

# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



Control interno en cuentas por cobrar y su incidencia en gestión,  
Asociación SEHS-Norte 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA  
PÚBLICA**

**Autora:**

Salazar Leon, Milka Nohely

**Asesora:**

Dra. Fernández Pinedo, Verónica

Chimbote – Perú

2017

## **PALABRAS CLAVE**

<b>Tema</b>	Control Interno y Gestión
<b>Especialidad</b>	Finanzas

## **KEY WORDS**

<b>Theme</b>	Internal Control and Management
<b>Specialty</b>	Finance

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ÁREA : Ciencias Sociales

SUB ÁREA : Otras Ciencias Sociales

DISCIPLINA : Otras Ciencias Sociales

**CONTROL INTERNO EN CUENTAS POR COBRAR Y  
SU INCIDENCIA EN GESTIÓN, ASOCIACION SEHS-  
NORTE 2017**

**INTERNAL CONTROL IN ACCOUNTS RECEIVABLE  
AND ITS INCIDENCE IN MANAGEMENT, SEHS-  
NORTH 2017 ASSOCIATION**

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como propósito determinar de qué manera el control interno en las cuentas por cobrar incide en la gestión de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte, periodo 2017, La metodología de la investigación que se utilizó fue de tipo descriptiva y el diseño no experimental de corte transversal, la población investigada estuvo conformada por el gerente y los 12 empleados de la Empresa con un total de 13 personas. Se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento el Cuestionario.

Se concluye que el 54% consideran que no existen políticas de control interno en el área de cuentas por cobrar, así mismo el 69% afirma que la Gerencia toma acciones adecuadas y oportunas para corregir diferencias reportadas por la función de auditoría interna, el 77% dicen que existe algún filtro de selección para dar crédito clientes potenciales, el 54% tienen definidos los procedimientos de persecución de deuda. Así mismo el 62% consideran que se aplica un buen sistema de control interno, lo cual incide en las funciones de la gestión y la eficiencia de cada una de ellas.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research was to determine how the internal control of accounts receivable affects the management of the Educational Service Association Home and Health of the North, period 2017, The methodology of the research that was used was descriptive and the design non-experimental cross-section, the population investigated was made up of the manager and 12 employees of the Company with a total of 13 people. The survey was used as a technique, and the Questionnaire as an instrument.

It is concluded that 54% consider that there are no internal control policies in the area of accounts receivable, likewise 69% affirm that Management takes appropriate and timely actions to correct differences reported by the internal audit function, 77% they say that there is a selection filter to give credit to potential clients, 54% have defined debt persecution procedures. Likewise, 62% consider that a good internal control system is applied, which affects the management functions and the efficiency of each one of them.

## ÍNDICE

PALABRAS CLAVE	i
KEY WORDS	i
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	i
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica	1
1.2. Justificación de la investigación	5
1.3. Problema	5
1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables	6
1.4.1. Control Interno	6
1.4.2. Gestión	42
1.5. Hipótesis	49
1.6. Objetivos	49
1.6.1. Objetivo General	49
1.6.2. Objetivo Específica	49
II. MATERIAL Y METODO	50
2.1. Tipo y diseño de investigación	50
2.2. Población y Muestra	50
2.3. Técnicas e instrumentos de investigación	50
2.4. Procesamiento y análisis de la información	50
III. RESULTADOS	51
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
AGRADECIMIENTO	67
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
ANEXOS	71
ANEXO 01 : ENCUESTA	72
ANEXO 02 : MATRIZ DE CONSISTENCIA	75
ANEXO 03 : MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	76

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Antecedentes y fundamentación científica**

#### **1.1.1. Control Interno**

(Cercado, 2012) En su tesis “Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de ventas y cuentas por cobrar en la empresa Trucks and a Motors del Perú S.A.C”, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, tras haber realizado las pruebas de cumplimentación correspondientes, llegó a la conclusión de que la empresa contaba en aquel momento con un sistema de control interno que, aunque estable, no era el más adecuado para la optimización de sus recursos, puesto que no contaba con políticas organizativas que pudieran proporcionar un mejor control.

(Rojas Diaz, 2007) En su tesis “Diseño de un sistema de control interno en una empresa Comercial de repuestos electrónicos” concluye que el control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

(Rodríguez, 2008) Autor de la tesis titulada “Control Interno Aplicado a las Cuentas por Cobrar de la Empresa Cadafe, Región Uno” En la Universidad de Oriente Núcleo de Cumana- Venezuela., concluye con la mención a las siguientes objetivos: explicar los procedimientos de facturación en las cuentas por cobrar, describir las normas y procedimientos utilizados en la empresa, verificar si existe supervisión en

el área de cuentas por cobrar, verificar si cumplen con las normas internas de control interno en las cuentas por cobrar, analizar las fortalezas y debilidad del sistema de control interno, la investigación desarrollada fue de tipo documental y de campo, resulta que no se analizan periódicamente el saldo de la provisión de las cuentas de incobrables, no está dispuesto una cuenta contable específica para aceptar acuerdos fraccionados sobre los documentos morosos, no se realiza el respectivo seguimiento de la cartera morosa, se determinó las siguientes conclusiones: no existe un control interno de los depósitos, falta control en los procesos de facturación como también se necesita un mayor apoyo y eficiencia del personal del área.

(Vargas Paredes & Ramírez Muñoz, 2014) En su tesis titulada “El Sistema de Control Interno y la gestión Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L.” En la universidad privada Antenor Orrego América Sur – Trujillo., manifiesta que el problema de su investigación ¿La implementación del sistema de control interno en el área de ventas, mejora la gestión comercial en la ferretería Comercial Estrella S.R.L. de la ciudad de Trujillo, durante el año 2014?, y cuyos objetivos son:

- a) diagnosticar el sistema de control interno actual en área de venta
  - b) implementar el sistema de control interno de acuerdo al informe COSO
  - c) evaluar si el sistema implementado mejorara la gestión de la empresa,
- en la investigación se utilizó el diseño pre experimental, en esta investigación se determinó que la empresa Comercial Estrella S.R.L., congruente con su responsabilidad de aportar al desarrollo de su región, y al desarrollo del sector de servicios, al éxito empresarial, a la satisfacción de sus clientes y al crecimiento de sus trabajadores, ha definido el presente plan, basado en el análisis de las diferentes perspectivas: económica, social y política, las estrategias dentro de un marco de políticas acertadas, cuya implementación permitirá alcanzar los objetivos

rectores, que a su vez determinarán el logro de la misión y visión, planteadas de manera concurrente hacia los grandes planes de desarrollo, se concluye que se encontró deficiencias en las actividades y procedimientos para la atención y despacho de los productos, no cuentan con un reglamento, falta un manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las funciones que desarrollan, la implementación del sistema de control interno en el área de ventas basado por los doce elementos: organigrama, programa de auditoria, la aplicación de un adecuado sistema de control interno de acuerdo al informe COSO mejorara la eficiencia de la gestión comercial de la empresa.

### **1.1.2. Gestión**

(Aguilar Pinedo, 2013) En su tesis titulada: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. – año 2012. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres, Escuela de Contabilidad y Finanzas. Concluye que la Corporación Petrolera S.A.C, carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado (...) le permite obtener liquidez a corto plazo para que la empresa logre cumplir con sus obligaciones ya pactadas, pero esto va en desmedro de la liquidez pues la empresa que ofrece el uso del factoring cobra un interés que va en contra de la rentabilidad de la empresa.

(Oliveira, 2011), en su tesis “Plan de Mejora en la gestión de Créditos y cobranzas en las Tiendas Leoncito”, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; señalaba que una buena implantación de mecanismos en la gestión de créditos y cobranzas, así como un adecuado uso de herramientas, estaba permitiendo minimizar la morosidad y las pérdidas de las cuentas por cobrar en las tiendas Leoncito, permitiendo así

su crecimiento en la región.

(Ledezma & Merino, 2011) En su tesis “Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas, para la mejora de la gestión comercial de la empresa Fabricaciones Metálicas ABC S.A.C.”. Tesis presentada como requisito para optar el Título de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego. Objetivo general: Proponer un diseño de sistema de control interno en el área de ventas, que contribuya a la mejora de la gestión comercial de la empresa Fabricaciones Metálicas ABC.

S.A.C .Metodología: Como técnicas aplicaron la observación, la entrevista y revisión documentaria; como instrumentos utilizaron cuestionarios, guías de entrevista. Conclusión: Evaluando la gestión del área de ventas detallada en el numeral 3.3.15 esta abarco cinco actividades específicas, permitiendo conocer el resultado del área de ventas, estableciendo haber errores de gestión, faltantes en los saldos de mercaderías, situación financiera con observaciones, deterioro de mercadería y otros.

(Mendoza, 2005) En su Tesis: Gestión financiera estratégica para la competitividad de las MYPES del sector comercio. Presentada para obtener el grado académico de Maestro en Contabilidad en la mención de Contabilidad de Gestión en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En este trabajo, la autora presenta a la gestión efectiva de las inversiones y el financiamiento como la solución para que las empresas del sector comercio obtengan eficiencia, eficacia, economía, productividad, mejoramiento continuo y competitividad en los sub sectores en los cuales llevan a cabo sus actividades empresariales.

## **1.2. Justificación de la investigación**

La presente investigación es importante para la empresa porque permitió proponer mejoras al control interno de las cuentas por cobrar, para hacer más eficiente este rubro.

Esta mejora de propuesta, fue elaborada de una forma lógica, cronológica y sistemática y tuvo el propósito de asegurar la recuperación de los créditos otorgados en el plazo establecido para poder lograr los objetivos planteados por la asociación, detallados a continuación:

1. Controles de cartera de clientes; permitió tener controles e informes de una manera oportuna.
2. Análisis del crédito, se realizó una selección efectiva para el otorgamiento de éstos.
3. Incremento de flujo de efectivo; con la cartera de clientes sana, se obtuvo una liquidez financiera, logrando el incremento en el capital propio.
4. Disminución de morosidad; la cartera de clientes con una tasa de morosidad mínima posible.

Esta investigación es un aporte al conocimiento, sirvió de material de consulta y fuente de referencia para las empresas del mismo rubro u otras que se asemejen, estudiantes de la universidad San Pedro y otros investigadores, público en general que se interesen en realizar estudios posteriores sobre el tema.

## **1.3. Problema**

¿De qué manera la evaluación al control interno en las cuentas por cobrar incide en la gestión de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte en la ciudad de Lima en el periodo 2017?

## **1.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables**

### **1.4.1. Control interno**

#### **1.4.1.1. Concepto**

(Mantilla B., 2003.) En el Control Interno Informe Coso, el control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos.

El control interno es un proceso, constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.

El control interno es ejecutado por personas, no son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.

Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.

El control interno está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.

Según (Mendivil Escalante, 2002) en la pág. 28 dice que el control interno de un negocio es su sistema de organización, los procedimientos que tiene implantados y el personal con que cuenta, estructurados en un todo para lograr tres objetivos fundamentales:

- a) Obtener información financiera veraz, confiable y oportuna
- b) Protección de los activos de la empresa
- c) Promover la eficiencia en la operación del negocio

#### **1.4.1.2. Auditoría**

Según (Mendivil Escalante, 2002) La auditoría es el proceso que efectúa un contador público independiente, al examinar los estados financieros preparados por una entidad económica, para reunir elementos de juicio suficientes, con el propósito de emitir una opinión profesional, sobre la credibilidad de dichos estados financieros, opinión que se expresa en un documento formal denominado *dictamen*.

Así, la auditoría es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar qué tan razonable son las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos.

#### **1.4.1.3. Relación del control interno con la auditoría**

Según (Ray Whittington & Pany, 2000) la comprensión del control interno de los clientes por parte de los auditores proporciona una base tanto para planificar la auditoría como para evaluar el riesgo de control.

Esto que es tan importante debe ir de la mano con la capacitación del personal que la realizará. Para la realización de una adecuada planificación de toda auditoría resulta imprescindible que los profesionales que la lleven a cabo cuenten con una visión completa del control interno del cliente, algo que implica conocer tanto el diseño de las políticas, procedimientos y registros existentes, como si éstos han sido puestos realmente en operación por el cliente. Es difícil imaginar, por ejemplo, el diseño de las pruebas de los saldos financieros sin una comprensión del control interno.

Así, aquellos auditores que no conocieran los controles del cliente sobre la ejecución y el registro de las ventas a crédito tendrían dificultad en sustentar los saldos de las cuentas por cobrar o de las ventas.

El rol de la auditoría en la evaluación de los procesos de control interno permite determinar las debilidades que este puede tener, así lo explica Ray Whittington & Pany en la pág. 181, la consideración del control interno por parte de los auditores también proporciona una base para la evaluación del riesgo de control o, lo que es lo mismo, el riesgo de que no se eviten o se detecten errores materiales por parte del control interno del cliente. Por tanto, cuando aquellos determinen que el control interno del cliente es efectivo en evitar o detectar errores, estimarán como bajo el riesgo de control. En ese caso, podrán aceptar entonces un nivel más alto de riesgo de detección, pudiendo disminuir las pruebas sustantivas. Por el contrario, si los controles son débiles, el riesgo de control es alto y los auditores deben aumentar el alcance de sus pruebas sustantivas para limitar el nivel del riesgo de detección.

Por todo ello, la comprensión del control interno por parte de los auditores es un factor importante a la hora de determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de la prueba sustantiva necesaria para verificar las afirmaciones o cifras en los estados financieros.

#### **1.4.1.4. Fases del estudio y evaluación del control interno.**

(Yarasca Ramos & Alvarez Guadalupe, 2006) en su libro nos dice que las fases del estudio y evaluación del control interno consisten en las diferentes etapas que el auditor debe tener en cuenta para la evaluación eficaz del control interno.

Aunque estos autores Yarasca, P. y Álvarez, E. en la pág. 133, manifiestan que no existen normas rígidas para el estudio y evaluación del control interno, consideran las actividades siguientes:

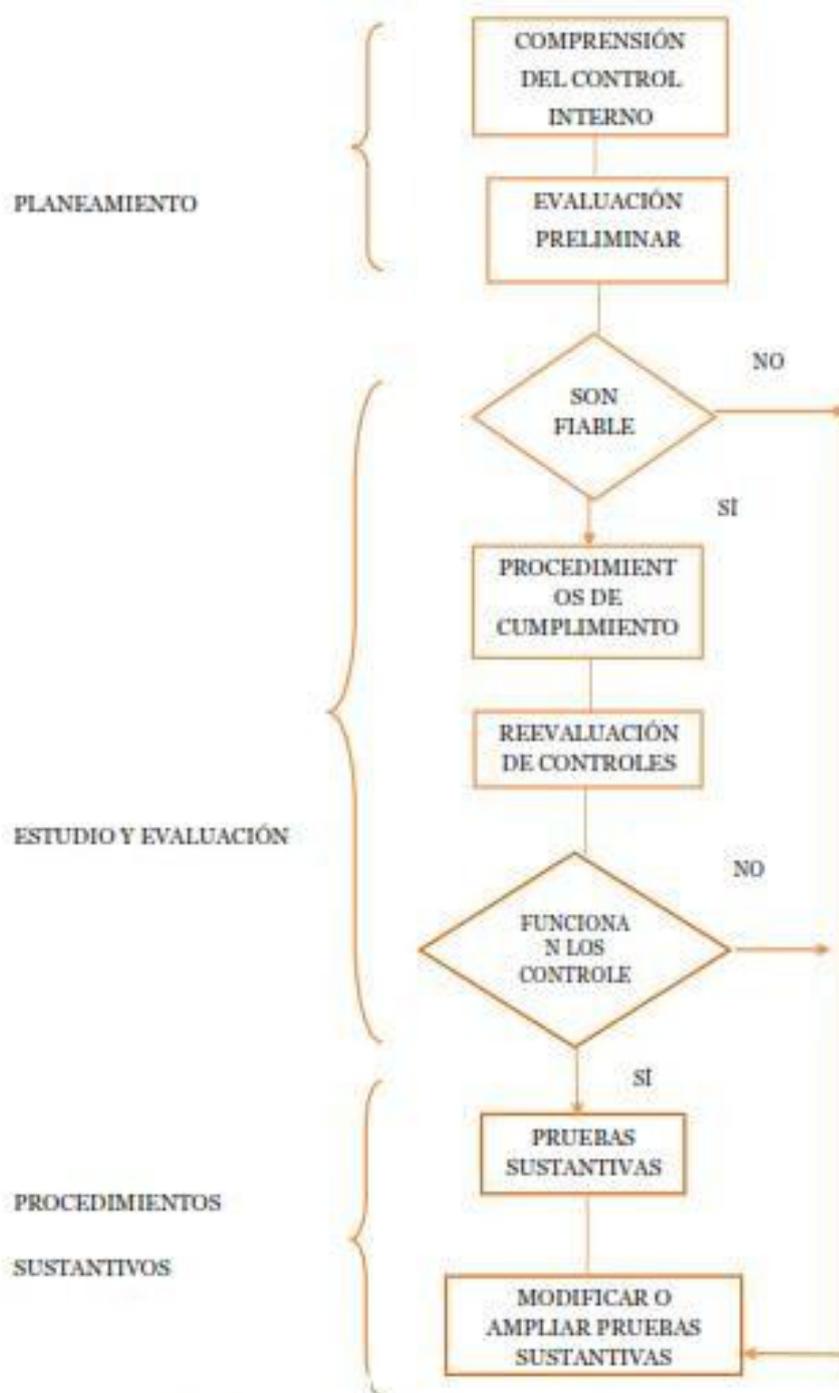
**a) Comprensión del control interno:** en este primer momento el auditor obtiene información tanto verbal como escrita, tomando conocimiento del negocio, de sus operaciones básicas, acerca del sistema contable, del sistema de información y demás elementos relevantes. Evalúa asimismo el ambiente de control, indagando sobre la intensidad establecida por la gerencia, percibiendo al mismo tiempo la motivación y disposición de los funcionarios para cumplirlos.

En resumen, su propósito es obtener una imagen de la naturaleza de la empresa y de cómo funciona el sistema del control interno.

**b) Evaluación preliminar del sistema:** a continuación, el auditor identifica los puntos fuertes y débiles, centrándose de forma muy particular en los controles clave y considerando las áreas de interés que, por ejemplo, ejecutan y procesan la información de las operaciones que constituyen las actividades de la empresa. Al término de esta etapa se habrán obtenido elementos de juicio respecto a si puede o no confiar en determinados controles. A aquellos que muestren solidez suficiente se les aplicarán los procedimientos o pruebas de cumplimiento, mientras que los considerados débiles serán tenidos en cuenta a la hora de ampliar o modificar los procedimientos sustantivos. Asimismo, es en esta fase donde el auditor evalúa el riesgo del control.

- c) **Procedimientos de cumplimiento:** estos procedimientos se aplicarán para determinar si los controles en los cuales intenta basarse la empresa están funcionando adecuadamente. Para ello, se aplican las pruebas correspondientes para comprobar si los resultados se ajustan a los datos obtenidos durante la evaluación (ya sea de forma descriptiva, mediante cuestionarios o flujogramas).
- d) **Reevaluación de los controles:** tras dar por concluidas las pruebas de cumplimiento, el auditor evalúa de nuevo el sistema en base a los resultados obtenidos en dichas pruebas, con la intención de descubrir si se ha producido alguna variación. Acto seguido, el auditor identifica los controles que le merecen confianza, tomando una decisión sobre una limitación de las pruebas sustantivas o bien acerca de su posible modificación o incluso ampliación.
- e) **Limitación o modificación de las pruebas sustantivas:** si, como resultado de la evaluación preliminar, el auditor deduce que el control interno no es satisfactorio y, por consiguiente, no puede confiar en él, no será necesario aplicar pruebas de cumplimiento, sino que acudirá a las pruebas sustantivas para obtener la evidencia sobre la fiabilidad de los saldos de las cuentas de los estados financieros.

Por otro lado, si después de reevaluar los controles internos, determina que los controles no funcionan adecuadamente, aplicará necesariamente las pruebas sustantivas.



Según: Yarasca, P. y Álvarez, E

**Figura 2.1: Fases del proceso de estudio y evaluación del control interno**

#### 1.4.1.5. Control interno por ciclo de transacciones

Según (Yarasca Ramos & Alvarez Guadalupe, 2006) 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.

#### **1.4.1.6. Importancia**

(Perdomo Moreno, 2004) 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.

#### **1.4.1.7. Objetivos**

(Estupiñan Gaitan, 2015) nos dice: “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 la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.

- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

#### **1.4.1.8. Elementos.**

(Estupiñan Gaitan, 2015) 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.

#### 1.4.1.9. Componentes del control interno

(del Toro Ríos, Fonteboa Vizcaíno, Armada Trabas, & Santos Cid , 2005) Menciona que los componentes del control interno son los siguientes:

**a) Ambiente de control:** El ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad. Es ilógico pensar que si los directivos de la organización no tienen en primer nivel de importancia el Control Interno los trabajadores lo asuman. Para la creación y evaluación de este componente existen normas establecidas cuyo contenido explicaremos a continuación.

Es de todos los componentes, la base para el desarrollo del resto y se basa en elementos claves, tales como:

- La filosofía y estilo de dirección.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades, de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.
- En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de

Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

La dirección de la entidad y el auditor interno, pueden crear un ambiente adecuado si:

- Existe una estructura organizativa efectiva
- Sanas políticas de administración
- Aceptación de leyes y políticas que serán aceptadas de mejor forma si se expresan por escrito.

Para del Toro Ríos, Fonteboa Vizcaíno, Armada Trabas, & Santos Cid, las normas del ambiente de control son los siguientes:

- Primera norma: Integridad y valores éticos

El máximo dirigente de la organización debe lograr que todos sus trabajadores y directivos conozcan y practiquen, en todo momento, los valores éticos asumidos por la organización.

Es necesario tener presente que los valores éticos van más allá del cumplimiento de las leyes, resoluciones, decretos, etc. (ejemplo: valores institucionales, código de ética, convenio colectivo de trabajo) y constituyen una parte intangible del ambiente de control. Se puede tener muchos manuales, pero si no existe una cultura de organización sustentada en el comportamiento y la integridad moral de sus trabajadores el sistema de Control Interno no será efectivo.

- Segunda norma: Competencia profesional

La dirección de la organización debe establecer los mecanismos para lograr la competencia profesional deseada de sus trabajadores. Este deseo de la dirección debe

traducirse en cuáles son los niveles de conocimiento y habilidades necesarios para el buen desarrollo de cada puesto de trabajo y cómo lograrlos.

La máxima dirección de la entidad debe asimilar la superación de sus trabajadores como un proceso de inversión e impedir que los planes de capacitación no respondan a necesidades reales del trabajador en su puesto de trabajo; además, se deben desarrollar por cada área de trabajo, indicadores que permitan medir el desempeño del trabajador en su puesto de trabajo una vez cumplido con sus niveles de capacitación.

Un elemento esencial para el desarrollo de esta norma es el buen diseño de cada puesto de trabajo, lo que permitirá identificar las necesidades de superación del trabajador que lo ocupa o del aspirante al mismo.

La competencia profesional comienza a cumplirse desde los métodos de selección del nuevo personal y las actividades de orientación, capacitación y adiestramiento que le diseñará la dirección una vez aceptado el trabajador.

- Tercera norma: Atmósfera de confianza mutua

La dirección debe crear y fomentar, a lo largo y ancho de la organización, un estado de confianza mutua que ayude a materializar el flujo de información que las personas necesitan para tomar decisiones.

La confianza debe basarse en la seguridad que se tenga de la integridad y competencia profesional de la otra persona o departamento. Si no existe una confianza en la organización es probable que la comunicación no sea abierta.

Aunque los canales de información deben diseñarse

apoyándose en el diseño del puesto de trabajo, la atmósfera de confianza mutua en la organización es otra Norma con un componente intangible dentro del ambiente de control. Además, esta norma establece los mecanismos para la toma de decisión colegiada y la participación de los trabajadores en este proceso.

- Cuarta norma: Estructura organizativa

La dirección de la entidad es responsable de crear un organigrama funcional donde quede plasmada la estructura organizativa de la entidad y los niveles de autoridad y responsabilidad (...)

Es imprescindible que cada una de las estructuras se fije en correspondencia al tamaño y necesidad del funcionamiento de la entidad, por lo que se hace necesario un mecanismo sólido de informaciones que logre la gestión de las actividades, debiendo considerar los elementos siguientes:

- Que la estructura organizativa esté debidamente centralizada o descentralizada dada la naturaleza de las operaciones que realice la entidad; o sea, que su diseño cumpla con los niveles de información necesaria, así como los fines que ésta persigue.

- Que cada estructura esté lo debidamente fundamentada no sólo en la descripción de las funciones de cada directivo y trabajador, sino con el flujo informativo necesario ¿qué se hace con la información recibida? ¿de dónde proviene?

¿Hacia dónde va la que emite un puesto de trabajo o área?

En el proceso de definir responsabilidades cada directivo o trabajador debe conocer su verdadera responsabilidad para con la función que realiza, tanto desde el punto de vista informativo como de lo que hace, con relación a los medios

y recursos en su poder; poseer un nivel de información constante con relación a los cambios o reingenierías de procesos internos, a los efectos de ir actualizándose en cuanto a lo que debe exigir y por lo que se le va a exigir.

Además, el trabajador debe conocer mediante sus experiencias, formación y capacitación continua, las funciones inherentes al cargo que ocupan, a los efectos de delimitar la responsabilidad del mismo en cualquier momento.

La estructura organizativa debe evaluarse al menos una vez al año, teniendo en cuenta los cambios y nuevos retos de la entidad. Asimismo, evaluar anualmente el desempeño de cada directivo y trabajador en su puesto de trabajo, para dejar evidencias del nivel de eficacia demostrado, y para que sirva esta evaluación como base para análisis de posibles necesidades: cambios de estructura, capacitación o superación de los ocupantes, rotación de empleados, etc.

Los trabajos realizados en la organización con relación a la estructura organizativa quedan plasmados en el organigrama, el manual de organización y expediente de perfeccionamiento empresarial.

- Quinta norma: Asignación de autoridad y responsabilidad  
La forma más eficaz de dejar plasmado explícitamente los niveles de autoridad y responsabilidad graficados en el organigrama es mediante la creación de un manual de organización y funciones. En este manual deben quedar claramente establecidas las responsabilidades, las acciones y los cargos, en la misma medida que se establecen las diferentes relaciones de jerarquía y de funciones para cada uno de ellos.

Con este manual se logra que cada miembro de la entidad conozca sus deberes y responsabilidades; cómo su acción se interrelaciona con otras acciones y otras áreas, y cómo contribuye con su trabajo a alcanzar los objetivos generales de la organización.

En el caso que se decida delegar autoridad es necesario evaluar el nivel de competencia y de responsabilidad de la persona seleccionada (delegatorios), y la dirección debe aplicar acciones efectivas de supervisión a la acción delegada y sus resultados.

- Sexta norma: Políticas y prácticas en personal

La máxima dirección debe comunicar a sus trabajadores qué espera de ellos en materia de integridad, comportamiento ético y competencia profesional y cuáles son las vías que le brinda para lograr estos propósitos; además, debe velar por el interés y desempeño que tiene cada trabajador en alcanzar estas metas. Esto propicia que el tratamiento y el desarrollo del personal en la entidad sean justos y equitativos.

Todos los procesos por lo que transita el trabajador (contratación, inducción, capacitación y adiestramiento, calificación y promoción), deben corresponderse con las estrategias de la organización.

Esta norma está interrelacionada con las normas: integridad y valores éticos, competencia profesional y atmósfera de confianza mutua. La dirección asume la responsabilidad de que el trabajador se enriquezca humana y técnicamente.

- Séptima norma: Comité de Control

Las entidades deben efectuar un análisis para determinar la

conveniencia o no de crear el Comité de Control, pues puede existir otro órgano asesor a la dirección que pueda asumir las funciones y responsabilidades del mismo.

El Comité de Control dota a la máxima dirección de un instrumento de apoyo para la vigilancia adecuada del sistema de Control Interno creado.

Para cumplir con este fin, los integrantes del Comité deben realizar reuniones con la máxima dirección para evaluar la efectividad del Control Interno; ejecutar chequeos periódicos del cumplimiento de los objetivos de control y la efectividad de las técnicas utilizadas en su desarrollo, y de las políticas y procedimientos establecidos; pueden además, efectuar revisiones oportunas de los resultados de las evaluaciones al Control Interno realizadas por el Director General y las auditorías internas y externas.

Los miembros del Comité de Control tienen que ser objetivos, capaces e indagadores, contar con los conocimientos o la pericia de las actividades de la entidad y de los riesgos que enfrenta la misma.

Ante todo lo explicado, podemos asegurar que el entorno de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos determinará, en ese mismo orden, el grado de fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente la imagen de la entidad.

El entorno de control ejerce gran influencia en la forma en que se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos, además de que incide en el comportamiento de los sistemas de información y en la supervisión en general de cada área.

**b) Evaluación de riesgos.**

Una vez creado el ambiente de control se está en condiciones de proceder a una evaluación de los riesgos, pero ¡cuidado!, usted no puede evaluar algo que previamente no haya identificado; por tanto, el proceso de identificación de los riesgos comienza paralelamente con el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de comunicación e información necesarios a lo largo y ancho de la entidad.

Debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas y operacionales se modifican de forma continua, se hacen necesarios mecanismos para identificar y minimizar los riesgos específicos asociados con el cambio, por lo que cada vez es mayor la necesidad de evaluar los riesgos previo al establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización.

**c) Actividades de control**

Después de identificados y evaluados los riesgos podrán establecerse las actividades de control con el objetivo de minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que, para los objetivos de la organización, tendrían si ocurrieran.

Cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los directivos y los auditores internos si existieran, con el objetivo de poder asegurar que el Control Interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva la actividad de control para, de lo contrario, ser sustituida por otra.

Es en este momento cuando se observa con mayor claridad la naturaleza del Control Interno con sus enfoques de prevención y autocontrol, donde la organización será capaz de identificar sus puntos vulnerables y erradicarlos con oportunidad. Por supuesto, la actividad de monitoreo puede ser efectuada por terceros (auditores externos, organismo superior, etc.,) pero siempre será menos efectiva para los intereses de la entidad.

Aunque algunos tipos de actividades de control están relacionadas solamente con un área específica, con frecuencia afectan a diversas áreas, ya que una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a otras áreas. De este modo, las actividades de control en el área de operaciones también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así el sistema propicia un desempeño integrado. Un ejemplo de esto es la creación del Manual de Procedimientos.

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros; los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente.

#### **d) Información y comunicación**

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información

operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar la entidad de forma adecuada. Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de informes a terceros.

También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro: “las responsabilidades del control han de tomarse en serio”. Los trabajadores tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de Control Interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros; como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno.

#### **e) Supervisión y monitoreo**

El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, o mediante un equipo de auditores internos, así como por el propio Comité de Control que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano.

Las evaluaciones separadas o individuales son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

El objetivo de esta norma es asegurar que el Control Interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

En consecuencia algunas de las cuestiones a tener en cuenta para ello son:

- Constitución del Comité de Control integrado, al menos, por un dirigente del máximo nivel y el auditor interno. Su objetivo sería la vigilancia del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo.
- En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

#### **1.4.1.10. Clases del control interno**

Según ( De La Peña Gutierrez, 2011)En función de su naturaleza los controles internos se pueden clasificar en:

**a) Controles contables:** son aquellos directamente relacionados con la contabilización de las transacciones y que tienden a asegurar:

- El registro de la totalidad de las transacciones autorizadas.
- La existencia, veracidad y validez de los datos registrados
- La actualización de los datos registrados
- La continuidad de los datos.
- La protección de los archivos contables (copias de seguridad, etc)

**b) Controles administrativos:** son los relacionados con las políticas de dirección y organización de la empresa:

- Existencia de una organización jerárquica (organigrama).
- Existencia de líneas de autoridad claramente establecidas.
- Existencia de manuales de procedimiento para los distintos procesos que tienen lugar en el seno de la entidad (compras, ventas, cobros, registro contable, etc.).
- Existencia de una política adecuada de gestión de activos.

Mientras que según su finalidad los controles internos se clasifican en:

**a) Controles de prevención:** son aquéllos destinados a proporcionar una seguridad razonable de que únicamente se reconocen y procesan transacciones válidas:

- Segregación y rotación de funciones.
- Autorización de todas las transacciones por parte de las personas adecuadas.
- Doble verificación de los datos introducidos en el

ordenador.

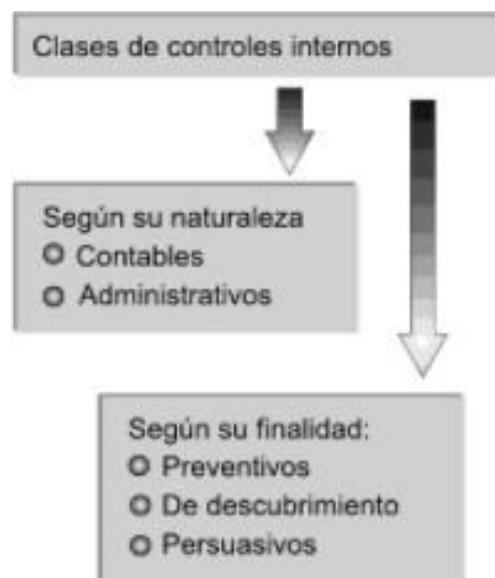
- Etcétera.

**b) Controles de descubrimiento:** son aquéllos tendentes a proporcionar una certeza razonable de que se descubren los errores e irregularidades:

- Empleo de documentación pre numerada.
- Realización de inventarios y arqueos.
- Realización periódica de conciliaciones bancarias.
- Existencia de un departamento de auditoría interna.
- Etcétera.

**c) Controles persuasivos:** son aquellos cuya finalidad es informar de que existen los controles detectivos y de descubrimiento (similares a ciertas campañas de la dirección general de Tráfico acerca de la existencia de controles de alcoholemia o de velocidad). Desde este punto de vista, serían también controles persuasivos:

- La notificación de la implantación de un determinado procedimiento.
- La comunicación del plan de auditoría interna.



#### 1.4.1.11. Métodos de evaluación del sistema de control Interno

(Estupiñan Gaitan, 2015) Menciona tres métodos de evaluación del sistema de control interno por medio de:

- **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.

- **Método narrativo o descriptivo:** 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.

- **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.

- **Combinación de métodos:** Estupiñan, 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.

#### **1.4.1.12. Examen de las cuentas**

(Mendivil Escalante, 2002) Nos dice que el estudio del examen de las cuentas para efectos de auditoria se hará destacando cinco aspectos fundamentales:

- Concepto y contenido: para efectuar el examen de una cuenta cualquiera resulta importante sus movimientos y su contenido: de que se abona y que representa su saldo.
- Principios de contabilidad: la opinión del auditor se expresa sobre estados financieros elaborados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados, aplicados en forma consistente, por ello es indispensable conocer cuales principios de contabilidad afectan directa o indirectamente el manejo de cada cuenta, para verificar que se haya respetado su aplicación y poder sostener esa afirmación básica del dictamen

- **Objetivos:** también es fundamental saber los objetivos que se persiguen en el examen de cada cuenta. La auditoría tiene como objetivo general determinar la corrección de las cifras que muestran los estados financieros y podemos concluir lícitamente que este es el objetivo particular en cada una de las cuentas, pero resulta conveniente que en cada caso se abunde en ese sentido ya que el objetivo del examen de cada cuenta presenta aspectos principales por las características que distinguen a una cuenta de otra.
- **Control interno:** puesto que el examen del control interno es obligatorio por ser norma de auditoría, es necesario tener conocimiento de los aspectos más importantes que suponen la existencia de un buen control interno en relación con cada cuenta.
- **Procedimientos:** los procedimientos anotados no son limitativos, las circunstancias vigentes en cada caso determinan el empleo de otro o la suspensión de algunos mencionados.

En relación con el trabajo mismo de auditoría, este se efectúa atendiendo a tres aspectos importantes: las pruebas selectivas, la importancia relativa y los procedimientos comunes.

#### **1.4.1.13. Control interno en las cuentas por cobrar**

Según (Mira Navarro, 2006) e incluye en este apartado las cuentas originadas por ventas de bienes y servicios objeto de la actividad de la empresa y de las deudas que surgen de ingresos por la realización de otras actividades no habituales en el negocio.

Las cuentas de deudores por operaciones de tráfico representan el derecho de la empresa a recibir ciertas sumas de dinero de terceros por operaciones de tráfico.

Las cuentas de ventas representan el producto de la enajenación de bienes y de la prestación de servicios que constituyen el tráfico habitual de la empresa.

#### **1.4.1.14. Cuentas por cobrar**

Según (Meza Vargas, 1996) 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.

Normalmente las empresas venden a crédito, a 30 o 60 días, con lo que se crea una cuenta por cobrar a los clientes, pero de estas cuentas no todas se llegan a cobrar, de modo que se produce un incobrable, más diríamos un gasto por incobrable, el cual varía de acuerdo a las políticas que se tengan en el departamento de créditos y cobros y en el departamento de ventas de la empresa, Por ejemplo si son departamentos que estudian a los clientes en forma adecuada con relación a su potencial financiero para poder cancelar la posible cuenta con la empresa, entonces se tendrán pocos incobrables y viceversa.

Según (Granados M.Sc., Latorre, & Ramirez M.Sc., 2014) Representa un derecho de la empresa originado por ventas a crédito, préstamos a empleados, en definitiva por el cumplimiento de su objeto social.

Según (Mendivil Escalante, 2002) Son los créditos a favor de la empresa, documentados o en cuenta corriente, provenientes de ventas de mercancías o servicios (clientes), de préstamos o pagos por cuenta de terceros (deudores diversos) y de otros.

En el caso de las cuentas por cobrar a clientes, sus movimientos más importantes son: cargos por las facturas de ventas y créditos por los cobros efectuados o las devoluciones de mercancías; 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.

#### **1.4.1.15. Principios de contabilidad**

Según (Mendivil Escalante, 2002) se aplica lo siguiente:

1. Criterio prudencial. Como en el caso de las inversiones en las cuentas por cobrar existe contingencia respecto de la recuperabilidad total de los adeudos, por ello es necesario establecer estimaciones para el castigo de aquellas cuentas cuyo cobro sea dudoso, en importe suficiente para soportar las pérdidas por este concepto. Es decir, que cuando se tengan elementos para reconocer que una cuenta no podrá ser cobrada, debe admitirse este hecho y proceder a su castigo, utilizando una cuenta de “estimación para castigos” que se presenta en el balance

disminuyendo el saldo de las cuentas por cobrar.

2. Las reglas particulares de presentación obligan a presentar, fuera del activo circulante, a las cuentas cuyo plazo de recuperación exceda de un año.

Usualmente, cuando este es el caso, dichas cuentas se presentan en renglón especial entre el activo circulante y el activo fijo.

#### **1.4.1.16. Objetivos.**

Según (Mendivil Escalante, 2002) Los objetivos son:

1. Verificar su existencia física. Es decir, la materialidad del documento que ampare el derecho de cobro.
2. Verificar la autenticidad del derecho de cobro. Es decir, verificar que el adeudo es un derecho real a favor de la empresa.
3. Verificar su valuación y probabilidad de cobro. Determinar que las cifras que se muestran como cuentas por cobrar, además de representar un derecho real, son recuperables en ese importe.
4. Determinar limitaciones del derecho de cobro. O sea, definir la existencia de algún compromiso por el cual la empresa no pueda exigir ampliamente el cobro del derecho que representan (cedidos, funcionarios y empleados, etc)
5. Cuidar su presentación adecuada en los estados financieros. Es decir, examinar si las cuentas por cobrar están correctamente clasificadas en atención al origen (clientes, funcionarios y empleados) y en atención al plazo (cuentas por cobrar a plazo mayor de un año deben

separarse del activo circulante y destacarse en renglón especial).

#### **1.4.1.17. Procedimientos.**

Según (Mendivil Escalante, 2002) Los procedimientos son los siguientes:

- **Confirmación de adeudo**

Mejor conocido como circulización, consiste en enviar una carta al deudor donde se le pide que conteste si está de acuerdo o no con el importe que aparece a su cargo; esta carta la envía la empresa y la respuesta debe recibirla directamente el auditor.

Existen dos clases de confirmaciones:

- a) Positiva, cuando el deudor debe contestar ratificando por escrito su parecer.
- b) Negativa, cuando se le pide que conteste solamente si no está de acuerdo.

Al final de este capítulo se presentan modelos de cartas para una y otra clase.

Dentro de la confirmación positiva existen dos alternativas: la primera, que se le envíe el saldo para que el deudor pueda comparar con sus registros (confirmación directa) y la segunda, que no se le mencione el saldo para que proporcione sus propias cifras (confirmación indirecta o ciega).

El procedimiento más recomendable para las cuentas por cobrar es la confirmación positiva directa (se le envía el saldo y se le pide que conteste, este o no esté de acuerdo).

Para facilitar la respuesta del deudor se acostumbra

preparar la carta en tal forma que muestre un talón desprendible en el que lo único que debe hacer el deudor, en caso de estar conforme, es firmar; también se acostumbra incluir un sobre timbrado y rotulado para facilitar y obtener una respuesta inmediata. En los remitentes y en los sobres rotulados se imprime la dirección del auditor que es quien deberá recibir las respuestas (o devoluciones), directamente.

En este procedimiento es común que se reciban respuestas que muestran inconformidad con su saldo y, desde luego, son las que requieren de mayor atención por parte del auditor. Deben ser investigadas cuidadosamente hasta satisfacerse de que efectivamente la inconformidad obedece a errores de apreciación del deudor o de que ciertamente existe un error en libros que debe ser corregido.

En este último caso la investigación de la causa del error es un trabajo adicional muy conveniente.

También es frecuente recibir cartas devueltas por el correo; ellas pueden ser indicio de cuentas incobrables, de saldos ficticios o simplemente de errores en el directorio de clientes de la empresa, en todo caso deben aclararse satisfactoriamente y cuando proceda debe efectuarse un segundo envío.

- **Cobros posteriores**

En este procedimiento se aprovecha la circunstancia de que el auditor permanece en las oficinas del cliente por algún tiempo posterior a la fecha de cierre de libros; consiste en verificar los pagos o las entregas parciales a

las cuentas por cobrar efectuados por los clientes en esos días inmediatos siguientes, cuidando de que el ingreso sea real y entregado efectivamente por el deudor para liquidar el saldo que se revisa.

El hecho de que una persona pague una deuda es prueba de que la reconoce, es decir, de que la cuenta por cobrar es real.

Este procedimiento es supletorio del anterior (confirmación) y se aplica, para no duplicar procedimientos, a la verificación de las cuentas por cobrar no confirmadas. Por otra parte, al estudiar la recuperabilidad de los adeudos puede aplicarse en forma general con este propósito.

- **Arqueo de documentación.**

Procedimiento semejante al descrito para las inversiones, sirve para verificar la autenticidad del derecho de cobro a favor de la empresa; los documentos motivo del arqueo son las letras de cambio o pagares que hayan suscrito los deudores y, en su caso, las facturas o contrarecibos pendientes de cobro.

Al efectuar el arqueo, que es el recuento físico de los documentos, debe cuidarse que los documentos estén a nombre de la empresa, fecha de vencimiento, autenticidad de la firma del aceptante y otros requisitos legales de los títulos de crédito; también se deben observar las precauciones recomendables en todo arqueo y obtenerse la salvaguarda correspondiente.

En el caso de documentos en poder de terceros (al cobro, en garantía, etc.) debe complementarse el trabajo de

arqueo, solicitando la confirmación directa, de los depositarios de los mismos.

- **Análisis de saldos**

Consiste en el estudio de los movimientos de las cuentas para determinar la corrección de las operaciones asentadas en ellas y consecuentemente del saldo que muestran. Se aplica al estudio de los saldos as importantes para fortalecer los procedimientos anteriores y el de cuentas no provenientes de ventas (deudores diversos) con el fin de precisar el concepto del saldo y determinar su presentación en el balance.

- **Conexión contra otras cuentas.**

En este procedimiento se aprovechan los efectos de la partida doble (o dualidad económica) que rige la contabilidad de las operaciones y así verifica, por ejemplo, que todos los cargos a clientes en un periodo determinado correspondan con las ventas registradas en ese mismo periodo, investigando ampliamente las diferencias que surjan; o que todos los créditos correspondan a los ingresos registrados en la cuenta de bancos.

- **Estudio de la recuperabilidad.**

Como ya se comentó, las cuentas por cobrar que presenten dudas respecto de su recuperabilidad deben ser castigadas por el importe que se considere incobrable.

Este estudio se lleva a cabo como sigue:

- ✓ Comentando con los directivos las posibilidades de cobro de los adeudados más importantes y/o más antiguos.
- ✓ Solicitando a los abogados de la compañía su opinión en el caso de las cuentas cuyo cobro se encuentre tramitando.
- ✓ Estudiando la correspondencia en los expedientes de clientes.

Con los resultados de la investigación se puede juzgar si el importe de la estimación para castigo de cuentas malas es suficiente o insuficiente; en ese último caso debe solicitarse el ajuste relativo para incrementar dicha estimación hasta hacerla adecuada.

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

Los controles ineficaces sobre las ventas a crédito y las cuentas por cobrar pueden ser costosos para un negocio.

Según (Ray Whittington & Pany, 2000) cuando los controles sobre las ventas a crédito son inadecuados, son casi inevitables las grandes pérdidas por créditos. Por ejemplo, puede enviarse mercancía a clientes cuyo crédito vigente no ha sido aprobado. Puede hacerse despachos a los clientes sin haber avisado al departamento de facturación; por tanto, no se prepara una factura de ventas.

Las facturas de ventas pueden contener errores en precios y cantidades; y si las facturas de ventas no están controladas mediante números seriales consecutivos, algunas pueden perderse y nunca quedar contabilizadas como cuentas por cobrar. Para evitar esas dificultades, son necesarios los controles adecuados y confiables sobre las ventas a crédito.

Ray O., Pany, K. (2000, pág. 346), indica que generalmente

el control interno sobre las ventas a crédito se ve fortalecido por una división de funciones, de manera que los diferentes departamentos o individuos son responsables por:

**a) 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.

**b) 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.

**c) 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.

**d) 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.

**e) 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.

**f) 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.

**g) 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.

**h) 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.

**i) 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.

**j) 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.

## **1.4.2. Gestión**

### **1.4.2.1. Conceptos**

Según: (Martinez, 2012) La gestión como empresa, implica conocimientos científicos, muchos de ellos forjados y probados durante siglos, y otros producto de la circunstancia moderna, de las necesidades actuales y de los cambios del entorno competitivo en donde actúan.

El pensamiento administrativo se renueva continuamente, por lo que quien estudie gestión deberá ser un lector permanente no solo durante su formación, sino durante toda su vida profesional,

de ahí la importancia de conocer con solidez los principales enfoques sobre gestión y administración de empresas.

Según (Fernandez Rios & Sanchez, 1997) Fayol analiza la organización desde la perspectiva de la alta dirección (Él era gerente de una compañía) y su principal preocupación era la administración de la organización. Fayol parte del supuesto de que todas las operaciones que se llevan a cabo en la empresa se pueden agrupar en seis categorías, que a veces se denominan funciones: la técnica, la comercial, la financiera, la de seguridad, la de contabilidad y la administrativa; "... el trabajo directivo comprende el ejercicio y el cumplimiento de las seis funciones esenciales; si una de estas funciones no se cumple, la empresa puede perecer y, en todo caso, languidece".

La función administrativa consiste en prever, organizar, coordinar, controlar y dirigir lo que da lugar a las subfunciones de planificación, organización, coordinación, control y dirección.(...) la administración es una ciencia y como tal ciencia debe permitir establecer unas leyes o principios, unos principios universales, que no absolutos ni inflexibles, en los que fundamentar la base de la organización. Aunque se reconoce la posibilidad de que puedan existir otros principios, de acuerdo con las necesidades y características de cada situación concreta, estos principios universales los concreta Fayol en los catorce que se recogen en el cuadro 4.4.

**Cuadro 4.4**  
**Principios de la administración científica de Fayol**

1. *División del trabajo*: debe hacerse una especialización del trabajo en forma tal que las distintas personas llevan a cabo actividades diferentes.
2. *Autoridad y responsabilidad*: la responsabilidad debe ser proporcional a la autoridad.
3. *Disciplina*: depende de la obediencia, aplicación, energía, comportamiento y respeto de los acuerdos establecidos.
4. *Unidad de mando*: un empleado debe recibir órdenes sólo de un superior.
5. *Unidad de dirección*: debe haber una sola persona encargada de un grupo de actividades que tienen el mismo objetivo.
6. *Subordinación del interés individual al general*: los intereses generales deben sobreponerse a los intereses particulares.
7. *Remuneración del personal*: debe haber un sistema que sea justo y recompense el esfuerzo bien dirigido pero no produzca pagos excesivos.
8. *Centralización*: en cada situación existe un equilibrio óptimo entre centralización y descentralización, y este equilibrio se determina en parte por las capacidades de los respectivos gerentes. Esto no significa necesariamente que la autoridad para todas las decisiones esté centralizada.
9. *Jerarquía*: debe haber una cadena escalar de autoridad y comunicación desde la posición más alta hasta las más bajas.
10. *Orden*: la organización debe ofrecer un orden material y social en que todas las cosas y personas se encuentren en los lugares designados.
11. *Equidad*: la equidad, en el sentido de justicia, debe extenderse por toda la organización.
12. *Estabilidad del personal*: la rotación tiene un impacto negativo sobre la eficiencia de la organización. Cuanto más tiempo una persona permanezca en un cargo, mejor.
13. *Iniciativa*: debe darse toda oportunidad para ejercer la iniciativa en todos los niveles de la organización.
14. *Espíritu de grupo*: la cooperación en el trabajo es necesaria y es preciso mantener buenas relaciones interpersonales.

## **1.4.2.2. Funciones básicas de la administración**

### **1.4.2.2.1. Planificación**

Según (Martinez, 2012) “Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas”. (Stoner, 1995, pág.: 13.)

Es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio. La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros.

Según (Stoner, 2006) En las organizaciones, la planificación es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Sin planes, los gerentes no pueden saber cómo organizar a su personal ni sus recursos debidamente. Quizás incluso ni siquiera tengan una idea clara de qué deben organizar. Sin un plan, no pueden dirigir con confianza ni esperar que los demás les sigan. Sin un plan, los gerentes y sus seguidores no tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas ni de saber cuándo y dónde se desvían del camino. El control se

convierte en un ejercicio fútil. Con mucha frecuencia, los planes deficientes afectan el futuro de toda la organización. ¡La planificación es fundamental.

- **Jerarquía de los planes de la organización**

Por regla general, las organizaciones se administran de acuerdo con dos tipos de planes. Los planes estratégicos son diseñados por los gerentes de niveles altos y definen las metas generales de la organización. Los planes operativos contienen los detalles para poner en práctica, o implantar, los planes estratégicos en las actividades diarias (...).

Tanto los planes estratégicos como los operativos se preparan y aplican en forma jerárquica, como indica la figura 10-1. En la cima se encuentra el establecimiento de la misión, una meta general basada en los supuestos de los directivos en cuanto a los propósitos, competencias y lugar de la organización en el mundo. La definición de la misión forma parte relativamente permanente de la identidad de una organización y puede hacer mucho para unir y motivar a los miembros de la organización.



#### 1.4.2.2. Organización

Según (Reyes Ponce, 2004) Terry define la organización afirmando que “es el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo, y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas”. Sheldon la considera como “El proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deban efectuar con los elementos necesarios para su ejecución, de tal manera que las labores que así se ejecuten sean los mejores medios para la aplicación eficiente, sistemática, positiva y coordinada de los esfuerzos disponibles”.

#### **1.4.2.2.3. Dirección**

Según (Reyes Ponce, 2004) la dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las ordenes emitidas. (...) Fayol define la dirección indirectamente al señalar” una vez constituido el grupo social, se trata de hacerla funcionar: tal es la misión de la dirección, la que consiste para cada jefe en obtener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la empresa”

#### **1.4.2.2.4. Control**

Según (Jones & George, 2010) el control es evaluar en qué medida la organización consigue sus metas y emprende las acciones correctivas necesarias para sostener o mejorar el desempeño.(...) el resultado del proceso de control es la capacidad para medir el desempeño con exactitud y regular la eficiencia y la eficacia de la organización.

## **1.5. Hipótesis**

El control interno en las cuentas por cobrar incide en la gestión de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte, Lima periodo 2017.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la incidencia del control interno en las cuentas por cobrar en la gestión de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte Lima periodo 2017

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- Analizar el proceso del control interno a las cuentas por cobrar de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte, en el periodo 2017.
- Evaluar el componente de ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo a las cuentas por cobrar de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte, en el periodo 2017.
- Analizar la gestión de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte, en el periodo 2017.

## **II. MATERIAL Y METODO**

### **2.1 Tipo y Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Tipo**

La investigación fue Descriptiva ya que se evaluó, analizo, identifico e interpreto hechos reales dentro del control interno a las cuentas por cobrar, de la situación actual de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte, de la ciudad de Lima.

#### **2.1.2 Diseño de investigación**

La investigación fue No experimental de corte transversal ya que permitió obtener información y realizar observaciones en un solo momento.

### **2.2 Población o muestra**

En este trabajo de investigación se consideró una población estará conformada por un total de 13 trabajadores administrativos el gerente y los doce empleados de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte, de la ciudad de Lima.

### **2.3 Técnicas e instrumentos de investigación**

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario.

### **2.4 Procesamiento y análisis de la información**

Para el procesamiento y análisis de la información se utilizó la aplicación Microsoft Excel del paquete informático office, la información recogida fue distribuida en tablas y/o figuras en cantidades de porcentajes respectivamente Para el análisis de los datos recolectados se utilizó el programa informático Excel, La técnica usada fue la de la encuesta por medio de cuestionarios a los trabajadores obteniendo las siguientes averiguaciones.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. ¿Diga usted si existe en esta área un listado de principios y valores éticos que se deben poner en práctica?

**Tabla 1** LISTADO DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	100%
NO	0	0%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 100% de los encuestados creen que existe un listado de principios y valores éticos que se deben poner en práctica.

#### 3.2. ¿Según usted la selección del personal para el área de cobranzas está basada en capacidad, habilidades establecidas para ocupar este cargo?

**Tabla 2** SELECCIÓN DE PERSONAL

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	62%
NO	5	38%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 62% de los encuestados creen que la selección del personal para el área de cobranzas está basada en capacidad, habilidades establecidas para ocupar este cargo y solo el 38% indica que no se cumplen con los requisitos para ocupar el cargo.

**3.3. ¿Para usted el responsable del área realiza una supervisión constante en el cumplimiento de objetivos?**

**Tabla 3 SUPERVISION CONSTANTE EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	77%
NO	3	23%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 77% de los encuestados creen que el responsable del área si realiza una supervisión constante en el cumplimiento de objetivos y solo el 23% indica que no existe tal supervisión.

**3.4. ¿Diga usted si existen políticas de control interno en el área de cuentas por cobrar?**

**Tabla 4 POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	46%
NO	5	54%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 46% de los encuestados creen que si existen políticas de control interno en el área de cuentas por cobrar y solo el 54% indica que no existen tales políticas.

**3.5. ¿según usted se capacita y se evalúa de manera constante a los trabajadores del área de cobranzas?**

**Tabla 5** CAPACITACION Y EVALUACION A LOS TRABAJADORES DEL  
ÁREA DE COBRANZAS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	54%
NO	6	46%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 54% de los encuestados creen que si se capacita y se evalúa de manera constante a los trabajadores del área de cobranzas y solo el 46% indica que no existe tal capacitación y evaluación constante.

**3.6. ¿Diga usted si se evalúa la condición y características del cliente antes de aprobar el crédito?**

**Tabla 6** EVALUACION DEL CLIENTE PARA APROBACION DE CREDITO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	92%
NO	1	8%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 92% de los encuestados creen que si se evalúa la condición y características del cliente antes de aprobar el crédito y solo el 8% indica que no existe tal evaluación.

**3.7. ¿Considera usted que se investiga la situación financiera y antecedentes de los clientes?**

**Tabla 7 SITUACION FINANCIERA Y ANTECEDENTES DE CLIENTES**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	62%
NO	5	38%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 62% de los encuestados investigan la situación financiera y antecedentes de los clientes y solo el 38% indica que no se realiza tal investigación.

**3.8. ¿Diga usted si se cuenta con programas y/o sistemas de cómputo adecuados para el control de las cuentas por cobrar?**

**Tabla 8 PROGRAMAS DE CÓMPUTO PARA EL CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	92%
NO	1	8%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 92% de los encuestados cuentan con programas y/o sistemas de cómputo adecuados para el control de las cuentas por cobrar y solo el 8% indica que no existe tal evaluación cuenta con tales programas.

**3.9. ¿según usted existe algún filtro de selección para dar crédito clientes potenciales?**

**Tabla 9** FILTRO DE CREDITO PARA CLIENTES POTENCIALES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	77%
NO	3	23%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 77% de los encuestados creen que existe algún filtro de selección para dar crédito clientes potenciales y solo el 23% indica que no existe tal filtro.

**3.10. ¿Diga usted si a los clientes morosos se les suspende el crédito otorgado hasta que se cancele la deuda?**

**Tabla 10** SUSPENSION DE CREDITO A CLIENTES MOROSOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	85%
NO	2	15%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 85% de los encuestados suspende el crédito otorgado a los clientes morosos hasta que se cancele la deuda y solo el 15% indica que no se realiza tal suspensión.

**3.11. ¿según usted se revisan que las cuentas por cobrar hayan disminuido en comparación con años anteriores?**

**Tabla 11 REVISION DE CUENTAS POR COBRAR**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	100	100%
NO	0	0%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 100% de los encuestados revisan que las cuentas por cobrar hayan disminuido en comparación con años anteriores.

**3.12. ¿considera usted que existe un control de la cartera de clientes morosos?**

**Tabla 12 CONTROL DE CARTERA DE CLIENES MOROSOS**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	85%
NO	2	15%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 85% de los encuestados tiene un control de los clientes morosos y solo el 15% indica que no se realiza tal control.

**3.13. ¿Diga usted si se emiten reportes diarios de las cuentas por cobrar a la fecha?**

**Tabla 13** REPORTES DIARIOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	46%
NO	7	54%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 46% de los encuestados emiten reportes diarios de las cuentas por cobrar a la fecha y solo el 54% indica que no se realiza tales reportes.

**3.14. ¿Diga usted si se verifica que el crédito otorgado al cliente este registrada en la nota de entrega y/o factura?**

**Tabla 14** CREDITO REGISTRADO EN NOTAS DE ENTREGA Y/O FACTURA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	85%
NO	2	15%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 85% de los encuestados verifica que el crédito otorgado al cliente este registrado en la nota de entrega y/o factura y solo el 15% indica que no se realiza tal verificación.

**3.15. ¿Diga usted si se hace una revisión periódica de los créditos vencidos y se examinan la causa de falta de pago?**

**Tabla 15 REVISIÓN PERIÓDICA DE LOS CRÉDITOS VENCIDOS**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	85%
NO	2	15%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 85% de los encuestados hace una revisión periódica de los créditos vencidos y se examinan la causa de falta de pago y solo el 15% indica que no se realiza tal revisión.

**3.16. ¿Diga usted si se establecen límites de crédito para cada cliente?**

**Tabla 16 LÍMITES DE CRÉDITO PARA CADA CLIENTE**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	46%
NO	5	54%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 46% de los encuestados establecen límites de crédito para cada cliente y solo el 54% indica que no se realiza tal verificación.

**3.17. ¿Diga usted si se tienen definidos más procedimientos de persecución de deuda?**

**Tabla 17** PROCEDIMIENTOS DE PERSECUCIÓN DE DEUDA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	54%
NO	6	46%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 54% de los encuestados tienen definidos más procedimientos de persecución de deuda y solo el 46% indica que no cuenta con tales procedimientos.

**3.18. ¿cree usted que se cuenta y aplica un buen sistema de control interno?**

**Tabla 18** SISTEMA DE CONTROL INTERNO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	62%
NO	5	38%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 62% de los encuestados consideran que se aplica un buen sistema de control interno y solo el 38% indica que no se cuenta con tal sistema.

**3.19. ¿según usted los empleados conocen los medios de comunicación utilizables y el destinatario de la información sobre irregularidades detectadas en relación con las operaciones de cuentas por cobrar?**

**Tabla 19** MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZABLES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	77%
NO	3	23%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 77% de los encuestados conocen los medios de comunicación utilizables y el destinatario de la información sobre irregularidades detectadas en relación con las operaciones de cuentas por cobrar y solo el 23% indica que no conocen tales medios.

**3.20. ¿Diga usted si se recopila información con otras áreas para el procesamiento correcto de las cuentas por cobrar?**

**Tabla 20** RECOPIACION DE INFORMACIÓN

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	92%
NO	1	8%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 92% de los encuestados recopila información con otras áreas para el procesamiento correcto de las cuentas por cobrar y solo el 8% indica que no se realiza tal recopilación.

**3.21. ¿Diga usted si informa periódicamente el área de cuentas por cobrar a la gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?**

**Tabla 21** INFORMACION A LA GERENCIA ACERCA DE DEUDAS CON ALTA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	85%
NO	2	15%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 85% de los encuestados informa periódicamente el área de cuentas por cobrar a la gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes y solo el 15% indica que no informa

**3.22. ¿considera usted que la Gerencia toma acciones adecuadas y oportunas para corregir diferencias reportadas por la función de auditoría interna?**

**Tabla 22** ACCIONES ADECUADAS Y OPORTUNAS PARA CORREGIR DIFERENCIAS REPORTADAS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	69%
NO	4	31%
	13	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Se observa que el 69% de los encuestados afirma que la Gerencia toma acciones adecuadas y oportunas para corregir diferencias reportadas por la función de auditoría interna y solo el 31% indica que no se toman tales acciones de corrección.

#### IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

- En la Tabla 4 el 54% de los encuestados señalan que no existen políticas de control interno en el área de cuentas por cobrar, así mismo en la Tabla 18 el 62% de los encuestados consideran que se aplica un buen sistema de control interno coincide con (Cercado, 2012) quien llegó a la conclusión de que la empresa contaba en aquel momento con un sistema de control interno que, aunque estable, no era el más adecuado para la optimización de sus recursos, puesto que no contaba con políticas organizativas que pudieran proporcionar un mejor control, después de comparar los resultados en la tabla considero que la falta de políticas definidas no permite una supervisión eficiente lo que conlleva a un sistema de control deficiente.
- En la Tabla 5, el 54% de los encuestados dicen que se capacita y se evalúa de manera constante a los trabajadores del área de cobranzas, así mismo en la Tabla 8 el 92% de los encuestados cuentan con programas y/o sistemas de cómputo adecuados para el control de las cuentas por cobrar coincide con (Rodríguez, 2008) donde se determinó las siguientes conclusiones: no existe un control interno de los depósitos, falta control en los procesos de facturación como también se necesita un mayor apoyo y eficiencia del personal del área, después de comparar los resultados en la tabla considero que no existe un personal altamente eficiente debido a la falta de capacitación y evaluación permanente en el área de cobranzas, sin embargo cuenta con programas de cómputo adecuados para el seguimiento de cobranzas.

- En la tabla 7 el 62% de los encuestados investigan la situación financiera y antecedentes de los clientes antes de aprobar el crédito, así mismo en la Tabla 9 el 77% de los encuestados dicen que existe algún filtro de selección para dar crédito clientes potenciales, también en la Tabla 12 el 85% de los encuestados llevan un control de los clientes morosos, Coincide con (Aguilar Pinedo, 2013) quien concluye que en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado (...) le permite obtener liquidez a corto plazo para que la empresa logre cumplir con sus obligaciones ya pactadas, después de comparar los resultados en la tabla considero que el filtro de selección para los clientes y análisis de antecedentes no es muy riguroso, lo cual puede conllevar a aumentar las cuentas incobrables.
- En la tabla 16 el 54% indica que las bases para establecer límites de crédito para cada cliente no se llevan a cabo, así mismo en la tabla 17 el 54% de los encuestados tienen definidos los procedimientos de persecución de deuda, coincide con (Oliveira, 2011) quien señala que una buena implantación de mecanismos en la gestión de créditos y cobranzas, así como un adecuado uso de herramientas, estaba permitiendo minimizar la morosidad y las pérdidas de las cuentas por cobrar en las tiendas Leoncito, permitiendo así su crecimiento en la región, Después de comparar los resultados en la tabla considero que el no tener definido los mecanismos en la gestión de crédito y no llevar un control de evaluación conlleva a la morosidad y a un control interno deficiente.

- En la tabla 1 el 100% de los encuestados creen que existe un listado de principios y valores éticos que se deben poner en práctica. Así mismo en la Tabla 22 el 69% de los encuestados afirma que la Gerencia toma acciones adecuadas y oportunas para corregir diferencias reportadas por la función de auditoría interna, Coincide con (Rojas Diaz, 2007) concluye que el control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente, Después de comparar los resultados en la tabla considero que la gerencia debe corregir las diferencias halladas por auditoria interna las cuales deben adecuarse a las necesidades de la empresa para el cumplimiento de sus normas y objetivos.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- Se concluye que el 85% de los encuestados conocen las políticas y procedimientos vigentes que haya determinado y aprobado la gerencia, así mismo el 54% de los encuestados dicen que no existen políticas de control interno en el área de cuentas por cobrar, por lo tanto el proceso de control interno a las cuentas por cobrar es deficiente, debido a que se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.
- Se concluye que el 54% de los encuestados consideran que se capacita y se evalúa de manera constante a los trabajadores del área de cobranzas en el área de cuentas por cobrar, el personal cuenta con una capacitación y evaluación deficiente para afrontar responsabilidades de manera eficiente, así mismo el 69% de los encuestados afirma que la Gerencia toma acciones adecuadas y oportunas para corregir diferencias reportadas por la función de auditoría interna, así mismo el 62% de los encuestados investigan la situación financiera y antecedentes de los clientes antes de aprobar el crédito, el 77% de los encuestados dicen que existe algún filtro de selección para dar crédito clientes potenciales y el 85% de los encuestados llevan un control de los clientes morosos , así mismo el 54% de los encuestados tienen definidos los procedimientos de persecución de deuda, este porcentaje obtenido conlleva a un alto riesgo de deuda y un control interno deficiente.
- Se concluye que el 62% de los encuestados consideran que se aplica un buen sistema de control interno, lo cual incide en las funciones de la gestión y la eficiencia de cada una de ellas.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Establecer políticas de control adecuadas en el área de cuentas por cobrar como: las políticas de cobranzas las cuales deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de óptimos sistemas de cobranza, presentar formatos para el control de las actividades, llevar un registro de las cuentas incobrables actualizadas, efectuar arqueos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar, preparar mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos, de esta manera se espera mejorar el proceso de control interno en las cuentas por cobrar.
- Evaluar y corregir las irregularidades de cada componente del control interno, estableciendo filtros eficientes en la selección de personal, así como en la selección de clientes para dar créditos, realizar un control diario a las cuentas por cobrar y emitir un reporte automático a la alta gerencia de las irregularidades detectadas para realizar las medidas correctoras necesarias.
- Implementar un sistema de control adaptable para los requerimientos y deficiencias de la Asociación, estableciendo procedimientos de control de créditos y cobranzas, procedimientos de facturación, procedimiento para la actualización de cuentas morosas y el tratamiento contable respectivo para mejorar la gestión y la eficiencia de sus funciones.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, a Dios, el creador y sustentador de mi vida, el ser que me ayuda en todo momento y me guio en este tiempo de estudio para terminar satisfactoriamente esta investigación.

A mis padres, por toda su confianza y apoyo brindado, por ser parte de mi motivación y darme todo su amor y cuidado.

A mis hermanos quienes son mi motivación a seguir creciendo académicamente.

A la Universidad San Pedro, por ser parte de mi crecimiento profesional y contar con su apoyo en cada grado académico alcanzado.

A los docentes por cada conocimiento brindado, ayuda y ejemplo de superación brindado en las aulas.

A la Asociación SEHS Norte, por confiar en mí y por darme una oportunidad de contribuir al crecimiento de la misma.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Pinedo, V. H. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.* Lima.
- Cercado, P. (2012). “*Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de ventas y cuentas por cobrar en la empresa Trucks and a Motors del Perú S.A.C*”. Chiclayo.
- De La Peña Gutiérrez, A. (2011). *Auditoria. Un Enfoque Práctico*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.
- De la Roca, J. y. (2010). *Evasión Tributaria e Informalidad en el Peru*. Lima.
- De Soto, P. y. (1996). *Propiciado la Adopcion en el estudio de una Definicion incorpore sus contribuciones que sostiene el estudio de medicion del sector Informal*. Peru.
- del Toro Ríos, J. C., Fonteboa Vizcaíno, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid , C. M. (2005). *Segundo Programa de Preparación Económica para Cuadros: Material de Consulta*. La Habana, Cuba: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (CECOFIS).
- Dreyden, L. y. (1996). *Principales Causa de la Ecvasion Tributaria*. Mexico.
- Estupiñan Gaitan, R. (2015). *Control Interno Y Fraudes.: analisis de informe COSO Economico*. Lima.  
*Empresa Cadafe, Región Uno*”. VENEZUELA.
- Fernandez Rios, M., & Sanchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional. concepto, desarrollo y evaluacion*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Flores, P. (2000). *Derechos Financieros, y Tributario Peruano*. Lima: Valenzuela .
- Fontaine, R. (2000). *Los beneficios de credito fiscal y su Influencia en el desarrollo*
- Granados M.Sc., I., Latorre, L., & Ramirez M.Sc., E. (2014). *CONTABILIDAD GERENCIAL. Fundamentos, Principios e Introduccion a la contabilidad*. Colombia: ISMAEL GRANADOS. contabilidad Gerencial.  
Guatemala.  
*I,II Y III con base en los ciclos*. Bogota : Ecoe Ediciones.  
International Thomson Editores S.A.
- Jones, G., & George, J. (2010). *Administracion contemporanea. 6ta edicion*. Mexico : McGraw-Hill.
- L., R. (2008). “*Control Interno Aplicado a las Cuentas por Cobrar de la Empresa*

- Cadafe, Región Uno*". Venezuela.
- Ledezma, D., & Merino, K. (2011). *Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas, para la mejora de la gestión comercial de la empresa Fabricaciones Metálicas ABC S.A.C.* Trujillo.
- LLALLIHUAMAN, M. F. (2013). *CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LOS GOBIERNOS LOCALES DEL CALLEJÓN DE HUAYLAS-ANCASH.* LIMA.
- Mantilla B., S. A. (2003.). *Auditoría 2005* . Bogotá : Ecoe Ediciones.
- Martinez, A. (2012). *Getion Empresarial.* Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Mendivil Escalante, V. M. (2002). *ELEMENTOS DE AUDITORIA.* MEXICO:
- Mendoza, A. (2005). *Gestión financiera estratégica para la competitividad de las MYPES del sector comercio.* Lima.
- Meza Vargas, C. (1996). *Contabilidad. Análisis de cuentas.* San José, Costa Rica: EUNED.
- miguel a. aquino, m. d. (1988).
- Miguel, A. (1998). *Evasion del Credito Fiscal en Peru.* Lima.
- Mira Navarro, J. (2006). *Apuntes de auditoria del ciclo formativo superior de administracion y finanzas.* España: Creative Commons.
- Noriega Castro, J. V. (2011). "*Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*". Guatemala.
- Oliveira, G. (2011). *Plan de mejora en la gestión de créditos y cobranzas en las tiendas Leoncito.* chicalayo.
- Peña, A. (s.f.).
- Perdomo Moreno, A. (2004). *Fundamentos del Control Interno.* Mexico: Publisher, International Thomson Editores, S. A.
- 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.MATURÍN*", . Venezuela .
- PEREZ, N. (2006). "*Sistema de Gestión estratégica de cuentas por cobrar para grandes empresas manufactureras*". MEXICO.
- Ramirez, R. (2001). *Asesoría de Instrucciones del INCAT.* Lima.
- Ray Whittington, O., & Pany, K. (2000). *Auditoría :un enfoque integral.* colombia: McGraw-Hill.

- Reyes Ponce, A. (2004). *Administracion Moderna*. Mexico: Editorial Limusa S.A.
- Rodriguez, L. (2008). “*Control Interno Aplicado a las Cuentas por Cobrar de la*
- Rojas Diaz, W. O. (2007). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS*.
- Stoner, J. (2006). *Administracion, sexta edicion*. Mexico: Editorial Progreso S.A.
- Tarrillo, L. (2010). *Evasion Tributaria y el Credito Fiscal*. Lima.
- Tirado Torres, M. G. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de Calzado Fadicalza*. Ambato, Ecuador.
- Vargas Paredes, D. N., & Ramírez Muñoz, R. (2014). “*El Sistema de Control Interno y la gestión Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L.*”. trujillo.
- Vera, I. (s.f.).
- Villegas, A. (1998). *Formalizacion de las Empresas en los Registros Publicos*. Lima.
- Yarasca Ramos, P. A., & Alvarez Guadalupe, E. R. (2006). *Auditoría : fundamentos con un enfoque moderno*. Peru: Editorial Santa Rosa.

ANEXOS N°01



ENCUESTA

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**

**OBJETIVO** Determinar el control interno en las cuentas por cobrar de la Asociación Servicio Educacional Hogar Y Salud del Norte Lima periodo 2017

**DIRIGIDA:** Gerente General y empleados.

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**EDAD:** \_\_\_\_\_ **SEXO:** F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada. Muchas Gracias.

1) ¿Existe en esta área un listado de principios y valores éticos que se deben poner en práctica?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2) ¿La selección del personal para el área de cobranzas está basada en capacidad, habilidades establecidas para ocupar este cargo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3) ¿El responsable del área realiza una supervisión constante en el cumplimiento de objetivos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4) ¿Existen políticas de control interno en el área de cuentas por cobrar?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5) ¿Se capacita y se evalúa de manera constante a los trabajadores del área de cobranzas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

- 6) ¿Se evalúa la condición y características del cliente antes de aprobar el crédito?  
SI\_\_\_\_\_NO \_\_\_\_\_
- 7) ¿Se investiga la situación financiera y antecedentes de los clientes?  
SI\_\_\_\_\_NO \_\_\_\_\_
- 8) ¿Se cuenta con programas y/o sistemas de cómputo adecuados para el control de las cuentas por cobrar?  
SI\_\_\_\_\_NO \_\_\_\_\_
- 9) ¿Existe algún filtro de selección para dar crédito clientes potenciales?  
SI\_\_\_\_\_NO \_\_\_\_\_
- 10) ¿A los clientes morosos se les suspende el crédito otorgado hasta que se cancele la deuda?  
SI\_\_\_\_\_NO \_\_\_\_\_
- 11) ¿Se revisan que las cuentas por cobrar hayan disminuido en comparación con años anteriores?  
SI\_\_\_\_\_NO \_\_\_\_\_
- 12) ¿Existe un control de la cartera de clientes morosos?  
SI\_NO \_
- 13) ¿Se emiten reportes diarios de las cuentas por cobrar a la fecha?  
SI\_NO \_
- 14) ¿Se verifica que el crédito otorgado al cliente este registrada en la nota de entrega y/o factura?  
SI\_\_\_\_\_NO \_\_\_\_\_
- 15) ¿Se hace una revisión periódica de los créditos vencidos y se examinan la causa de falta de pago?  
SI\_\_\_\_\_NO \_\_\_\_\_
- 16) ¿Se establecen límites de crédito para cada cliente?  
SI\_NO \_
- 17) Se tienen definidos más procedimientos de persecución de deuda?  
SI\_NO \_
- 18) ¿cree usted que se cuenta y aplica un buen sistema de control interno?  
SI\_NO \_

19) ¿Los empleados conocen los medios de comunicación utilizables y el destinatario de la información sobre irregularidades detectadas en relación con las operaciones de cuentas por cobrar?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

20) ¿Se recopila información con otras áreas para el procesamiento correcto de las cuentas por cobrar?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

21) ¿Informa periódicamente el área de cuentas por cobrar a la gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

22) ¿Toma la Gerencia acciones adecuadas y oportunas para corregir diferencias reportadas por la función de auditoría interna?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**ANEXOS N°02**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Titulo : CONTROL INTERNO EN CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN, ASOCIACION SEHS-NORTE 2017

PROBLEMA	VARIABLE	OBJETIVOS	HIPOTESIS
<p>¿De qué manera la evaluación al control interno en las cuentas por cobrar incide en la gestión de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte en la ciudad de Lima en el periodo 2017?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Variable independiente:</b> control interno.</li> <li>• <b>Variable dependiente:</b> Gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Objetivo General</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinar el control interno en las cuentas por cobrar de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte periodo 2017.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Objetivos específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analizar el proceso del control interno a las cuentas por cobrar de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte, en el periodo 2017.</li> <li>▪ Evaluar el componente de ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo a las cuentas por cobrar de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte, en el periodo 2017.</li> <li>▪ Analizar la gestión de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte, en el periodo 2017.</li> </ul> </li> </ul>	<p>El control interno en las cuentas por cobrar incide de manera significativa en la gestión de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte, en el periodo 2017 ubicada en la ciudad de Lima.</p>

## ANEXOS N°03

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Variable independiente: Control interno	(Mantilla B., 2003.)En el Control Interno Informe Coso, el control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	<b>Tipo de Investigación:</b> Descriptiva  <b>Diseño de Investigación:</b> No experimental de corte transversal.  <b>Población:</b> El gerente y los empleados de la Asociación Servicio Educativo Hogar Y Salud del Norte.  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
			Competencia profesional	
			Atmosfera de confianza mutua	
			Estructura organizativa	
			Asignación de autoridad y responsabilidad	
			Políticas y prácticas en personal	
			Comité de control	
		Evaluación de riesgo	Identificación	
			Análisis	
			Mecanismos para identificar riesgos	
		Actividades de control	Aprobaciones y autorizaciones	
			Verificaciones	
			Conciliaciones	

			Revisiones de desempeño operacional	
			Seguridad de activos	
			Segregación de funciones	
		Información y comunicación	Información pertinente	
			Eventos y actividades	
			Reportes externos	
			Clientes, proveedores, accionistas	
		Supervisión y monitoreo	Calidad de desempeño	
			Administración y supervisión	
Variable dependiente: Gestion	Según: (Martinez, 2012) La gestión como empresa, implica conocimientos científicos, muchos de ellos forjados y probados durante siglos, y otros producto de la circunstancia moderna, de las necesidades actuales y de los cambios del entorno competitivo en donde actúan.	Funciones Básicas de la Administración	Planificación	
			Organización	
			Dirección	
			Control	