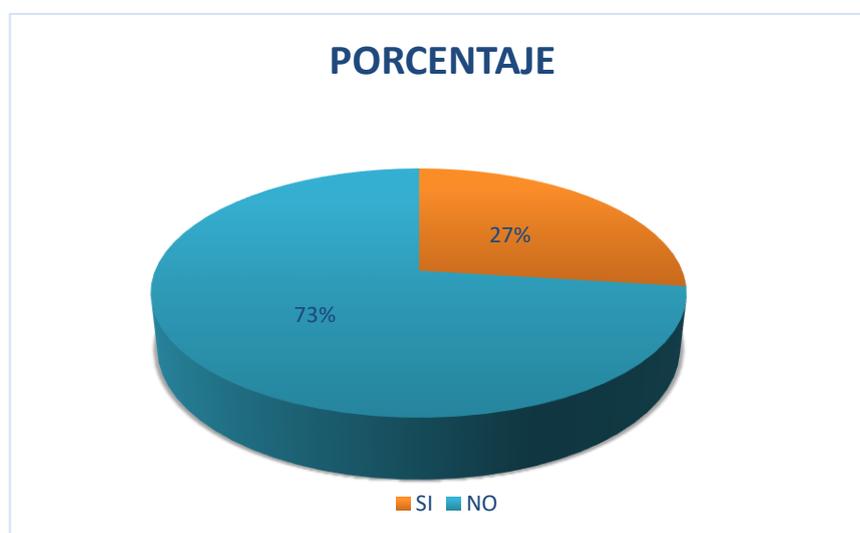


FIGURA 10: Entrevista

INTERPRETACION:

El 73% de los entrevistados dicen que no se informa de manera oportuna las políticas y procedimientos que se haya aprobado por la gerencia, mientras el 27% dice lo contrario.

TABLA N° 11

RESPONSABLE DE ÁREA Y SE LE SUPERVISA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	82 %
NO	2	18 %
TOTAL	11	100 %

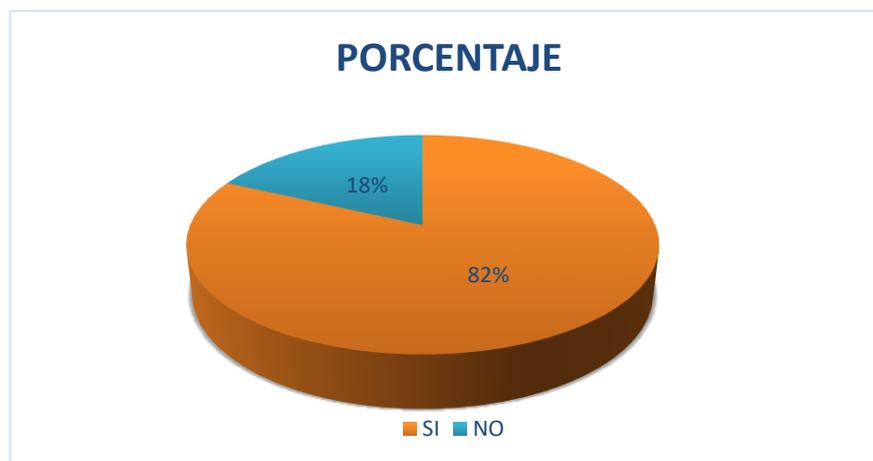


FIGURA 11: Entrevista

INTERPRETACION:

El 82% de los entrevistados dicen si existe un responsable de área y que se le supervisa periódicamente, mientras el 18% dicen lo contrario.

TABLA N° 12

FUNCIÓN DE AUDITORIA INTERNO ES INDEPENDIENTE

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	82 %
NO	2	18 %
TOTAL	11	100 %

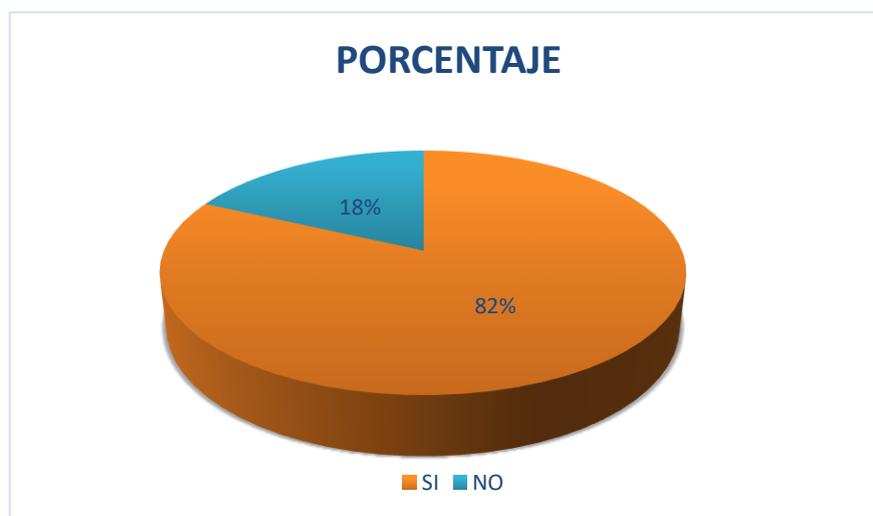


FIGURA 12: Entrevista

INTERPRETACION:

El 82% de los entrevistados manifiestan que la función de auditoria interna es independiente, mientras el 18% dicen que no.

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

- ✓ **Pérez, N. (2005)**, en su tesis, *“Análisis de los Procesos Contables Aplicados a las Cuentas por Cobrar en el departamento de contabilidad de la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A. MATURÍN”*, Venezuela, indica como conclusión de la misma que la empresa analizada no enfatiza en las estimaciones para la determinación de posibles pérdidas por créditos concedidos y no cobrados, lo que origina una gran deficiencia en el control del seguimiento de facturas morosas, generando a su vez la imposibilidad del registro real de las Cuentas por Cobrar y la proporción correspondiente a gastos provocados por la ocurrencia de eventos inesperados que afectan la recuperación de algunos montos.

Según la tabla N° 01, se puede evidenciar que no existen políticas de control interno en las cuentas por cobrar, debido a eso no pueden estimar las posibles pérdidas por créditos concedidos y la recuperación de algunos montos, también en la tabla N° 07, se puede evidenciar que no hay una verificación de los límites de créditos a los clientes, por lo cual es necesario que se lleve de manera eficiente los controles internos dentro del área de cobranzas, aplicando métodos de evaluación, políticas de crédito, controles preventivos que ayuden a la recuperación de los créditos otorgados para evitar pérdidas que afecten la liquidez de la empresa.

El antecedente mencionado aporta a la a la presente tesis, coincidiendo con el autor debido a que el control interno es un factor muy importante que se debe considerar en la empresa, al no existir políticas de control interno es muy difícil de tener un orden y control en las cuentas por cobrar

- ✓ **Carrasco Odar, M. (2014)**. En su tesis: *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012, Chiclayo Perú*. Concluye que la evaluación del Control Interno de una empresa, se basa

fundamentalmente de determinar, por medio de los cinco componentes de control interno, de qué manera influye en su gestión y eficiencia. Para ello la implementación y cumplimiento de políticas, normas, y procedimientos que regularan los procesos a realizar. Mediante la evaluación de los componentes de control interno (COSO) se podrá determinar los controles eficientes que se deba implementar para mejorar la eficiencia al otorgar créditos a los clientes, esclarecer las políticas de cobranzas y tener conocimiento de los plazos de créditos que se están otorgando y así estar evaluando la morosidad de los clientes que se puedan presentar y tener planes de contingencia para afrontar las deudas de la empresa y no afecta la liquidez y solvencia. La óptima gestión de control interno mejorara el funcionamiento administrativos y contable de la empresa. La implementación y el cumplimiento de políticas, además de la definición de los procesos nos aseguran una óptima gestión para la mejora de la funcionalidad administrativa y contable de la empresa, lo que nos brindara el éxito de la implementación del control interno, no solo en el departamento de cobranzas sino en todos los departamentos que congregan la empresa.

Según la tabla N° 04, se puede evidenciar que no se evalúa la condición económica de los clientes antes de aprobar un crédito, este es un punto débil de la empresa por la falta de políticas, normas adecuadas lo cual le ha llevado a asumir perdidas en cuentas incobrables de clientes, también se puede evidenciar en la tabla N° 08, que el área de cobranzas no informa las deudas de los clientes con alta morosidad, esto perjudica a la gestión en la liquidez y solvencia, pues si se informara a tiempo el riesgo de cuentas incobrables se reduciría, mejorando el funcionamiento administrativo de la empresa.

El antecedente mencionado aporta a la a la presente tesis, coincidiendo con el autor debido a que la implementación y el cumplimiento de las políticas del control interno mejora el funcionamiento en la empresa, así también la eficiencia al otorgar créditos a los clientes.

✓ **Sigüenza y Salazar (2016)** presentaron su tesis titulada: *“Implementación de procesos operativos en el área cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Agroex S.A, 2016”*, El autor llegó a la siguiente conclusión: Que la implementación de un sistema de gestión de procesos es de vital importancia dentro de una compañía ya que minimiza la posibilidad de la existencia de riesgos y/o fraudes; generando una mayor liquidez y permitiendo a la gerencia tomar decisiones que contribuyan al crecimiento de la misma.

Según tabla N° 02, las funciones de los trabajadores no están distribuidas de manera equitativa, haciendo que no puedan lograr la efectividad y el cumplimiento de sus funciones asignadas en sus áreas establecidas.

Así también la tabla N° 6, nos dice que en la mayor parte no se hace una revisión de los créditos vencido y tampoco se verifica la causa generando una pérdida de liquidez y perjudicando en la gestión de la empresa.

El antecedente mencionado aporta a la a la presente tesis, coincidiendo con el autor debido a que al implementar un área exclusiva a los créditos ayudará y distribuirá mejor las funciones de los trabajadores evitando riesgos y generando mayor liquidez

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

Se concluye lo siguiente:

- Al analizar el proceso de control interno en las en las cuentas por cobrar de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., en el año 2016. Concluimos que, esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación hemos comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de compromiso y la supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

- Después de haber analizado el control interno mediante los componentes de control, se detectó que en el área de Cobranzas de la Empresa SERGEPAC E.I.R.L., se aplican controles internos deficientes porque no existen gestión de cobro y supervisiones en esa área, el responsable de esa área no informa de los clientes morosos y el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.

- También es preciso proponer mejoras en el sistema de control interno en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas.

9.2. Recomendaciones

Se recomienda lo siguiente:

- Con el fin de obtener mayores utilidades y así poder alcanzar los objetivos propuestos, la gerencia debe desarrollar políticas que promuevan la eficiencia y eficacia en todas las actividades de la empresa, así como implementar controles internos como herramienta útil y eficaz que permita controlar, a través de sus técnicas y procedimientos, los créditos que se otorgan en la empresa.

- La gerencia debe supervisar periódicamente el desempeño de sus trabajadores de cada área, para ello debe implementar políticas de control que supervise el desenvolvimiento, de esta manera se espera la eficacia y eficiencia en cuanto a la realización de sus actividades.

- Implementar controles que garanticen la supervisión y recuperación de los saldos que generen los créditos concedidos, así mismo desarrollar manuales de procedimientos que evalúen a los futuros clientes al momento de otorgarles el crédito y el manejo de procedimientos para el área de cobranzas, que permitirán garantizar el funcionamiento adecuado de toda gestión, en beneficio de los intereses de la empresa.

10. AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante, la sabiduría para saber afrontar los retos de la vida y el don de la persistencia para alcanzar mi meta.

A mis padres quienes gracias a su esfuerzo y sacrificio me dieron una profesión, a mis hermanos por el apoyo para salir adelante en mi carrera profesional.

A la universidad quien nos abrió las puertas para ser mejores personas y buenos profesionales

Gracias también a mi querido asesor y promotora que me apoyaron a terminar mi tesis. A mis queridos amigos por la vibras positivas.

Mariann Zuñiga Li

11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguirre Ormaechea, J. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Edición Grupo Cultural.

Cardozo Cuenca, H. (2006). *Auditoría del sector solidario. Aplicación de normas internacionales*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Carrasco Odar, M. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012*. Chiclayo.

Cercado, P. (2012). *Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas y cuentas por cobrar en la empresa Trucks and Motors del Perú S.A.C.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO)*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

De la Peña Gutiérrez, A. (2009). *Auditoría. Un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.

Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*.
Lima, Perú: Instituto de investigación Accountability y Control - IICO.

Fuad khoury Zarzar. (2014). En su libro: *Marco Conceptual del Control Interno*.

Garrido, B. (2011). *Sistema de control interno en el Área de caja del instituto Tecnológico de Ejido*.

Hidalgo. E. V. (2010). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en lña empresa de servicios de pre – Prensa Digital en Lima – Cercado*.

Horngren, C., Sundem, G., & Ellio, J. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera*. México: Pearson Educación.

Mantilla, S. (1997). *Control interno: informe COSO*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Meza Vargas, C. (1996). *Contabilidad. Análisis de cuentas*. San José, Costa Rica: EUNED.

Mira Navarro, J. (2006). *Apuntes de Auditoría del Ciclo Formativo Superior de Administración y Finanzas*. Alicante, España.

Montilla, E. (2004). *Evaluación del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la unidad de servicios técnicos de la empresa Regional sistema hidráulico trujillano S.A.* Universidad de los Andes.

Oliveira, G. (2011). *Plan de mejora en la gestión de créditos y cobranzas en las tiendas Leoncito.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Ortiz, Y. (2004). *Análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar en el consorcio Otepi Greystar.* Universidad de Oriente, Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, Cumaná.

Perdomo Moreno, A. (2004). *Fundamentos de Control Interno.* México: Thomson.

Pérez Cabello, N. (2005). *Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad de la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A.* Escuela de ciencias sociales y administrativas, Departamento de contaduría. Maturín: Universidad de Oriente.

Pérez Rebollo, N. (2006). *Sistema de gestión estratégica de cuentas por cobrar para grandes empresas manufactureras en México D.F.* Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración, México D.F.

Pinillos y Tejada. (2014). *Diseño E Implementación De Un Sistema De Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar Comerciales De La Clinica Santa Clara S.A.* Trujillo.

Pozo, M., & Sánchez, Y. (2007). *Evaluación del control interno aplicado en la Empresa industrial Santa Catalina S.A.C.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Revista de investigación de Contabilidad VOL. 1 N° 1 (2014).

Sigüenza y Salazar (2016). *Implementación de procesos operativos en el área cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Agroex S.A., 2016.*

Stair, R., & Reynolds, G. (2000). *Principios de sistemas de información: enfoque administrativo.* México: Thomson.

Téllez Trejo, B. (2004). *Auditoría: un enfoque práctico.* México: Thomson.

Whittington, R., & Pany , K. (2000). *Auditoría. Un enfoque integral.* Bogotá,

Colombia: Pearson.

Yarasca Ramos, P., & Álvarez Guadalupe, E. (2006). *Auditoría: fundamentos con un enfoque moderno.* Perú: Editorial Santa Rosa.

12. ANEXOS Y APÉNDICE

ANEXO 01:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO
Influencia de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016	¿Cómo influye el control interno de las cuentas por cobrar en la eficiencia y gestión de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016?	La aplicación de un buen sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar influirá de manera significativa en la eficiencia y gestión de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016.	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar el sistema de control interno en las cuentas por cobrar con el fin de proponer mejoras para la gestión de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar el proceso del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016. ✓ Determinar de qué manera el control interno interfiere en las cuentas por cobrar de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016. ✓ Presentar una propuesta para mejorar en el sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa SERGEPAC E.I.R.L., 2016.

ANEXO 2:

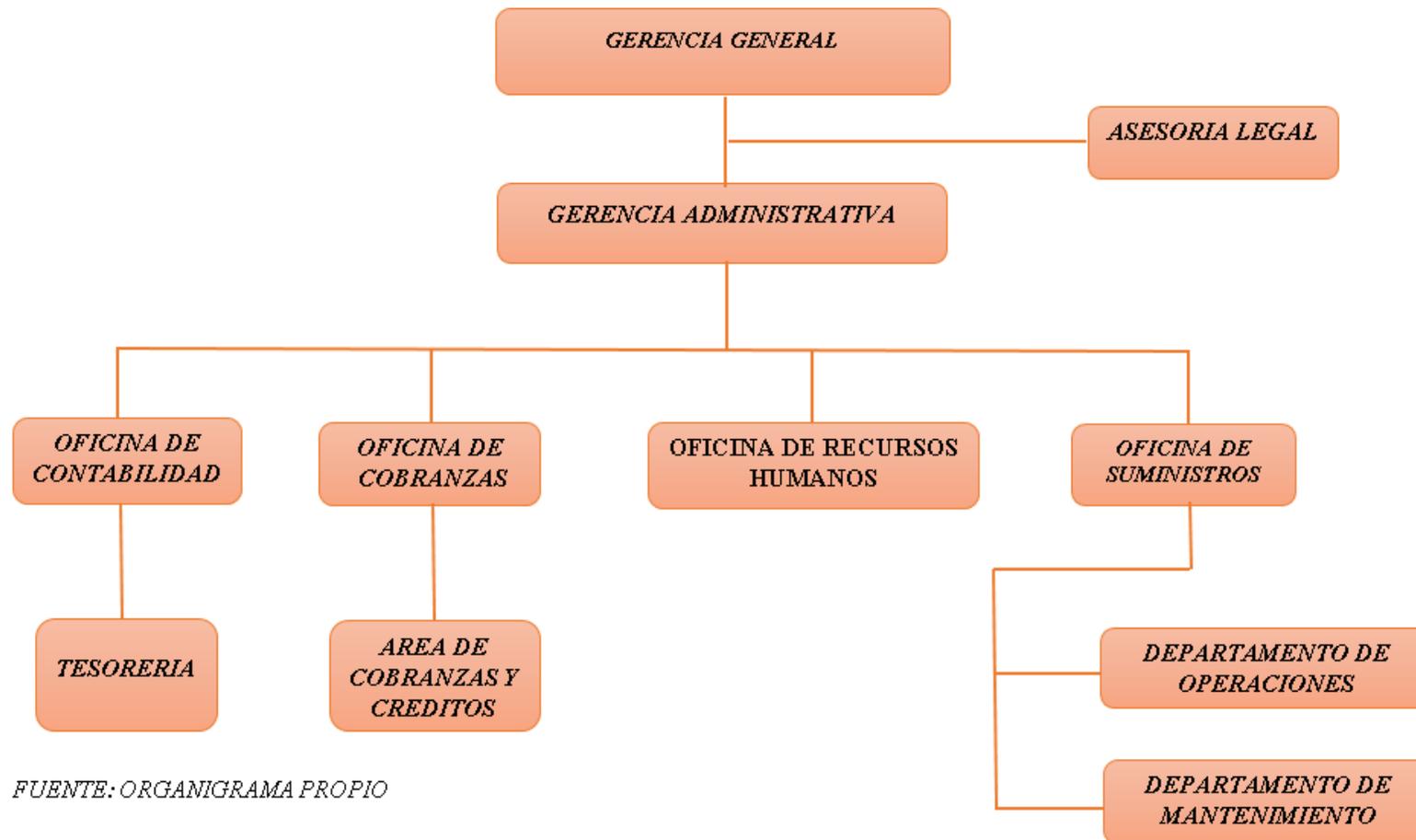
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFICINIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Control Interno	<p>Perdomo A. (2004. Pág. 2), el control interno es un plan organizativo de la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados que debe adoptar toda empresa, ya sea pública, privada o mixta, para poder contar con información fiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia tanto de sus operaciones como de la</p>	<p>Mantilla, S. (2005, pág. 4), el control interno se define como, un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable confianza en que los objetivos de las siguientes categorías se están cumpliendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones: se orienta esta categoría a los objetivos básicos de negocio de una entidad, incluyéndose aquí los objetivos relativos al desempeño de la rentabilidad y la salvaguarda de recursos. ✓ Fiabilidad de la información financiera: esta se relaciona con la preparación de estados financieros publicados y fiables, incluyendo los estados financieros 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de Control - Evaluación del Riesgo - Actividades de Control - Información y Comunicación - Monitoreo 	Entrevista

	<p>adhesión a su política administrativa.</p>	<p>intermedios aquellos datos financieros seleccionados derivados de dichos estados, tales como, las ganancias obtenidas, informadas públicamente.</p> <p>✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: se refiere esta al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.</p>		
<p>Cuentas por Cobrar</p>	<p>Cardozo, H. (2006, pág. 164), afirma que las cuentas por cobrar representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de algunas operaciones a crédito que recogen las variaciones que experimentan los bienes y derechos que conforman parte del activo de una entidad.</p>	<p>Según Meza, C. (1996, pág. 63), las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación o Toma del Pedido de Ventas - Aprobación del Contrato - Entrega de Mercancía de las Existencias - Los despachos - La Facturación - La verificación de la Factura - Manejo de la Cuenta de Control - Manejo de los Libros Mayores de los Clientes 	<p>Entrevista</p>

			<ul style="list-style-type: none">- Aprobación de las Devoluciones y las Rebajas en Ventas- Autorización de Castigo de las Cuentas Incobrables	
--	--	--	---	--

ANEXO 3: PROPUESTA: Implementar el área de cobranzas y créditos según organigrama



FUENTE: ORGANIGRAMA PROPIO

Activar Windo

Después de haber realizado el estudio respectivo, se plantea a la Empresa SERGEPAC E.I.R.L, la siguiente propuesta de mejora del control interno en las cuentas por cobrar para mejorar la gestión del área de cobranzas.

Proceso de la venta de servicio de transporte al crédito.

1. Contacto con cliente: El cliente se comunica con la empresa para solicitar el servicio de transporte en condición de crédito, quien es derivado y atendido por la jefa del área de créditos y cobranzas para acordar la tarifa de la carga, indicándole previamente la ruta, y llegando a un acuerdo. Este crédito otorgado se efectúa sin ninguna evaluación previa al cliente; con lo cual la empresa no tiene conocimiento de la condición del cliente en el sistema financiero, por ello es que la rotación de las cuentas por cobrar actualmente es de 47 días, generando que la empresa obtenga liquidez en un tiempo mayor y no pueda hacer frente a sus pasivos en los plazos establecidos.

Así mismo la política de control interno en el área de créditos y cobranzas es recuperar el crédito otorgado en 30 días

2. Comunicación con área de operaciones: La jefa del área de cobranzas se comunica con el jefe de operaciones, indicándole los datos del cliente a quien se le otorgará un servicio al crédito. El jefe de operaciones informa sobre la unidad disponible para realizar el servicio (traslado de mercadería) y los datos del chofer quien será el encargado de brindar el servicio directo al cliente.

Este servicio brindado al cliente (traslado de mercadería) solo se realiza con el documento guía de remisión del transportista, en esta fase aún no se ha dado origen a la cobranza.

3. Traslado de mercadería: Una vez asignado la unidad de transporte y el chofer, se dirige al cliente de donde va a recoger la mercadería a ser trasladada. El cliente entregará al chofer la guía de remisión remitente, y el chofer realiza el llenado de la guía de remisión transportista, realizadas todas estas tareas el chofer procede a brindar el servicio (traslado de mercadería) por la ruta acordada al destino indicado. Para luego generarse el proceso de facturación y por ende el registro de la cuenta por cobrar.

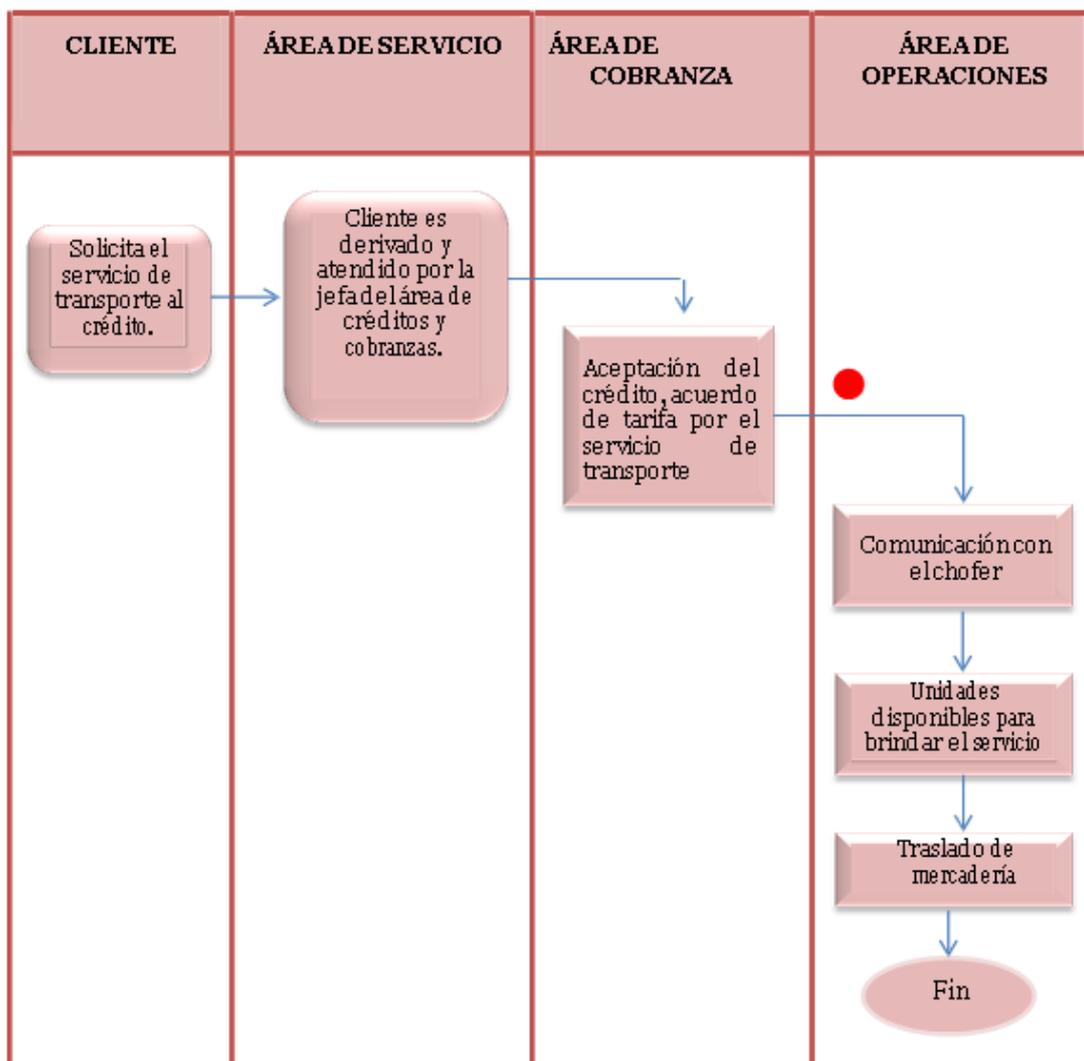


Figura: Proceso de Venta de Servicio

Proceso de cobranza:

El jefe del área de créditos y cobranzas de manera mensual genera un reporte de la cuentas por cobrar a la fecha, y a partir de ello empieza a verificar que créditos están vencidos.

Cumplido el plazo del crédito otorgado, el jefe del área de cobranza se comunica vía telefónica y e-mail con el cliente para informarle del vencimiento de su crédito. Sin embargo es común en la empresa de que el cliente cumplido este plazo pactado (30 días), no cumpla con el pago y lo haga en su mayoría pasando los 60 días; frente a esta situación la persona encargada del cobro insiste en dos y hasta en tres oportunidades vía telefónica hacer efectivo la cancelación del crédito.

DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS

Las políticas deberán estar encaminadas al área de créditos y cobranzas:

a. Políticas para el área de créditos:

Para el otorgamiento de créditos se deberá hacer el respectivo análisis, siguiendo los parámetros establecidos, respecto a los clientes sujetos a crédito.

La autorización de cada crédito será efectuada y autorizada por el jefe del área de crédito.

Por todo otorgamiento de crédito deberá elaborarse un contrato con todos sus datos y deberá ser firmado por ambas partes (el jefe de crédito y cliente).

Los expedientes de cada cliente deberán contener la información veraz y requerida.

Los cambios o modificaciones en contratos por refinanciamientos, y otros, deberán ser evaluados y autorizados por el jefe del área de crédito.

Toda anulación de contrato deberá ser autorizada por el jefe de área de crédito.

b. Políticas del área de cobranza:

Esta área deberá controlar periódicamente las cuotas vencidas, mediante la verificación de informes.

El área de cobranza realizara recordatorios a los clientes, mediante avisos de cobros y después del vencimiento de las cuotas.

Para las cuentas morosas el área de cobranza deberá realizar todas las tácticas de cobros, para hacer efectivos los pagos.

En el caso de alta morosidad con el cliente y no se llegue a ningún acuerdo, se tomaran medidas legales.

La empresa deberá asignar un cobrador para realizar la gestión de cobro de acuerdo a la ubicación geográfica del domicilio de los clientes.

Estructura a la que se le aplicará

La propuesta de mejora ha sido diseñada para la Gerencia financiera y específicamente para el área de créditos y cobranzas.

La gerencia financiera: controla y vela por la eficiencia de sus activos (cuentas por cobrar) permitiendo con ello una rotación continua y bajos niveles de morosidad, por lo que es necesaria la aplicación de políticas y procedimientos en forma eficiente para obtener los resultados esperados.

El área de créditos: el jefe o analista de esta área se encarga de realizar el respectivo análisis para su otorgamiento, utilizando el manual como guía de apoyo para seguir los lineamientos y requerimientos exigidos, para que dichos otorgamientos sean ágiles, oportunos y efectivos.

Todo el personal de esta área deberá estar capacitado y actualizado para el buen manejo de las operaciones y obtener los resultados esperados.

El área de cobros: el jefe de esta área tendrá la responsabilidad de controlar la cartera de clientes, siguiendo las técnicas y tácticas de cobros, a través de los lineamientos determinados en el manual.

Los cobradores y asistentes deberán estar capacitados y actualizados de manera que puedan realizar siempre de manera eficiente sus funciones, logrando con ello una cartera controlada con un bajo índice de morosidad.

**Entrevista a los trabajadores de las oficinas de la Empresa
SERGEPAC E.I.R.L.**

Le agradeceré responder esta entrevista, que tiene como propósito contribuir con datos e informaciones que apoyen al sistema de control interno en las cuentas por cobrar

Oficina: _____

Instrucciones

Lea detenidamente las preguntas que se le están indicando. Solo marque con una X la respuesta que usted considere conveniente.

1) ¿Existen políticas de control interno en las Cuentas por Cobrar?

SI ()

NO ()

2) ¿Las funciones para cada trabajador están distribuidas de manera equitativa y tiene rotación entre ellos?

SI ()

NO ()

3) ¿Se capacita y evalúa de manera constante a los trabajadores de esta área?

SI ()

NO ()

4) ¿Se evalúa la condición económica del cliente antes de aprobar el crédito?

SI ()

NO ()

5) ¿A los clientes morosos se les suspende el crédito otorgado hasta que cancele su deuda?

SI ()

NO ()

6) ¿Se hace una revisión periódica de los créditos vencidos y se examina la causa de falta de pago?

SI ()

NO ()

7) ¿Se verifican los límites de crédito de cada cliente?

SI ()

NO ()

8) ¿Informa el área de cobranzas a la gerencia acerca de la deuda de los clientes con alta morosidad?

SI ()

NO ()

9) ¿Los responsables de esta área tienen claro sus funciones?

SI ()

NO ()

10) ¿Se informa a los trabajadores de manera oportuna las políticas y procedimientos que se haya aprobado en la gerencia?

SI ()

NO ()

11) ¿Existe un responsable de área y se le supervisa periódicamente?

SI ()

NO ()

12) ¿La función de Auditoria Interna es independiente?

SI ()

NO ()