

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

## **Análisis del control interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la Empresa VRAS Company SAC, Lima 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Por

Anyela Ignacia Calle López

Dalma Selene Chipana Berrocal

Asesor:

Dr. Iván Apaza Romero

Lima, febrero del 2022

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

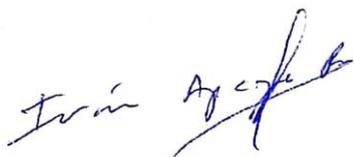
Yo, Iván Apaza Romero, con DNI N° 06407713

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “Análisis del Control Interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la Empresa VRAS Company SAC, Lima 2020” constituye la memoria que presenta los bachilleres Anyela Ignacia Calle López y Dalma Selene Chipana Berrocal para la obtención del título profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión con mi asesoría.

Asimismo, dejo constar que las opiniones y declaraciones en la tesis son de entera responsabilidad del autor. No comprometo a la Universidad Peruana Unión.

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Lima, a los 07 días del mes de febrero del 2022.



---

Dr. Iván Apaza Romero

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a siete días(s) del mes de febrero del año 2022 siendo las 15:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a): **Dr. Edeal Delmar Santos Gutiérrez**, el (la) secretario(a): **Dr. Samuel Fernando Paredes Monzoy** y los demás miembros: **CP Abrahan Braulio Santos Maldonado**, **Mg. Arturo Jaime Zuñiga Castillo** y el (la) asesor(a): **Dr. Iván Apaza Romero**.

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Análisis del Control Interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la Empresa VRAS Company SAC, Lima 2020 " de los (las) bachilleres:

- a) Anyela Ignacia Calle López
- b) Dalma Selene Chipana Berrocal

conducente a la obtención del título profesional de: **Contador Público**.

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato/a (a): **Anyela Ignacia Calle López**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literar	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Candidato/a (b): **Dalma Selene Chipana Berrocal**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literar	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Candidato/a (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literar	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

<p>_____ Presidente/a</p> <p style="text-align: right;"></p> <p>_____ Asesor/a</p>	<p style="text-align: right;"></p> <p>_____ Secretario/a</p> <p>_____ Miembro</p>	<p>_____ Miembro</p> <p>_____ Candidato/a (b)</p>
<p>_____ Candidato/a (a)</p>	<p>_____ Candidato/a (b)</p>	<p>_____ Candidato/a (c)</p>

## **Dedicatoria**

Dedicamos a nuestro Dios, por ser nuestra fuente de sabiduría.

A nuestros familiares por ser fuente de motivación y apoyo para cumplir nuestras metas

## **Agradecimiento**

Agradecidos siempre por la voluntad, la inteligencia y la sabiduría que Dios nos dio.

A nuestros docentes por su apoyo y asesorías.

A nuestros familiares por sus deseos y palabras positivas hacia nosotros.

A nuestro asesor por su interés y apoyo con sus observaciones en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

## Índice

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS .....	ii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstracts .....	xii
Introducción .....	13
Capítulo I Planteamiento del problema .....	14
1.1. Identificación del problema .....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problema específico .....	16
1.3. Objetivos de la investigación .....	17
1.3.1. Objetivo general .....	17
1.3.2. Objetivo específico .....	17
1.4. Justificación .....	18
1.4.1. Justificación teórica .....	18
1.4.2. Justificación Institucional .....	18
1.4.3 Justificación práctica .....	18
1.5. Presuposición filosófica .....	18
Capítulo II Marco teórico .....	20
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	20

2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	24
2.2.	Bases teóricas.....	26
2.2.1.	Variable control interno.....	26
2.2.1.1.	Origen de la variable control interno.....	26
2.2.1.2.	Definición de la variable control interno.....	27
2.2.1.3.	Modelo COSO.....	28
2.2.1.4.	Definición del modelo COSO.....	31
2.2.1.5.	Categorías del modelo COSO.....	32
2.2.1.6.	Cuentas por cobrar.....	40
2.2.1.7.	Políticas de crédito.....	41
2.2.1.8.	Políticas de cobranza.....	42
2.2.1.9.	Departamento o área de cobranza.....	43
	Capítulo III Materiales y métodos.....	44
3.1.	Tipo de investigación.....	44
3.2.	Diseño de investigación.....	44
3.3.	Identificación de la variable.....	44
3.4.	Población y muestra.....	47
3.4.1.	Población.....	47
3.4.2.	Muestra.....	47
3.5.	Diseño del Instrumento de investigación.....	47
3.6.	Técnica de recolección de datos.....	48
3.7.	Procedimiento de comprobación de la validez y confiabilidad del instrumento. ....	48
3.8.	Confiabilidad de la variable control interno.....	49
3.8.1.	Calificación de confianza y riesgo.....	49
3.8.2.	Evaluación de controles.....	49

Capítulo IV Resultados y discusiones.....	50
4.1. Resultados .....	50
4.2. Discusiones .....	56
4.2.1. Discusión de resultados de estudios descriptivos.....	56
Capítulo V Conclusiones y recomendaciones.....	61
5.1. Conclusiones .....	61
5.2. Recomendaciones.....	62
Anexos .....	69
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	70
Anexo 2. Cuestionario .....	72
Anexo 3. Guía de Riesgos:.....	74
Anexo 4. Flujograma. ....	75
Anexo 5. Hoja de autorización de la empresa.....	76
Anexo 6. Juicio de expertos .....	77

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable.....	46
Tabla 2. Análisis de fiabilidad del instrumento.....	48
Tabla 3. Calificación COSO II. ....	49
Tabla 4. Análisis del ambiente de control.....	50
Tabla 5. Análisis de la evaluación de riesgo.....	51
Tabla 6. Análisis de la actividad de control.....	51
Tabla 7. Análisis de la información y comunicación.....	52
Tabla 8. Análisis de Supervisión y monitoreo.....	53
Tabla 9. Matriz de evaluación del control interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza. ....	53
Tabla 10. Calificación de confianza de la variable control interno por dimensiones.....	54
Tabla 11. Resultado del instrumento control interno .....	83

## Índice de figuras

Figura 1. Gráfica de barras de la calificación de confianza de la variable control interno y de sus dimensiones.....	55
Figura 2. Grafica de barras de la calificación de riesgo de la variable control interno y de sus dimensiones.....	55
Figura 3. Gráfica radial de calificación de confianza de la variable control interno por dimensiones.....	56

## Resumen

La investigación se centró en analizar el Control Interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, período 2020. Su metodología fue descriptiva, de diseño no experimental, de corte transversal. La población comprende diez personas, las mismas que fueron la muestra, el instrumento que se aplicó corresponde a la variable control interno basado en el modelo COSO. Los resultados mostraron: el ambiente de control obtuvo una calificación de 23.3%, de acuerdo a la calificación COSO se halla en un nivel muy bajo, la evaluación de riesgo obtuvo una calificación de 44% hallándose en un nivel bajo, la dimensión actividades de control obtuvo una calificación de 57.5% hallándose en un nivel moderado, la dimensión información y comunicación obtuvo una calificación de 80% hallándose en un nivel alto, y la dimensión supervisión o monitoreo obtuvo una calificación de 36.7% hallándose en un nivel bajo. Siendo la calificación de confianza mayor la dimensión de Información y comunicación (ver figura 1). Finalmente se observa que la variable Control Interno obtuvo una calificación de confianza de 46.4% hallándose en un nivel moderado. Por lo tanto, se cumple el objetivo general que consiste Analizar el Control Interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020

**Palabras clave:** control interno, modelo coso, ambiente, evaluación, actividades, información, supervisión.

## Abstracts

The research focused on analyzing the diagnosis of Internal Control based on the COSO model in the collection area of the company VRAS Company SAC, period 2020. Its methodology was descriptive, non-experimental design, cross-sectional. The population comprises fifty people, the same as the sample, the instrument that was applied corresponds to the internal control variable based on the COSO model. Its result was obtained a rating of 23.3% according to the COSO rating, it is at a very low level, the risk assessment obtained a rating of 44% being at a Low level, the Control Activities dimension obtained a rating of 57.5% being at a Moderate level, the Information and communication dimension obtained a score of 80% being at a High level, and the Supervision and monitoring dimension obtained a score of 36.7% being at a Low level. The information and communication dimension being the highest trust rating (see figure 5). Finally, it is observed that the Internal Control variable obtained a confidence rating of 46.4%, being at a Moderate level. Therefore, the general objective of Analyzing the Internal Control based on the COSO model in the collection area of the company VRAS Company SAC, Lima 2020, is met.

**Keywords:** internal control, coso model, environment, evaluation, activities, information, supervision.

## **Introducción**

El modelo Coso es considerado como un conjunto de procedimientos de control interno y criterios para optimizar la gestión de la compañía. El objetivo fue analizar el Control Interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020. En el presente trabajo de investigación está comprendido por cinco capítulos:

El primer capítulo presenta el planteamiento del problema, descripción de la situación problemática, igualmente se establecen los objetivos de la investigación, justificación del trabajo como (Institucional, social, practico), cosmovisión filosófica bíblica.

El segundo capítulo consta del marco teórico donde se describen los antecedentes internacionales y nacionales, así mismo se exponen las bases teóricas, el origen de las variables, teorías y definiciones.

El tercer capítulo comprende la metodología de la investigación, tipo de estudio, diseño, no lleva hipótesis, población, muestra, matriz de operacionalización, técnicas de investigación, métodos e instrumentos de recolección de datos y procesamiento de los datos.

En el cuarto capítulo se presenta los resultados de la investigación.

En el capítulo cinco, la discusión de acuerdo con los objetivos planteados, conclusiones y las recomendaciones, así como la bibliografía y los anexos respectivos.

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### 1.1. Identificación del problema

En el siglo XXI a partir de una serie de innovaciones económicas, políticas y sociales, más conocida como Globalización, que promueve una serie de beneficios potenciales, pero a su vez atrae grandes riesgos. Flores (2009) señala que a partir de esta se ha acentuado también el fenómeno de la corrupción, llamado fraude corporativo, el cual es entendido en dos formas: la intención a propósito expresa de hacerle daño económico al negocio de la organización (entidad o corporación); y el daño vulnerado dado por las empresas como tales. Las consideraciones de defraudación han ido en crecimiento y los casos frecuentemente se repiten. Es por ello que Obispo y Gonzales (2015) mencionan que en toda organización se deben implementar procesos de control interno (en adelante CI), así sea pequeña, mediana o grande empresa, ya que consiste en mejorar las gestiones de las operaciones debido a que es importante formalizar y realizar controles que posibiliten gestionar la información financiera, administrativa y económica de manera puntual, precisa y oportuna a la dirección de la entidad e instituciones financieras y a compañías proveedoras), internamente en la compañía es necesario examinar la información y procedimientos que se encuentran relacionados con las operaciones dentro del área de cobranza, entre los que se pueden mencionar los elementos del activo: 12, 13, 14, 16 y 17 así como las del pasivo: 42, 43, 44, 46 y 47. Asimismo Cruz (2013) asegura que debido a la significancia del control interno para el departamento de cobranzas, surge la obligación y la necesidad de evaluar los procesos de cobro en el área de cobranza.

La problemática de las deudas que se presenta dentro de la institución en estudio, en el área de cobranza, es debido a que la compañía ofrece créditos a sus consumidores por las

compras realizadas y no existe un seguimiento a las futuras cobranzas generadas por el crédito, y tampoco existe personal asignado realizando el seguimiento respectivo, además el personal asume funciones variadas ajenas muchas veces a su cargo por sobre carga laboral o incumplimiento de funciones, cuentan con un flujograma de proceso que no se cumple en la práctica porque no es acorde a la realidad de la empresa, todo esto genera confusiones, errores en los seguimientos de cobranza, errores en los controles documentarios y de registro digital, todos estos sucesos afectan al área de cobranza, en la perdida potencial de clientes, mala gestión de las cuentas en cobranza y deficiente control funcional de los empleados, por ende estas situaciones generan pérdidas económicas a la empresa, debido a que no existen procedimientos ni controles internos adecuados.

En Ecuador la Cía. Industrial y Comercial TCM S.A presenta deficiencias vinculadas al control interno y la funcionabilidad de los diversos departamentos que lo integran, de acuerdo al historial precedente de auditorías precedentes. La falta de conocimiento y escasez de políticas y procedimientos, utilización inapropiada de los activos de la entidad, todo ello no se halló oportunamente. La alta dirección de TCM S.A optó por reestructurar el departamento contable y financiero relevando a los empleados de esta área, a pesar de ello prevalecieron las deficiencias como debilidad del control interno y debilidad del control de cobranza (Llunitaxi y Vélez, 2015).

En Lima, Perú referente al tema y acatando las disposiciones de la SBS, la Derrama Magisterial priorizo en la evaluación y control de aspectos presupuestales y financieros, posponiendo aspectos operativos que se realizan en todos los departamentos y que representan la base de la institución, esta descompensación fue producto de la descentralización de la entidad, instaurándose secuencialmente dependencias en todo el territorio nacional, pero sin considerar al control interno el cual es fundamental para garantizar un desempeño óptimo y diáfano de la gestión, por el deseo de lograr los objetivos

proyectados, se descuidó la delimitación de responsabilidades, observándose actividades incompatibles con el trabajador, carencia de mano de obra competente, ausencia de alternancia de personal, incumpliendo de las normas y ausencia de la gestión de riego. Estas deficiencias expuestas derivaron en un alza del nivel de morosidad respecto a los créditos concedidos, registrándose un 4.04% en diciembre 2012 frente a un 4.18% de diciembre 2013 y llegando a 5.04% en diciembre 2014, esto evidencia que la morosidad ha ido en aumento.

Según el ratio expuesto por la Derrama respecto a las provisiones/cartera atrasada se reporta un 67.05% en diciembre 2012, frente al 68.63% de diciembre 2013 y 65.25% en diciembre 2014 (Jimenez y Rojas, 2013).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la situación del control interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020?

### **1.2.2. Problema específico**

¿Cómo es la situación del ambiente de control en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020?

¿Cómo es la situación de la evaluación de riesgo en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020?

¿Cómo es la situación de las actividades de control en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020?

¿Cómo es la situación de la información y comunicación en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020?

¿Cómo es la situación de la supervisión o monitoreo en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar el Control Interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020

#### **1.3.2. Objetivo específico**

Analizar el ambiente de control en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020.

Analizar la evaluación de riesgos en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020.

Analizar las actividades de control en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020.

Analizar la información y comunicación en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020.

Analizar la supervisión o monitoreo en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación teórica.**

Se considera relevante debido a que el control interno (CI) es identificado literalmente como un programa organizativo en la actividad empresarial, el Modelo Coso tiene como finalidad tener un análisis del procedimiento de las cuentas por cobrar en una compañía del sector comercio en Lima 2020, permitiendo que la información contable recibida sea confiable, exacta, veraz, eficiente y efectiva; colaborando a que la entidad pueda lograr sus metas y objetivos trazados.

### **1.4.2. Justificación Institucional.**

A través de la investigación se contribuirá para brindar seguridad de un funcionamiento integral del control interno (CI) basado en el modelo COSO en el área de cobranzas. Así mismo este trabajo formará parte de la base de datos en una empresa comercial de Lima; sirviendo como referente para la elaboración de posteriores estudios.

### **1.4.3 Justificación práctica**

Los resultados de este trabajo de investigación servirán para corregir las deficiencias que se presenten en el proceso de control interno (CI) basado en el modelo COSO, en este caso específicamente para mejorar las políticas de cobranza y optimizar los niveles de liquidez y rentabilidad en el periodo de la compañía.

## **1.5. Presuposición filosófica**

Las entidades a lo largo de la historia buscaban personas capacitadas en el desarrollo de su área; actualmente buscan personas con principios y modales; que sean sinceras y

honradas en lo profundo de su ser; seres con lealtad al deber; seres justos, aun en un hipotético desplome de los cielos (White, 1894).

El control interno evaluado por el modelo COSO, te permite encontrar hallazgos involucrados con personas deshonestas; la palabra de Dios en el Salmos 36:3 considera las palabras de su boca de ellos como: iniquidad y fraude, quienes son catalogados como responsables de la ruina de grandes, medianas y pequeñas empresas.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Ortiz (2021) en su tesis: “Propuesta de implementación del control interno basado en el modelo COSO 2013” Cuenca – Ecuador. El objetivo central fue determinar los factores de control interno que inciden en la gestión de cartera. La metodología aplicada fue cuantitativa y cualitativa. Los resultados mostraron que en el proceso de cartera la evaluación de riesgos presenta el nivel de confianza moderado con el 64% y el nivel de riesgos de 36%, al igual que el componente actividades de control, con el nivel de confianza moderado de 66% y el nivel de riesgo de 34%, llego a concluir que se debe establecer un plan de mejora para el departamento de cartera mediante estrategias que guíen al personal de la entidad, para el adecuado desarrollo de las actividades y funciones, de esta forma mejorar el desempeño en las diferentes fases de la recuperación de fondos y a su vez el incremento de la rentabilidad económica.

Quinapanta (2019) en su tesis, “Evaluación de control interno en el departamento de crédito en una Cooperativa de ahorro y crédito: caso Rhumy Wara LTDA” Ambato - Ecuador. El objetivo central fue evaluar el control interno al colocar los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito. La metodología aplicada fue descriptiva-explicativa. Los resultados mostraron que el 62% de los encuestados alcanzaron el nivel secundario, mientras que el 38% alcanzaron a cursar estudios superiores. Se registra un nivel más alto en estudios secundarios lo cual podría ser incidencia en el nivel de conocimientos cabales de los procesos para incurrir en la ineficiencia de la colocación de créditos. Por tanto, la inequidad de conocimientos implica mayor desafío en el proceso de preparación. Llego a concluir que

se considera la evaluación de control interno como una herramienta fundamental y primordial que todas las instituciones y empresas que proyectan sus actividades deben tener, esto para lograr buen desempeño, eficiencia y eficacia en sus operaciones.

Bustamante (2017) en su trabajo de pregrado: “Actualización del sistema de control interno basado en el modelo Coso III, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, periodo 2016” Orellana - Ecuador. El objetivo central fue actualizar el sistema de Control Interno basado en el modelo COSO III, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto Francisco de Orellana, período 2016, para un adecuado cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito. La metodología aplicada fue cuantitativa y cualitativa. Los resultados mostraron la poca importancia que se le da al control interno dentro de la cooperativa. Llego a concluir que el sistema del control interno no proporciona una seguridad razonable de sus actividades, las que se detalla en conclusiones con sus respectivas recomendaciones comunicadas a la Gerencia y Consejos. La adopción de la Gestión de Riesgos Corporativos (COSO III), permitió la estructuración de cinco componentes debidamente interrelacionados entre sí, a fin de producir un sistema de control interno adecuado, para el manejo de los riesgos de la cooperativa.

Hidalgo (2016) en su trabajo de pregrado: “Diseño de un modelo de control interno, basado en el método Coso III, aplicado al fondo complementario previsional cerrado – docentes de la escuela superior politécnica de Chimborazo” Ecuador. El objetivo central fue diseñar y proponer un modelo de Control interno efectivo mediante el método COSO III que permita mejorar las gestiones administrativas, contables y financieras del FCPC-DESPOCH. La metodología aplicada fue cuantitativa y cualitativa. Los resultados mostraron que se realiza mantenimiento dirigido al computador mas no al sistema contable, las claves de acceso ayudan a cuidar la información. Llego a concluir que no existe un manual de control interno correctamente estructurado acorde a las necesidades crecientes del FCPC- DESPOCH

que permita detectar los riesgos existentes para mitigarlos a través de acciones preventivas y correctivas que contribuyan a brindar un grado de seguridad razonable a la entidad. Se recomendó informar al personal sobre las políticas, procedimientos y tareas de control asignadas de acuerdo a las funciones específicas de cada puesto de trabajo, con la finalidad de minimizar riesgos que dificultan el cumplimiento de los objetivos.

Benítez (2020) en su investigación. “Diseño de un sistema de control interno basado modelo Coso III, para la compañía Induasis S.A.S. Colombia. El objetivo central fue diseñar un sistema de CI modelo Coso III para la compañía INDUASIS S.A.S. con el objetivo de fomentar la optimización y efectividad de las operaciones, mejorar sus procesos y procedimientos de manera que permita la mitigación y prevención de riesgos, en aras de la consecución de las metas planteadas por la empresa. La metodología aplicada fue cualitativa, deductiva y analítica. Llegó a concluir que actualmente no dispone de un sistema de CI que le posibilite mejorar sus procesos, mitigar los riesgos o prevenirlos constantemente en el desarrollo ordinario de sus actividades dando lugar a deficiencias en la ejecución de las mismas, así mismo no contaba con MOF, MAPRO, etc., lo cual impedía a los colaboradores tener claridad sobre las responsabilidades de su cargo, de acuerdo a lo anterior, se confeccionaron distintas herramientas de gestión con flujogramas de procedimientos acordes a las necesidades actuales de la compañía. Se propone organizar y documentar las funciones que le corresponden a cada cargo.

Ferraro (2020) en su trabajo de posgrado: “Análisis del Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO. Guía para su evaluación e implementación en las empresas constructoras de la ciudad de Córdoba” Argentina. El objetivo central fue analizar el Sistema de CI fundamentado en el modelo COSO y ofrecer una guía para su evaluación e implementación en las compañías del rubro Construcción de Córdoba. El método aplicado fue exploratorio bibliográfico. Los resultados mostraron que en Argentina y en la ciudad de

Córdoba, las falencias más significativas en control contable y administrativo la poseen las Mypes, en cual es primordial poseer una apropiada contabilidad y gestión y un eficaz Control Interno. Llego a concluir que las compañías no confeccionan el Control Interno tomando en cuenta los puntos sugeridos por el informe COSO, realzando su estructura organizacional y el control de determinadas áreas operativas, sin considerar íntegramente al sistema de Control Interno.

Bruges (2019) en su tesis “Diseño de control interno basado en Coso III para fundación misión niños Colombia, Minicol del municipio del San Juan del Cesar, La Guajira” Cali - Colombia. El objetivo central fue diseñar un Sistema de Control Interno basado en COSO III a fin de mejorar los procesos y las actividades de MINICOL. La metodología aplicada fue descriptiva. Llego a concluir que la fundación debe fortalecer y emplear los procesos definidos de manera que se tornen obligatorios y exigibles a directivos como a colaboradores con competencias profesionales adecuadas y ajustadas al cargo; entender la relevancia, objetivos y procedimientos del Control Interno. Se deben poner en marcha métodos de contratación de personal que garanticen que el postulante cuente con el grado de capacidad, experiencia y cumpla con los requisitos exigidos; el colaborador debe ser orientado, capacitado y adiestrado de manera práctica, metódica y constante.

Rodríguez (2020) en su trabajo de investigación “Fortalecimiento del sistema de control interno en la E.S.E “Hospital Regional del Magdalena Medio”: Enfoque Coso” Bogotá – Colombia. El objetivo central fue diseñar una propuesta de intervención enfocada al fortalecimiento del Sistema de CI de la “E.S.E hospital regional de magdalena medio”, mediante el análisis cuantitativo y cualitativo de cada componente del sistema de Control Interno basado en el modelo COSO. La metodología aplicada fue descriptiva, cualitativa. Llego a concluir que en el marco de la proposición de reforzamiento al Sistema de Control Interno de la “E.S.E hospital regional de magdalena medio”, se primaron un integro de 11

puntos de enfoque con la finalidad de conseguir que el Sistema de Control Interno del Hospital se afiance en un nivel de “Fortaleza”, creándose el plan de acción para tratar las falencias por componentes de control. Se propone considerar en el programa de auditorías para el siguiente periodo, la constatación del cumplimiento de las actividades y fechas registradas en el plan de acción producto del examen al Sistema de Control Interno.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Centeno y Zavaleta (2019) en su investigación “Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 2013 y su impacto en la Gestión Empresarial en las empresas del sector construcción de edificios, en el distrito de El Agustino, año 2018” Perú. El objetivo central fue determinar el impacto del Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 2013 respecto a la Gestión Empresarial. La metodología aplicada fue descriptivo, cuantitativa y cualitativa. Los resultados mostraron que después de la implementación del Sistema de Control Interno en las cuentas analizadas, estas proceden a presentar cambios en el Estado de Resultados Integrales, es preciso comentar que, los efectos de las correcciones proporcionadas por el Sistema de Control Interno, afectaría además a otros estados financieros. Llego a concluir que los componentes y sus respectivos principios que conforman el Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 2013, presentan una relación directa con las fases de la gestión empresarial. Cabe señalar que la implementación del SCI a nivel de sus principios muestra relación directa e indirecta con los estados financieros, ya que estos reflejan la imagen fiel de la empresa y de sus ratios financieros.

Franco et al (2017) en su trabajo de pregrado: “El sistema de control interno basado en el modelo COSO y su influencia en la profesionalización para las empresas de buses panorámicos en Lima metropolitana” Perú. El objetivo central es demostrar la importancia del sistema de CI, basado en el modelo COSO 2013 y su incidencia para lograr una superior

profesionalización y formalización de las compañías de buses panorámicos que operan en Lima metropolitana. La metodología aplicada fue cualitativa, descriptiva. Los resultados mostraron que las compañías que laboran en el rubro de buses panorámicos desconocen la relevancia del Control Interno fundamentado en el modelo COSO 2013, relacionándolo únicamente con la administración óptima de las erogaciones y como responsable solidario al contador. Llego a concluir que el COSO 2013 cuenta con una base e incidencia significativa en el proceso de profesionalización de una compañía. Así mismo la aplicación acertada del COSO 2013 posibilita que la compañía adquiera seguridad, objetivos más explícitos y mejor atención en la apreciación del riesgo.

Alonso y Díaz (2019) en su trabajo de pregrado: “El sistema de control interno COSO 2013 y su influencia en la gestión financiera en las empresas de fabricación de calzado ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima-año 2019” Perú. El objetivo central fue analizar el Sistema de CI COSO 2013, y su influencia en la gestión financiera en las empresas de fabricación del calzado del distrito de San Juan de Lurigancho. La metodología aplicada fue exploratoria, descriptiva y correlacional. Los resultados mostraron que con la aplicación del sistema COSO 2013, se alcanzaría a minimizar las cuentas por cobrar en S/ 358,197 un 13.14%, se alcanzaría a rebajar las cuentas de pago a proveedores en S/ 849,305 y se alcanzaría a optimizar el uso de los remanentes de efectivo logrando un ahorro de s/5,838 para la compañía. Llego a concluir que el Sistema de CI COSO 2013 incide en la gestión financiera en las compañías de Fabricación de Calzado lo que se confirma en cada una de las hipótesis.

Arévalo y Reyes (2019) en su investigación, “Sistema de control interno basado en el modelo COSO 2013 y su incidencia en la gestión financiera en las tiendas comerciales de ventas al por mayor de prendas de vestir en Lima Centro, año 2017” Perú. El objetivo central fue definir un sistema de control interno, Coso 2013 y su incidencia en la gestión financiera

de tiendas comerciales de ventas al por mayor de prendas de vestir para lima centro, año 2017. La metodología aplicada fue mixta cualitativa y cuantitativa. Los resultados mostraron que existe un reducido interés por aplicar el código de ética y conducta, adolecen de un MOF, ROF, se desconoce los objetivos y procesos formales de la compañía, asimismo no existe el área de auditoría interna. Llegó a concluir que el sistema de Control Interno fundamentado en el modelo COSO 2013 no influye relevantemente con la gestión financiera en las tiendas comerciales de ventas al por mayor de prendas de vestir de Lima Centro, año 2017.

Moncada y Sosa (2019) en su investigación “Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II para la mejora de la gestión, en la EPS GRAU S.A. en la ciudad de Piura, 2019” Perú. El objetivo central fue demostrar cómo la implementación de un sistema de CI basado en el informe COSO II. La metodología aplicada fue cuantitativa, cualitativa y tecnológica. Los resultados mostraron que, con la aplicación del sistema de Control Interno, se evidencio una mejora de acuerdo con el análisis de cada componente del informe COSO II, al instaurar el código de ética, el MOF, flujogramas y acciones de control de acuerdo a los riesgos hallados se logró un progreso en su gestión y procesos. Llego a concluir que es relevante la instauración de un sistema de control interno en el área contable y se propuso ser aplicados por la compañía para garantizar la optimización de la gestión y asegurando la integridad de los procesos de información financiera.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable control interno**

#### **2.2.1.1. Origen de la variable control interno**

Según Sauleda (2007) a comienzos del siglo XX comenzó a ser utilizada la expresión de control interno por profesionales de la auditoría. En cuanto a su origen Santa Cruz (2014) nos presenta dos enfoques: primero el Enfoque tradicional, es un plan de organización y el

conjunto de métodos y procedimientos organizacionales y segundo el Enfoque contemporáneo, según Santa Cruz (2014) dentro de este enfoque el “Modelo COSO” no define al Control Interno como un plan, sino como un proceso, que es ejecutado por la alta dirección y por el personal de la organización. Asimismo Coopers y Lybrand (1997, como se citó en Rivas, 2011) quien refiere que el modelo COSO es un proceso que ejecuta el consejo de directores, la administración y toda la parte restante del personal de una entidad.

De acuerdo a Viloría (2005) en 1949 el control interno se subdivide en: primero, Controles contables: Conducentes a la protección de los activos y transparencia de los registros, y segundo, los Controles Administrativos: incluyen el plan de organización de los operaciones y registros vinculados con las decisiones de la dirección, y van dirigidos a la eficacia de las operaciones. De acuerdo a Viloría (2005) indica que los controles administrativos son determinados por la administración de la empresa.

Por otro lado, Gonzales (2005) nos señala que en el enfoque contemporáneo se reconocen factores al control interno: La necesidad de aunarse al proceso de actividades de la compañía, la necesidad de que sus objetivos se concierten y describen a los de la compañía y relacionar su relevancia para los miembros de la compañía y demás sujetos participantes e implicados.

#### **2.2.1.2. Definición de la variable control interno**

Está sustentada a partir de un plan de organización que posibilita evaluar el grado de eficacia y eficiencia, económica y productiva en las entidades, a la vez minimiza riesgos, errores e irregularidades para preservar sus activos, corroborando precisión y credibilidad de los informes financieros.

Según Viloría (2005) el control interno (CI) comprende el plan de organización con métodos coordinados y todas las medidas acogidas en la compañía para preservar sus activos,

lo que permite corroborar y analizar la precisión y credibilidad de los datos financieros, que conlleva a proveer la eficacia en las operaciones e incitar la adhesión a la práctica ordenada por la administración. De esta misma manera Mantilla (2005, como se citó en Acuña, 2013) también considera al control interno como una necesidad administrativa de toda organización, debido a que en todo ente económico hay la probabilidad de existir colaboradores carentes de honestidad y eficacia. Asimismo, Apaza (2015) señala al Control Interno (CI) como un plan de organización con todos los procedimientos y métodos coordinados que comprenden un negocio salvaguardando sus activos, permitiendo corroborar con precisión y credibilidad de los datos financieros para proporcionar eficacia operativa y provocar la relación a las políticas prescritas por la alta dirección. Bajo el mismo criterio Estupiñan (2006, como se citó en Santa Cruz, 2014) quien refiere que el control interno es un plan de organización y el conjunto de técnicas y procedimientos que se utilizan para proteger los activos y exponer una información contable fiable que según Obispo y Gagarin (2015) te posibilita valorar el nivel de eficacia y eficiencia económica y la productiva especialmente en las compañías comerciales, lográndose en varios casos conseguir el cien por ciento de sus objetivos y metas proyectadas; de tal manera que posibilita disminuir en un 80% el riesgo, error o irregularidad oportunamente, y contar con un eficiente y adecuado control para la toma de decisiones en el ámbito organizacional.

### **2.2.1.3. Modelo COSO**

En 1985 fue conformado el Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway con el objetivo de identificar los elementos que originan la presentación de información financiera inexistente o falsa y recomendar política que garanticen la veracidad transparente de la información. El modelo COSO permite desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el Control Interno, lo cual reconoce la gestión del riesgo en las diversas entidades y la prevención del fraude, diseñados para perfeccionar el desempeño y la

supervisión organizacional, y a la vez minimizar los riesgos de simulación. Igualmente sostiene que una óptima gestión del riesgo y un sistema de control interno son primordiales para el éxito a largo plazo de las empresas (Hernandez, 2014).

Existen 3 etapas del Control Interno: COSO 1, COSO II Y COSO III. Se dio origen al COSO I debido a la complejidad en las operaciones de las entidades lo cual condujo a que las entidades comenzaran a implementar sus propias políticas. El Coso II surgió porque existieron alteraciones que derivaron en déficit relevantes a inversionistas, trabajadores y otros grupos de interés. En cuanto al COSO III tuvo como objetivo: esclarecer las necesidades del Control Interno y restaurar su ámbito de aplicación.

Rodríguez (2014) nos señala que el perfeccionamiento de la organización del Sistema COSO mostro su efectividad a partir del año 1992, en el que se eligió el marco del Control Interno (COSO I), en el segundo milenio (2004) se difunde el progreso del Sistema COSO I con el Marco Integral de Riesgos (COSO II ERM), y en el año 2006 el Sistema de COSO III dirigido a pequeñas y medianas empresas.

En cuanto al surgimiento del Primer Coso, Hernandez (2014) nos explica que a causa de lo complejo de las operaciones de las organizaciones y entidades fue primordial crear procesos administrativos que integren: organización, planificación, control y dirección. Estos métodos precisan de personal competente capaz de efectuar y aprovisionar la normativa del control interno en el contorno de la gestión, con la finalidad de garantizar y afirmar la concreción de todos los objetivos de la compañía. Tal es así que las entidades emprendieron sus oportunas políticas para el control interno, creando una variedad de nociones que adolecían de regularidad. Tal contexto evidencio la inmediatez de un marco conceptual que generalizara las prácticas importantes respecto al control interno, posibilitando la instauración y entendimiento de los sistemas de control interno apropiados. Asimismo este marco debería

determinar una definición usual y clara del control interno, y más adelante exponer un modelo que se adapte a diversos tipos de compañías u organizaciones.

En consecuencia, el comité COSO, el noveno mes de 1992, emitió en los Estados Unidos de Norteamérica el informe llamado: Internal Control Integrated Framework (Marco Integrado de Control Interno, COSO I), dirigido a imponer un concepto común del Control Interno teniendo como finalidad proporcionar un objetivo para la instauración y la mejora de la estructura de control interno en las instituciones.

Según Hernández (2014) el COSO II apareció como resultado de diversas confusiones e irregularidades que suscitaron déficit significativos a empresarios, trabajadores y a otros grupos de interés. Fue el noveno mes del 2004 cuando el comité COSO publicó el Enterprise Risk Management Integrated Framework y sus concentraciones técnicas asociadas (COSO II), en el cual indica el desarrollo del concepto de Control Interno, y aporta una óptica más completa, extendida y profundizada del reconocimiento, valuación y gestión integral del riesgo.

Por otro lado Rodríguez (2014) nos dice que el modelo de COSO II ERM se centró en la optimización de elementos, resultando con la integración de 8 componentes: a) información y comunicación; b) actividades de control; c) supervisión; d) respuesta a los riesgos; e) evaluación de riesgos; f) identificación de eventos; g) ambiente interno y h) establecimiento de objetivos.

En cuanto al COSO III según Rodríguez (2014) se volvió a simplificar a cinco componentes, lo mismo que eran del COSO I. En mayo de 2013 el Comité COSO propagó la actualización del Marco Integrado de Control Interno, que cumplía los siguientes objetivos: esclarecer las necesidades del control interno, reestablecer el ámbito de la aplicación del control interno a diversas modificaciones en las compañías y organizaciones operativas, a la

vez extender su aplicación al transmitir los objetivos operantes y de emisión de informes. Este Marco Integrado posibilita identificar, canalizar y verificar una mejor protección de todos los riesgos a que se exponen las compañías en la actualidad (Hernandez, 2014).

#### **2.2.1.4. Definición del modelo COSO**

El modelo Coso es una organización que ofrece guías y orientación sobre el control interno, puede ser definido como: un sistema que consiste en implementar el control interno a cualquier tipo de empresa o compañía.

Según Rodríguez (2014) COSO es un sistema que conlleva a implementar el control interno en los procesos de cualquier tipo de entidad u organización; la composición de sus siglas hacen referencia al Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission, los que se encargaron de evaluar y concluyeron que al no haber orden en los procesos de la compañía, esta se expone a una complejidad de riesgos, tal es así que es muy importante medirlos y evaluarlos para impedir los fraudes u irregularidades que se puedan generar.

El control interno fundamentado en el modelo COSO se puede definir como: método de evaluación debido a que está integrado por cinco componentes y como criterios para optimizar la gestión de la compañía. Este modelo COSO distribuye la responsabilidad al integro de colaboradores de la compañía, pero principalmente en la dirección y la junta general de accionistas.

En el modelo COSO, se integran los cinco componentes, como método de evaluación del CI de la compañía , Reyes (2001, como se citó en Acuña 2013). Asimismo, Santa Cruz (2014) define al modelo Coso como un conjunto de procedimientos de control interno y criterios para optimizar la gestión de la compañía. De esta manera, el informe COSO propone que el control interno sea un proceso integrado, que este incluido dentro de los procesos de

las organizaciones y no sean considerados como una carga en los mecanismos administrativos o burocráticos incluidos a estos (Cooper y Lybrand, 1997). Asimismo, Cano (2011) refiere que el modelo COSO va más allá de un conjunto de métodos de control, y lo define como un marco que incorpora la labor de un control interno en una compañía como un evento complejo y dinámico. Asimismo, Cuellar (2009) refiere que el modelo provee un plan estratégico que influye directamente en el resultado de la gestión.

Según Fonseca (2011) el control interno fundamentado en el modelo COSO asigna los niveles que otorga la responsabilidad al integro de colaboradores de la entidad u empresa, principalmente a la dirección y junta de accionistas. En el segundo nivel se encuentran ubicados los gerentes, quienes al ejercer su trabajo deben asegurarse de que los procedimientos y políticas de control interno autorizados están siendo monitoreados y acatados con eficacia y eficiencia, por último, el tercer nivel está integrado por el resto de los colaboradores que participan en la ejecución de los controles.

#### **2.2.1.5. Categorías del modelo COSO**

De acuerdo a Rodríguez (2014) el modelo COSO I está compuesto por los cinco elementos potenciales: a) ambiente o entorno de control; b) evaluación del riesgo; c) actividades de control; d) información y comunicación y e) supervisión o monitoreo.

##### **a. Ambiente de control.**

Considerado como la piedra angular del resto de elementos del control. Dentro de este componente se distinguen siete factores, los cuales pueden decidir el éxito o fracaso de una compañía.

Según Jaya (2013) el ambiente de control es el pilar del resto de elementos del control interno, proveyendo disciplina y estructura. Orellana et al. (2002) coincide con lo anterior. En

este componente se mencionan siete factores a tomar en cuenta: (1) Políticas y procedimientos de recursos humanos; (2) Asignación de autoridad y responsabilidades; (3) Estructura organizacional; (4) Consejo de directores o comité de auditoría; (5) Filosofía y estilo operativo de la gerencia; (6) Compromiso por la competencia y; (7) Integridad y valores éticos (Rivas, 2011).

### **1. Políticas y procedimientos de recursos humanos:**

Según Márquez (2011) contiene el conjunto de lineamientos, políticas, normas y procedimientos relacionados con el acto de evaluar, orientar, entrenar, contratar, asesorar, corregir, compensar y promover. De igual forma Franco (2015) nos dice que el ámbito de control es la composición de factores que inciden en las políticas y procedimientos de una empresa minimizando o mejorando sus controles, los factores que se deben tomar en cuenta son: la estructura de organización de la entidad, las posición de la administración hacia el CI, la operatividad del consejo de administración y sus comités, las metodologías para asignar autoridad y responsabilidad, los métodos para controlar y dar seguimiento, las políticas y prácticas de personal, y las influencias externas. Bajo la misma concepción Rivera (2015) refiere que es lo que influye en el estado cognitivo de los colaboradores de la compañía, ya que provee disciplina y estructura en los procesos. Así mismo, existen factores que inciden en esta fase, como el compromiso hacia la competencia, la integridad y los valores éticos, el comité directivo, la filosofía de la administración, la asignación de autoridad, la estructura organizacional y las políticas de RR.HH.

Estos factores deben ser valorados porque contribuyen a determinar el éxito o caída de una entidad, tal es así que el tener herramientas que puedan ayudar a promover una cultura integral en la organización contribuye a establecer las bases para el ulterior componente (Rivera, 2015).

## **2. Asignación de autoridad y responsabilidades:**

Es significativo que cada integrante de la compañía tenga en claro sus responsabilidades, asimismo el reglamento que los rige como fundamento con la finalidad de ofrecer la conciencia de orden institucional (Chiriguaya y Chirihuaya, 2015).

También del Toro et al. (2005) añade que la dirección de la compañía tiene la responsabilidad de determinar un organigrama funcional en el que se instaure la estructura organizativa de la empresa; las jerarquías y sus áreas con sus respectivas responsabilidades.

## **3. Consejo de directores o comité de auditoría:**

A través de este debe estar compuesto con integrantes autónomos que carezcan de la condición de: funcionarios, delegados, empleados y ninguna otra relación con la compañía que ponga en peligro su independencia, con el fin de no transgredir su función de supervisión de los reportes financieros, y no generen que los ejecutivos obvien los controles establecidos y se generen actos irregulares (Márquez, 2011). También Chiriguaya y Chirihuaya (2015) complementan diciendo que la junta de directores tiene que tener la capacidad de identificar y aportar soluciones a los problemas suscitados en la compañía, para lo cual debe conocer plenamente su operatividad y su entorno.

## **4. Filosofía y estilo operativo de la gerencia:**

Comprende la visión de la gerencia para controlar los riesgos e inseguridades de la empresa; asimismo vigilar el proceder y actuación de la administración respecto a los reportes financieros y al procesamiento de información, competencias contables y de los colaboradores (Márquez, 2011).

## **5. Estructura organizacional:**

Es el centro principal para planificar, administrar y realizar los controles operacionales. Es apreciada como el marco de la planificación y control operacional (Márquez, 2011).

## **6. Compromiso por la competencia:**

Según Arens et al. (2007) el compromiso por la competencia comprende los niveles de competencia para labores delimitadas y la manera en que estos se traducen en competencias, instrucciones y conocimientos requeridos.

## **7. Integridad y valores éticos:**

Es producto de las normas éticas y la consecuencia de las conductas de la organización, y la manera como se enlazan y refuerzan en la práctica. Involucran las gestiones de la administración para suprimir o minimizar instigaciones que incentiven a los colaboradores de la compañía a realizar maniobras fraudulentas, fuera de la ley y antiéticos (Márquez, 2011).

### **b. Evaluación de riesgo.**

Herramienta que los ejecutivos utilizan para describir procesos, administrar e identificar, y analizar los riesgos; en una organización, el riesgo puede ser abordado mediante dos aspectos: el riesgo control y el inherente.

Según Márquez (2011) ayuda a relatar el proceso con que los ejecutivos identifican, administran y analizan los riesgos a los que se expone una entidad y el resultado consecuente. De igual manera Santa Cruz (2014) nos dice que la valuación de riesgo radica en la identificación y el estudio de los riesgos relevantes de una compañía. De esta manera

Mantilla (2005) refiere que su concepto se sitúa en: “la caracterización, así como también estudio de los riesgos notables para alcanzar los objetivos, estableciendo bases para el procedimiento de esa gestión de riesgos. Bajo el mismo concepto Fernández (2015) sostiene que implica el análisis y la identificación de los riesgos notables para la consecución de los objetivos, de la misma manera, apoya la idea de una base para su gestión. La administración de riesgos debe enfocarse como una filosofía para la compañía, la cual debe influir en la actividad de la compañía.

Por otro lado Vilorio (2005) considera al riesgo bajo dos aspectos, nos dice que el riesgo inherente se enlaza con las acciones tomadas por la empresa, mejor dicho, las que de por sí pueden causar problemas e influenciar en la probabilidad de seguir con la propuesta de Negocio en Marcha, y el riesgo de control es relacionado con los cambios empresariales que pueden acontecer por efectos de la operatividad del sistema interno, que se encuentra relacionado con áreas operativas, el manejo de los inventarios, como el efectivo y el control de las ventas. Dentro de las áreas operativas se encuentran las cuentas por cobrar las cuales deben ser evaluadas por los procesos para minimizar riesgos, errores o irregularidades, y tener exactitud y confiabilidad de las cuentas por cobrar.

### **c. Actividades de control.**

Está compuesto por factores y se los agrupa como: procedimientos y políticas los cuales intentar garantizar el desempeño de orientaciones de la alta dirección.

Según Márquez (2011) son los procedimientos y las políticas que contribuyen a garantizar la puesta en marcha de las orientaciones administrativas. En lo anterior coincide Rivera (2015) agregando que estas labores deben estar asociadas a las del negocio, ya que posibilitan la prevención, detención y corrección de factores de riesgos para la compañía. Asimismo, Santa Cruz (2014) señala que se podrían agrupar como: políticas y

procedimientos que garanticen las instrucciones de la alta administración. Asimismo, Betancur y López (2007, como se citó en Santa Cruz, 2014) refieren que estas se visualizan en las políticas organizacionales obligadamente direccionadas a todos los niveles de estrategia, administración y operaciones. En otras palabras, es vital un reglamento y normativa de procesos, que gestionen los procedimientos informativos contables y operativos de la compañía (recursos financieros y humanos), contribuyendo con un óptimo control de estos (Nuñez, 2012).

Por otra parte Chiriguaya y Chirihuaya (2015) añaden que existen tipos de actividades de control clasificadas en: preventivos, informáticos, de detección, manuales, y de gerencia. Este conjunto de actividades abarca elementos como: Procesos informativos, índices de rendimiento, controles físicos y separación de funciones.

Proceso de información: referido a los controles encargados de resguardar la información habitual efectuada por los colaboradores de la compañía (Chiriguaya y Chirihuaya, 2015).

Indicadores de rendimiento: Busca verificar los datos operativos y financieros, con la finalidad aplicar medidas que posibilite corregir los desvíos encontrados (Chiriguaya y Chirihuaya, 2015).

Controles físicos: Son realizados por personal ajeno al puesto de trabajo, con la finalidad de hallar operaciones irregulares, que incidan en los estados financieros (Chiriguaya y Chirihuaya, 2015).

Segregación de funciones: Es de suma importancia que el sujeto no goce con el acceso a diversos niveles de un proceso, o cuente con diversos cargos afines, representando la independencia de funciones un principio vital para prevenir el fraude o colusión (Chiriguaya y Chirihuaya, 2015).

#### **d. Información y comunicación.**

Es esencial para el control interno puesto que permite a los trabajadores obtener y compartir información concreta para guiar, administrar y controlar sus operaciones.

Según Vega (2011) la información y la comunicación son elementos primordiales del control interno, referidos fundamentalmente a la captación e intercambio de información en una compañía y el soporte al cumplimiento de las responsabilidades. Toda compañía debe desarrollar sistemas interconectados que posibiliten a sus colaboradores obtener y compartir la información que sea requerida para dirigir, administrar y controlar sus operaciones Ricardo, (2005 como se citó en Santa Cruz, 2014). Asimismo Márquez (2011) se refiere sobre los métodos utilizados para la concentración, clasificación, identificación, registro e información de las actividades de la empresa y de esta manera se conservara la contabilidad de los activos vinculados. La alta dirección debe disponer de un canal de comunicación el cual le posibilite la recopilación, identificación, y transmisión de manera transparente y pertinente la investigación, sea intrínseca o extrínseca, accediendo así para que los trabajadores conozcan las responsabilidades de control para su cumplimiento (Chiriguaya y Chirihuaya, 2015).

#### **e. Supervisión o monitoreo.**

Es uno de los componentes más relevantes, mediante el cual la alta administración evalúa si los procedimientos de control sirven en concordancia con lo proyectado, transmitiendo e informando de probables recomendaciones en los puntos flacos, diferenciando y cambiando la estructura del sistema de control interno si fuera necesario (Chiriguaya y Chirihuaya, 2015). Permite descubrir falencias y optimizar el control, esto

contempla la revisión y evaluación pertinente y cuidadosa de los mecanismos que integran el sistema de control interno del modelo COSO.

Supervisar el sistema de control interno permite identificar falencias y optimizar el control. Los sistemas de control interno deben ser monitoreados permanentemente, proceso por el cual se valúa la calidad de su desempeño en el tiempo, el monitoreo se da en plena operatividad, implica actividades habituales de administración y supervisión y otras personales efectuadas en el desempeño de sus compromisos (Asubadin, 2011). El método de control interno se supervisa a través de operaciones constantes de la administración o por valoraciones independientes. Las actividades de vigilancia constante integraría la supervisión del comportamiento de los colaboradores y las señales de alarma que se derivan del sistema contable (Vega, 2011).

También Rivas (2011) nos indica que el Sistema de Control Interno podría vigilarse mediante labores constantes de los directivos o mediante exámenes independientes. Los actos de vigilancia constante llamado “monitoreo ongoing”, contienen acciones regulares de gestión y supervisión, asimismo incluye contrastaciones, conciliaciones y diversas labores habituales. Por desenvolverse y ejecutarse en un momento determinado responden diligentemente a las circunstancias oscilantes e integran la administración de la compañía, suministran una respuesta de la eficiencia y seguridad de los otros elementos del control interno. Los sistemas de control interno tienen que vigilarse, debido a que el proceso estima la calidad del desenvolvimiento del sistema en el periodo, de esta forma el monitoreo se da en plena operatividad, lo cual involucra acciones habituales de gestión y vigilancia y otras labores efectuadas cumpliendo sus deberes (Azubadín, 2011). Por otro lado, Mantilla (2005) nos dice que “los sistemas de control interno se modifican a través de los años. La forma en que se utilizan los controles tiende a desarrollarse y evolucionar. Debido a que las operaciones pueden tornarse un menor efectivo, o quizás no dan todo su desempeño

suficientemente, lo cual podría suceder a raíz del ingreso de trabajadores nuevos, los cambios de la efectividad del entrenamiento y la inspección, la disminución de recursos y tiempo.

Este componente involucra la revisión y evaluación óptima y pertinente de los componentes los cuales integran el sistema de control interno en el marco del Modelo COSO, hay que indicar que no necesariamente se examinarán todos los componentes y elementos, sino que el control será en base a la situación particular de una determinada compañía, a la vez es relevante informar las evaluaciones con el objetivo de conseguir el más alto beneficio de estas (Alvarado y Tuquiñahui, 2011). Bajo el mismo criterio Gonzalez (2010) nos dice que a este elemento le compete valorar y garantizar la operatividad apropiada del sistema de Control Interno, corroborando la eficiencia verídica de la interrelación de los componentes.

Asimismo, Rivas (2011) nos señala que las acciones de monitoreo se precisan como la evaluación constante de calidad del desenvolvimiento del Control Interno, con el objetivo de establecer qué controles operan en concordancia con lo planeado y que se adecuen a la variación de las situaciones.

#### **2.2.1.6. Cuentas por cobrar**

Una conceptualización referente a las cuentas por cobrar es detallada como derechos exigibles provenientes de ventas y créditos esencialmente generados por la comercialización de productos o servicios.

Jaramillo (2017) señala a las cuentas por cobrar como derechos exigibles provenientes de las operaciones de venta, servicios prestados o anticipos concedidos, además representan el crédito comercial que la compañía concede a los usuarios con una apertura de cuenta.

Acosta et al. (2017) mencionan que las cuentas por cobrar están conformadas por la garantía que se tienen con las entidades o sujetos con su mismo giro de negocio. Bustios y

Chacon (2019) indican que las cuentas por cobrar son el saldo que adeuda un cliente, el cual implica costos directos e indirectos, aunque contribuye con un beneficio extra al posibilitar aumentar las ventas y se rigen en base a dos factores: el volumen de ventas al crédito y el periodo de cobranza.

Por otro lado Cueva (2016) añade que los cobros son créditos producidos por las ventas , donde los sustentos de la operación son el registro del pedido de compra realizado por el cliente y constancia de la recepción de la mercadería o servicio, de acuerdo con Elizalde (2017) menciona que las empresas así sean comerciales o financieras siempre desean saber el monto asignado como cuentas por cobrar de egresos de un bien o servicio, por lo que la empresa dentro de sus operaciones administrativas tiene acceso a reportes de antigüedad de saldos cuyo análisis les accede saber dichos saldos de clientes cuyo pago esta vencido. Seguidamente Carrera (2017) expresa que la no recuperación del crédito conlleva un riesgo para la compañía, puesto que contaba con este capital para hacer frente a otras operaciones a corto plazo, es por ello que los clientes vienen a ser una parte esencial de la compañía puesto que ellos son la causa y el efecto del superávit de la compañía.

#### **2.2.1.7. Políticas de crédito**

Una visualización sobre el concepto de las políticas de crédito se establece como un soporte y un conglomerado de acciones las cuales tendrán el objetivo de conceder el crédito a clientes, así mismo la responsabilidad de recuperarlos.

Según Gonzales y Hernandez (2012) señalan a las políticas de crédito como un soporte el cual contiene los datos del contacto y el trasfondo de un cliente potencial, tener antecedentes crediticios es de suma importancia y para ello se hace necesario comprobar la antigüedad de créditos solicitados por el cliente, el tiempo en el que se han cancelado y el movimiento financiero de la empresa, al mismo tiempo Chavez (2017) revela que las

políticas de crédito tiene una importante influencia sobre las ventas, si los competidores extienden el crédito y la entidad no, su política puede tener un efecto de desinterés en el esfuerzo de marketing de la empresa. Seguidamente Izar y Ynzunza (2017) aluden que para la empresa es importante definir una política de crédito y cobranzas eficientes que permitan seleccionar a los buenos clientes y de esta manera permitirá convertir a las cuentas por cobrar en dinero en efectivo.

Por su parte Carrera (2017) indica que las políticas de crédito están constituidas por las actividades que conllevan a la decisión de conceder el crédito a clientes y aquellas que ayudan a recuperarlas, en donde Ramírez (2016) anexa que las políticas de crédito están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y estas políticas deberán ser formuladas y establecidas oficialmente por el más alto nivel gerencial.

#### **2.2.1.8. Políticas de cobranza**

Una cercanía a la definición de las políticas de cobranza esta sostenida como una división de responsabilidades y un proceso estratégico que será la vital para fomentar el hábito de pagar en los usuarios.

En cuanto a las políticas de cobranza, Jaramillo (2017) menciona que toda entidad bien organizada debe determinar una división que asuma la responsabilidad de la cobranza y de esta manera se procederá a establecer políticas generales las cuales cubrirán la labor de cobranza, estas deberán de tener análisis habituales en concordancia a las situaciones y objetivos de cada compañía. Asimismo Jaramillo (2016) manifiesta que estas políticas de cobranza abarcan a todos los involucrados directa o indirectamente como: finanzas, contabilidad, ventas y todo el personal encargado de las cobranzas.

Por otro lado, Bustios y Chacón (2019) afirman que las políticas de cobranza son procesos estratégicos, condiciones y seguimiento del cobro de las cuentas por cobrar el cual

implicara un control de calidad de las cuentas y criterios para gestionar las solicitudes de créditos, de la misma manera Peñaloza (2008) afirma que este procedimiento está establecido para el cobro de las cuentas por cobrar a su vencimiento, la efectividad de estas políticas de cobranza se evaluara tomando en cuenta el nivel de gastos por cuentas incobrables, el cual se calculará en base a dos parámetros: el índice del periodo de pago promedio y el análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar. Seguidamente Izar e Ynzunza (2017) expresan que si la compañía fracasa en sus procesos de cobranza aun tendrá la alternativa de recurrir a una agencia o entidad de factoraje con comisiones elevadas por realizar esas labores.

#### **2.2.1.9. Departamento o área de cobranza**

El área de cobranzas debe laborar en forma concertada con otras áreas afines, como contabilidad, finanzas y ventas. De esta manera, se recibe un informe de contabilidad referente a cuentas por cobrar vencidas o a punto de vencer con el fin de efectivizarla oportunamente. Asimismo, el área de cobranzas informara al área financiera los ingresos de efectivo cobrados para su conocimiento oportuno. Finalmente, el departamento de ventas es el que dará cuenta aproximada del volumen total a considerar el trabajo de realizar los cobros (Ruiz, 2018).

## **Capítulo III**

### **Materiales y métodos**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación es de nivel descriptivo puesto que pretende describir el control interno fundamentado en el modelo COSO del área de cobranza. Los estudios descriptivos tienen por finalidad proporcionar un enfoque acerca del origen de la variable o variables, tomando en cuenta al fenómeno de estudio y sus elementos, miden conceptos y definen variables. Se intenta especificar las propiedades, las características y los perfiles de sujetos, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno objeto de estudio. En otras palabras, se intenta medir o recoger información de forma individual o conjunta sobre los conceptos de las variables en referencia, cuyo objeto no se centra en indicar la relación entre sí (Sampieri, 2018).

#### **3.2. Diseño de investigación**

Esta investigación está desarrollada en base a un modelo no experimental puesto que no se manipulará la variable de estudio durante el desarrollo de la investigación. De corte transversal puesto que se recogerá la información en un solo momento dado (Sampieri, 2018).

#### **3.3. Identificación de la variable**

Control interno, viene a ser el conjunto de actividades, planes, políticas, normas, registros, procesos y métodos, considerando el ámbito y actitudes que desarrollan autoridades y colaboradores a cargo, con el fin de evitar probables riesgos que perjudiquen a una entidad. Se basa en una estructura fundamentada en cinco elementos funcionales cuyas dimensiones

son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Supervisión y monitoreo.

**Tabla 1. Operacionalización de la variable.**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala
CONTROL INTERNO	El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar el cumplimiento de las políticas prescritas. (Mantilla Blanco – 2000)	El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para el logro de sus objetivos, de manera eficaz, eficiente y económica.	Ambiente de control Interno	a) Integridad	1,2,3,4,5,6	Nominal SI: 1 NO: 2
				b) Valores éticos		
				c) Estructura Orgánica		
				d) Asignación de Autoridad		
				e) Responsabilidad		
				f) Políticas		
			Evaluación de Riesgo.	a) Planeamiento	7,8,9,10	
				b) Identificación de riesgos		
				c) Valoración de riesgos		
				d) Respuesta al riesgo		
			Actividades de control Gerencial	a) Procedimiento de autorización	11,12,13,14	
				b) Evaluación costo – beneficio		
				c) Controles para las tecnologías de informa. Y comunicación.		
				d) Revisión de procesos, actividades y tareas		
			Sistema de Información y Comunicación	a) Funciones y características de la información	15,16,17,18	
				b) Calidad y suficiencia de la información		
				c) Sistemas de información		
				d) Comunicación Interna		
			Actividades de monitoreo	a) Actividades de prevención y monitoreo	19,20,21	
b) Seguimiento de resultados						
c) Compromiso de mejoramiento						

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1. Población**

Considerada como el conjunto de elementos con características similares (Otzen y Manterola 2017). En esta oportunidad la población estará conformada por 10 trabajadores de la empresa VRAS Company SAC.

#### **3.4.2. Muestra.**

La muestra es el subconjunto tomado de la población considerando las mismas características en cuanto a tiempo, espacio y unidad de observación (Otzen y Manterola, 2017). Para efectos de nuestra investigación se ha considerado trabajar con la totalidad de la población que asciende a 10. Por lo tanto, la muestra para este estudio de investigación será de 10.

Sin embargo, Hernández citado por Castro (2003) menciona que si la población es menor a cincuenta (50) sujetos, esta es equivalente a la muestra, si se considera toda la población no se aplicará ningún criterio muestral. Por lo tanto, será la población lo mismo en cantidad que la población muestra para este estudio de investigación.

### **3.5. Diseño del Instrumento de investigación.**

El instrumento empleado para esta investigación es el cuestionario de CI DA-I (Coso), el cual consta de 5 dimensiones, Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información - comunicación y Supervisión o monitoreo. Se realizó la validez del contenido a través del juicio de expertos (3 CPC. Ver anexo 6). Además se realizó la confiabilidad a través de Kuder Richardson-20 obteniendo un valor 0.846 de fiabilidad. Lo que demuestra que el instrumento tiene la fiabilidad para ser aplicado.

### 3.6. Técnica de recolección de datos

El recojo de información se realizó a través de una encuesta validada de la variable CI basado en el modelo COSO, donde el trabajador tendrá la oportunidad de responder con total sinceridad, vale mencionar que la encuesta es totalmente confidencial debido a que se abstendrá de informar del encuestado.

### 3.7. Procedimiento de comprobación de la validez y confiabilidad del instrumento.

Para poder recolectar se debió tener permiso de la entidad donde se hizo la encuesta, con el fin de poder recolectar los datos.

El criterio de confiabilidad del instrumento está determinado, en esta investigación por Kuder Richardson-20, el cual requiere de una sola administración del instrumento de escala nominal dicotómica. Este criterio genera valores que fluctúan entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta sólo dos alternativas (0 y 1).

**Tabla 2**

*Análisis de fiabilidad del instrumento.*

VARIABLES DE CONTROL	ESCALA
Suma $p \cdot q$	4.06
Varianza	17.067
K	10
KR	0.846

#### **Interpretación**

El resultante conseguido del coeficiente KR 20 es equivalente a 0,846, el cual evidencia una sólida confiabilidad por ubicarse en la escala de 0,80 a 0,90 según George y Mallery, por consiguiente, revela estabilidad intrínseca.

### 3.8. Confiabilidad de la variable control interno

El cuestionario acerca de la variable control interno DA-I (Coso) se utilizó en una muestra de 10 colaboradores del Área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, período 2020, consiguiendo el resultante de confiabilidad con el uso del programa Excel 2000 que se muestra a continuación:

#### 3.8.1. Calificación de confianza y riesgo

Para el cálculo de la calificación de confianza se ha usado la fórmula del modelo COSO:

$$CC = CT/PT \times 100 \text{ y } R = 100\% - CC.$$

**Dónde:**

CC: Calificación de la confianza

CT: Calificación total

PT: Ponderación total

R: Riesgo

#### 3.8.2. Evaluación de controles

El análisis de frecuencia y al análisis porcentual de las puntuaciones alcanzadas después de aplicar el cuestionario de control interno DA-I (Coso) a los trabajadores del Área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, período 2020, se tabuló, graficó e interpretó los resultados evaluando el nivel de confianza de acuerdo a cada una de las cinco dimensiones de la variable Control interno: Ambiente control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión y monitoreo.

**Tabla 3**

*Calificación COSO II.*

Calificación	Confianza
1%-25%	Muy bajo

26%-45%	Bajo
46%-66%	Moderado
67%-87%	Alto
88%-100%	Muy alto

*Nota. Argandoña (2014) Calificación COSO II*

## Capítulo IV

### Resultados y discusiones

#### 4.1. Resultados

**Tabla 4.**

*Análisis del ambiente de control.*

Individuos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	P	Confianza	Riesgo
Ítem 1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0.2		
Ítem 2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0.2		
Ítem 3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0.4	0.233	0.767
Ítem 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Ítem 5	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0.3		
Ítem 6	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0.3		

La tabla 4 nos muestra el análisis de ambiente de control, en el cual se evidencia una confianza del 23.3% que se considera muy baja; por otro lado, estos resultados nos indica que el riesgo frente a una auditoria en el componente de ambiente de control se encuentra en un nivel alto con un 76.7%.

Asimismo se observa un riesgo alto, puesto que el personal de la empresa desconoce los procedimientos para la evaluación del cliente (0.2), así como el procedimiento para otorgamiento de crédito (0.2) y procedimiento para otorgar descuentos (0.4), por otro lado se observa el valor de cero en el ítem 4, siendo el que más influye ya que el personal asignado para las cobranzas desconoce de sus responsabilidades y no existe una autoridad quien los instruya con un reglamento para la correcta gestión, así como también parte del personal

desconoce de la planilla actualizada de los clientes (0.3) y los documentos que respalden las cuentas por cobrar (0.3).

**Tabla 5.**

*Análisis de la evaluación de riesgo.*

Individuos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	P	Confianza	Riesgo
Ítem 1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0.5		
Ítem 2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0.4		
Ítem 3	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0.4	0.44	0.56
Ítem 4	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0.4		
Ítem 5	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0.5		

La tabla 5, nos muestra el análisis de evaluación de riesgo, en el cual se evidencia una confianza del 44% esta se considera baja; por otro lado, estos resultados nos indica que el riesgo frente a una auditoria en el componente de evaluación de control se encuentra en un nivel moderado con un 56%.

Asimismo se observa que los trabajadores desconocen en un 50% como verificar que un cliente se encuentre o no en INFOCORP, por otra parte desconocen como revisar que el RUC del cliente se encuentre activo o habido 60%, así como también la verificación de la mercadería entregada a tiempo según lo facturado 60%, del mismo modo con un 60% la verificación de cumplimiento de pago, y con un 50% los trabajadores desconocen si se han emitido más de dos facturas por pagar, siendo estos Ítems un riesgo de control porque se encuentran presentes en la entidad y para ello la gerencia establece controles para mitigarlos.

**Tabla 6.**

*Análisis de la actividad de control.*

Individuos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	P	Confianza	Riesgo
Ítem 1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0.6		
Ítem 2	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0.4		
Ítem 3	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.8	0.575	0.425
Ítem 4	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0.5		

La tabla 6 nos muestra el análisis de actividades de control, en el cual se evidencia una confianza del 57.5% el cual se considera moderado; por otro lado, estos resultados nos indican que el riesgo frente a una auditoría en el componente de actividades de control se encuentra en un nivel bajo con un 42.5%.

Dentro de las actividades de control, observamos que un 60% de los trabajadores confirman llevar un Control del cronograma de pagos, y un 40% afirma que, si se comunica al cliente sobre su vencimiento de su factura, de la misma manera el 80% conoce que se controlan las facturas de manera correlativa, mientras tanto un porcentaje elevado del 50% tiene conocimiento que se otorgan créditos asignados por el responsable de la empresa.

**Tabla 7.**

*Análisis de la información y comunicación.*

Individuos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	P	Confianza	Riesgo
Ítem 1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0.6		
Ítem 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	0.2
Ítem 3	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0.6		
Ítem 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

La tabla 7, nos muestra el análisis de la información y comunicación, en el cual se evidencia una confianza del 80% el cual se considera alto; por otro lado, este resultado nos indica que el riesgo frente a una auditoría en el componente de la información y comunicación se encuentra en un nivel de riesgo bajo con un 20%.

Dentro de la información y comunicación, se percibe en un 60% que si se comunica cuando existe un cambio de rol del que emite la factura, con un porcentaje elevado del 100% comprobamos que si se comunica al encargado cuando existen facturas vencidas, con un 60% vemos que no todos los trabajadores informan la devolución de los clientes; finalmente se aprecia un 100% de cumplimiento de información del cliente para la emisión de factura.

**Tabla 8***Análisis de supervisión y monitoreo.*

Individuos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	p	Confianza	Riesgo
Ítem 1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0.6		
Ítem 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.367	0.633
Ítem 3	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0.5		

La tabla 8 nos muestra el análisis de la supervisión y monitoreo, en el cual se evidencia una confianza del 36.7% el cual se considera bajo; por otro lado, este resultado nos indica que el riesgo frente a una auditoría en este último componente se encuentra en un nivel moderado con un 63.3%.

El resultado nos muestra que el 60% de los trabajadores verifica los saldos del cliente una vez por semana y los comparan con sus deudas; mientras tanto con un 100% de riesgo no se supervisa por un tercero los pagos parciales de los clientes, y el 50% de los trabajadores indican que existe un supervisor encargado del registro de las facturas con salida de almacén.

**Tabla 9.***Matriz de evaluación del control interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza.*

Nº	CONTROLES BÁSICOS	ÍTEMS	PT	CT	OBSERVACIONES
1	Ambiente de control	6	60	14	El personal desconoce del manual de procedimientos y no se involucra con los procesos establecidos en el área.
2	Evaluación de riesgo	5	50	22	Los trabajadores no están informados de la magnitud de los riesgos por no llevar buena verificación de los datos del cliente y el cumplimiento de sus pagos.
3	Actividades de control	4	40	23	La mayoría de trabajadores si conocen los procedimientos y llevan un control de facturas,

					pagos y otorgamiento de créditos a los clientes.
4	Información y comunicación	4	40	32	
5	Supervisión y monitoreo	3	30	11	No existe un encargado que supervise la función del trabajador con respecto a los pagos que realiza el cliente, asimismo no se realiza un completo monitoreo en las salidas de almacén.
Variable	<b>Control Interno</b>	22	220	102	

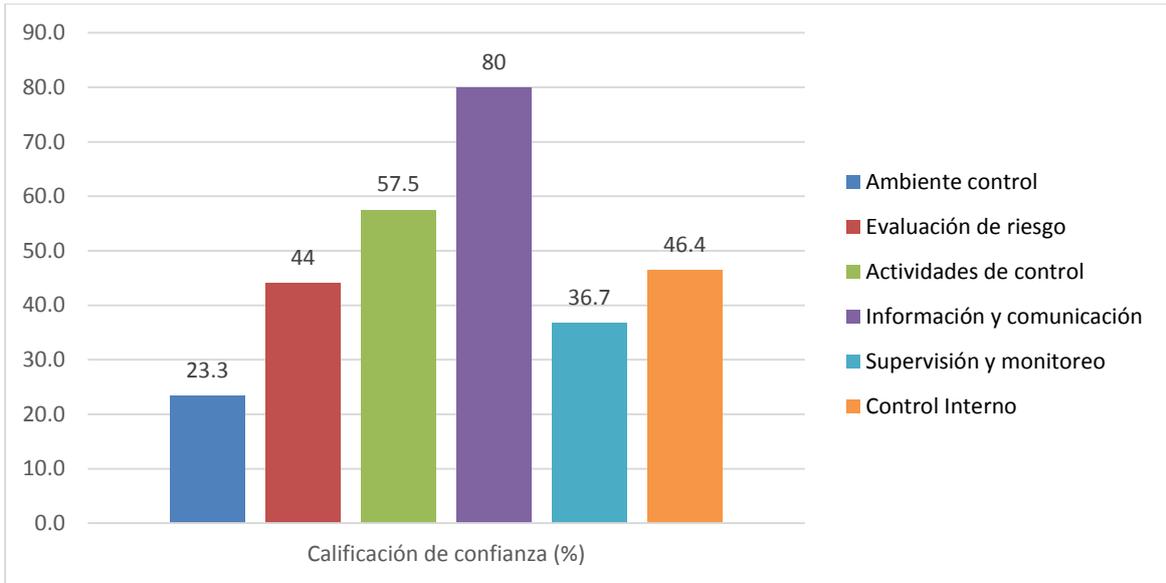
Nota: PT: Ponderación total, CT: Calificación total

La tabla 9 nos presenta el análisis de las dimensiones según sus ponderaciones e ítems del CC a través de la calificación COSO en el cual se halla una confianza de 46.4% hallándose en un nivel Moderado según la Calificación COSO II (Argandoña, 2014).

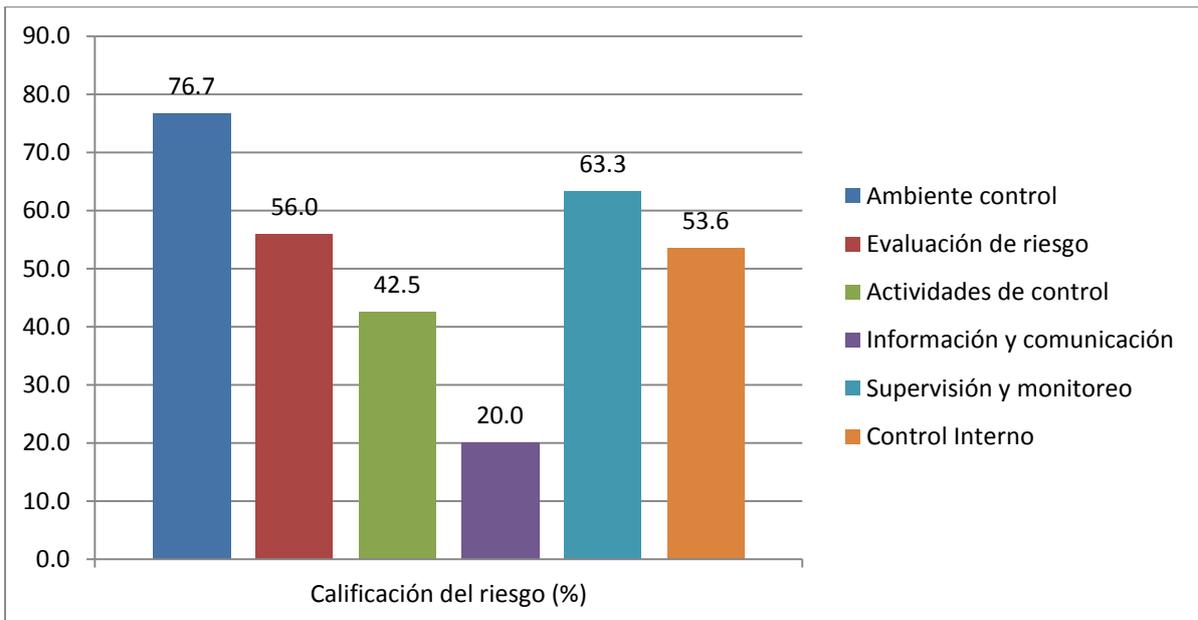
**Tabla 10.**

*Calificación de confianza de la variable control interno por dimensiones.*

Controles Básicos	Calificación de confianza (%)	Confianza	Calificación de Riesgo (%)	Riesgo
Ambiente control	23.3	Muy bajo	76.7	Alto
Evaluación de riesgo	44.0	Bajo	56.0	Moderado
Actividades de control	57.5	Moderado	42.5	Bajo
Información y comunicación	80.0	Alto	20.0	Muy bajo
Supervisión y monitoreo	36.7	Bajo	63.3	Moderado
Control Interno	46.4	Moderado	53.6	Moderado

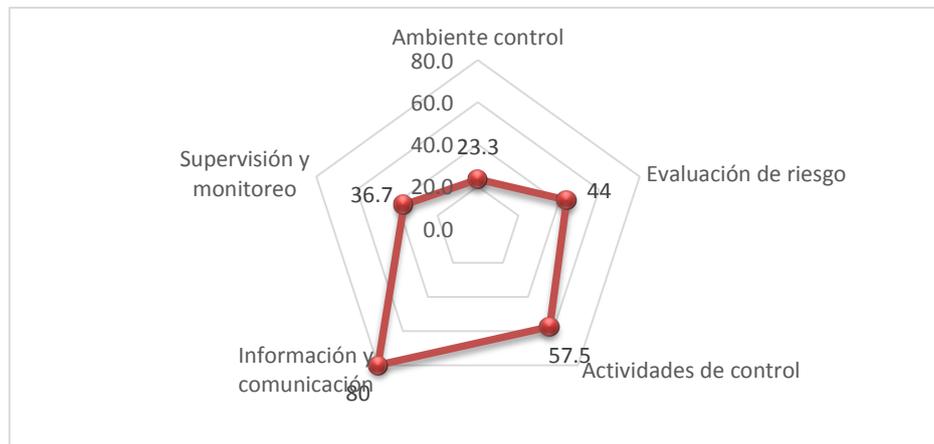


**Figura 1.** Gráfica de barras de la calificación de confianza de la variable control interno y de sus dimensiones.



**Figura 2.** Grafica de barras de la calificación de riesgo de la variable control interno y de sus dimensiones.

En la figura 3 se puede observar que la calificación de confianza de la variable control interno van desde el centro del pentágono hacia afuera, desde cero hasta 80, notándose que las mayores calificaciones se encuentran en la dimensión información y comunicación (80%) y el menor en el ambiente de control (23.3%).



**Figura 3.** Gráfica radial de calificación de confianza de la variable control interno por dimensiones.

## 4.2. Discusiones

### 4.2.1. Discusión de resultados de estudios descriptivos.

Respecto al nivel de confiabilidad. El resultado obtenido del coeficiente KR 20 es equivalente a 0,846, el cual evidencia una sólida confiabilidad por ubicarse en la escala de 0,80 a 0,90 según George y Mallery, por consiguiente, revela estabilidad intrínseca.

Aplicando la fórmula del modelo COSO a cada una de las dimensiones se obtuvo que la dimensión ambiente de control obtuvo un puntaje de 23.3% lo cual quiere decir que se halla en un nivel considerablemente bajo, la evaluación de riesgo mostro una valoración de 44% hallándose en un nivel bajo, las actividades de control obtuvieron una calificación de 57.5% hallándose en un nivel Moderado, la dimensión Información y comunicación obtuvo una calificación de 80% hallándose en un nivel alto, y la dimensión supervisión y monitoreo obtuvo una calificación de 36.7% hallándose en un nivel bajo. La calificación de mayor confianza se refleja en la dimensión Información y comunicación.

- Finalmente se visualiza que la variable Control Interno obtuvo una calificación de confianza de 46.4% hallándose en un nivel Moderado. Por lo tanto, se cumple el objetivo general que consiste en analizar el Control Interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020. Asimismo, Rodríguez (2020) menciona que los factores “ambiente de control” (9,69%), “evaluación de riesgos” (8,44%) y “actividades de control” (6,75%), manifiestan un alto nivel de brecha por rebajar; la alta dirección muestra un compromiso sustancial con el reforzamiento de su Sistema de Control Interno, al ocuparse del 20,69% de las actividades de monitoreo propuestas, considerando que el elemento de control “Monitoreo” vinculado directamente a las gerencias y directores de los procesos, evidencia una brecha del 5,95% en base al diagnóstico efectuado. Llegó a concluir que en el marco de la proposición de reforzamiento al Sistema de Control Interno de la “E.S.E Hospital Regional de Magdalena Medio”, se primaron un íntegro de 11 puntos de perspectiva con la finalidad de conseguir que el Sistema de Control Interno del Hospital se afiance en un nivel de “Fortaleza”, creándose el plan de acción para tratar las falencias por componentes de control. Se propone considerar en el programa de auditorías para el siguiente periodo, la constatación del cumplimiento de las actividades y fechas registradas en el plan de acción producto del examen al Sistema de Control Interno, que posibiliten determinar el nivel de garantía de la E.S.E frente a probables coyunturas administrativas, legales y sanitarias y que representen riesgos no considerados, también se propone reforzar con colaboradores apropiados de la Oficina de Control Interno.
- De acuerdo al objetivo específico 1: Analizar el ambiente de control en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020, de acuerdo a los resultados la dimensión ambiente de control, obtuvo un nivel muy bajo con una calificación de

23.3%. Asimismo, Ferraro (2020) en su trabajo de investigación, sus resultados mostraron que en Argentina y en la ciudad de Córdoba, las falencias más significativas en control contable y administrativo la poseen las Mypes, en cual es primordial poseer una apropiada contabilidad, gestión y un eficaz Control Interno. En virtud de ello, se previenen situaciones riesgosas y fraudulentas, se aseguran y preservan los activos y los intereses de las compañías. Llegó a concluir que las compañías no confeccionan el Control Interno tomando en cuenta los puntos sugeridos por el informe COSO, realizando su estructura organizacional y el control de determinadas áreas operativas, sin considerar íntegramente al sistema de Control Interno.

- De acuerdo con el objetivo específico 2: Analizar la evaluación de riesgos en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020. De acuerdo con los resultados se halla en un nivel bajo la evaluación de riesgo con una calificación de 44%. Asimismo, Franco et al. (2017) llegó a concluir en su investigación que el sistema COSO 2013 cuenta con una base e incidencia significativa en el proceso de profesionalización de una compañía, puesto que necesita llevar a cabo estándares y procesos de gestión y gobierno organizacional. Así mismo la aplicación acertada del COSO 2013 posibilita que la compañía adquiera seguridad, objetivos más explícitos y mejor atención en la apreciación del riesgo.
- De acuerdo con el objetivo específico 3: Analizar las actividades de control en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020, esta dimensión obtuvo una calificación de 57.5% hallándose en un nivel Moderado. Asimismo, Moncada y Sosa (2019) en su trabajo de pregrado, los resultados mostraron que con la aplicación del sistema de Control Interno, se evidenció una mejoría de acuerdo al análisis de cada componente del informe COSO II, al instaurar el código de ética, el MOF, flujogramas y acciones de control de acuerdo a los riesgos hallados se logró un progreso en su

gestión y procesos. Llego a concluir que es relevante la instauración de un sistema de Control Interno en el área contable y se propuso ser aplicados por la compañía para garantizar la optimización de la gestión, garantizando la plenitud de los procesos de información financiera.

- De acuerdo con el objetivo específico 4: analizar la información y comunicación en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020, esta dimensión obtuvo una calificación de 80% hallándose en un nivel alto. Asimismo, Bruges (2019) en su investigación concluyó que la fundación debe fortalecer y emplear los procesos definidos de manera que se tornen obligatorios y exigible tanto a directivos como a colaboradores con competencias profesionales adecuadas y ajustadas al cargo; que entiendan la relevancia, objetivos y procedimientos del Control Interno. Se deben poner en marcha métodos de contratación de personal que garanticen que el postulante cuente con el grado de capacidad, experiencia y cumpla con los requisitos exigidos. El colaborador debe ser orientado, capacitado y adiestrado de manera práctica, metódica y constante. Por lo tanto, se recomienda elegir a un responsable más o autorizar a los encargados de cada área, proponer acciones que conduzcan a la organización y a la consolidación de sus competencias intrínsecas y a la vez optimizar la intercomunicación entre colaboradores y empleadores, con la finalidad de desarrollar un alto nivel de madurez de Control Interno basados en el sistema COSO III.
- De acuerdo con el objetivo específico 5: Analizar la supervisión o monitoreo en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020. Se obtuvo como resultado de un nivel de confianza del 36.7% el cual se considera bajo; este resultado nos indica que el riesgo frente a una auditoria en el componente de supervisión y comunicación se encuentra en un nivel moderado con un 63.3%, el cual corroboramos con Benítez (2020) quien menciona que los resultados permitieron identificar, medir y

calificar los riesgos en el que la compañía está expuesta, así mismo conocer más a fondo las situaciones de riesgo y falencias en las que se encuentran los colaboradores. Llego a concluir que actualmente no cuenta con un sistema de Control Interno que le permita mejorar sus procesos, mitigar los riesgos o prevenirlos constantemente en el desarrollo ordinario de sus actividades dando lugar a deficiencias en la ejecución de las mismas, así mismo no contaba con MOF, MAPRO, etc., lo cual impedía a los colaboradores tener claridad sobre las responsabilidades de su cargo; de acuerdo a lo anterior, se confeccionaron distintas herramientas de gestión con flujogramas de procedimientos acordes a las necesidades actuales de la compañía. Se propone organizar y documentar las funciones que le corresponden a cada cargo, con el fin de disminuir la gran escala de riesgo en la que están expuestos al realizar las actividades propias de la operación y la evasión de compromisos.

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

Referente al nivel de confiabilidad, el resultado obtenido del coeficiente KR 20 es equivalente a 0,846, el cual evidencia una sólida confiabilidad por ubicarse en la escala de 0,80 a 0,90 según George y Mallery, por consiguiente, revela estabilidad intrínseca.

Aplicando la fórmula del modelo COSO a cada una de las dimensiones se obtuvo que la dimensión ambiente de control obtuvo un puntaje de 23.3% este se halla en un nivel relativamente bajo, la evaluación de riesgo mostro una valoración de 44% hallándose en un nivel bajo, las actividades de control obtuvieron una calificación de 57.5% hallándose en un nivel moderado, información y comunicación obtuvo una calificación de 80% hallándose en un nivel alto, y la dimensión supervisión y monitoreo obtuvo una calificación de 36.7% hallándose en un nivel Bajo.

En conclusión, el análisis del Control Interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020 se halla en un nivel moderado, aunque existe buena comunicación, el personal no está involucrado en el desarrollo de las tareas y realizan el trabajo sin evaluar los riesgos.

Puntualmente en relación a las dimensiones actividades de control e información y comunicación, obtuvieron una calificación moderada y alta, puesto que existe un debido control en los otorgamientos de crédito y una buena comunicación entre colaboradores y empleadores.

Respecto a las dimensiones de ambiente de control, evaluación de riesgo y supervisión o monitoreo, obtuvieron una calificación hallándose en un nivel bajo, debido a que el personal

desconoce de los manuales de procedimiento y políticas de cobranza, asimismo no existe un adecuado seguimiento del cumplimiento en las cuentas por cobrar.

La empresa Vras Company no cuenta con un estructurado CI que le permita mejorar sus procesos, minimizar los riesgos constantemente en el desarrollo de sus actividades.

## **5.2. Recomendaciones**

En base a las conclusiones de la investigación, se propone lo siguiente:

- De acuerdo con el objetivo general: Analizar el control interno se obtuvo una calificación de confianza de 46.4% hallándose en un nivel moderado, para el mismo se recomienda que la gestión del talento humano es relevante para el área de cobranza de la compañía VRAS Company SAC, para el mismo se deberá mejorar en sus estrategias de estímulo y capacitación para optimizar sus competencias puesto que el capital humano es relevante para la consecución de los objetivos y metas de la compañía.
- Con respecto al objetivo específico 1, que consiste en analizar el ambiente de control en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, se obtuvo un nivel muy bajo con una calificación de 23.3%., por lo que se recomienda actualizar la separación de funciones y procedimientos, de todas las áreas, y se incorporen a los manuales de funciones y responsabilidades con la finalidad de organizar y estructurar cada proceso y actividad. Asimismo, un código de conducta y un reglamento interno de trabajo definido.
- Con respecto al objetivo específico 02: que consiste en analizar la evaluación de riesgos en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020. De acuerdo con los resultados se halla en un nivel bajo la evaluación de riesgo con una calificación de 44% por lo que se recomienda un seguimiento permanente de la

información correcta de los clientes y considerar los procesos para disminuir y prevenir los posibles riesgos.

- Con respecto al objetivo específico 03: que consiste en analizar las actividades de control en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020, esta dimensión obtuvo un nivel moderado con una calificación de 57.5% por lo que se recomienda llevar indicadores de gestión tanto en áreas y cargos como también en los procesos para prevenir acontecimientos que pongan en riesgo la solvencia de la compañía.
- Con respecto al objetivo específico 04: que consiste en analizar la información y comunicación en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020, esta dimensión obtuvo un nivel Alto con una calificación de 80% el cual no se refleja positivamente en los demás objetivos por lo que se recomienda fortalecer los canales de comunicación e información con el fin de que sea asertiva, efectiva y oportuna.
- Con respecto al objetivo específico 05: que consiste en analizar la supervisión o monitoreo en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020. la dimensión Supervisión y monitoreo obtuvo un nivel bajo con una calificación de 36.7% por lo que se recomienda programar los controles periódicos y su cumplimiento, también que los responsables de esta área no solo realicen labores de seguimiento y revisión, sino que a la vez corroboren las diversas transacciones con precisión. Asimismo, mejorar la administración y control del departamento de cobranza, agilizando el proceso de cobro y de esta forma evitar niveles bajos de liquidez.

## Referencias

- Aceituno, C., Silva R. y Cruz R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica* (1ra ed.). Cusco, Perú .
- Acuña, J. (2013). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S. *Revista Científica de FAREM*, 2(7), 34–42.
- Alonso, C., & Díaz, R. (2019). *El sistema de control interno COSO 2013 y su influencia en la gestión financiera en las empresas de fabricación de calzado ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima-año 2019*. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648607/AlonsoC\\_C.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648607/AlonsoC_C.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Alvin Arens, E. R. (2007). *Auditoria un enfoque integral* . Pearson Educación.
- Apaza, M. (2015). *Auditoria financiera basada en las Normas internacionales de Auditoria conforme a las NIIF*. Instituto pacifico SAC.
- Arévalo y Reyes. (2019). *Sistema de control interno basado en el modelo COSO 2013 y su incidencia en la gestión financiera en las tiendas comerciales de ventas al por mayor de prendas de vestir en Lima Centro, año 2017*. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625763/Ar%c3%a9valo\\_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625763/Ar%c3%a9valo_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asubadin, I. (2011). *Control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Yucailla CIA LTDA Latacunga durante el año 2010*.
- Benitez S. (2020). *Diseño de un sistema de control internos basado en el modelo COSO III, par la compañía IDUASIS S.A.S*. Obtenido de <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/3474/DISE%C3%91>

O%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20E  
N%20EL%20MODELO%20COSO%20III%2C%20PARA%20LA%20COMPA%20C3%91%20C  
3%8DA%20INDUASIS%20S.A.S..pdf?sequence=1&isAllowed=

Bruges, E.E. (2019). *Diseño de control interno basado en COSO III para fundación misión niños Colombia, Minicol del Municipio del San Juan del Cesar, La Guajira* . Obtenido de:<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/385/DISE%C3%91O%20DE%20CONTROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cano, D. (2011). *Contra el fraude: Prevencion e Investigacion en America Latina* . Ediciones Granica Argentina .

Carrera, S. (2017). *Analisis de la gestion de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA*.

Chavez, E. (2017). *Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C. 2017*.

Cilenda Gonzales, C. H. (2012). *Políticas de crédito por las empresas del sector de repuestos automotrices. Multiciencias*.

Cruz, L. C. (2013). *Evaluacion del Control interno y su incidencia en las Cuentas por cobrar de Foro Milaflor. Faren*.

Cuellar, G. (2009). *Informe ejecutivo del COSO* .

Daniel Obispo Chumpitaz, Y. G. (2015). *Caracterizacion del Control interno en la gestion de las empresas Comerciales del Perú 2013. In Crescendo* .

Delia Cueva, J. N. (2016). *El control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones ante la SUNAT*.

Elizalde, K. (2017). *Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador*.

Ferraro, G.C. (2020). *Análisis del Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO. Guía para su evaluación e implementación en las empresas constructoras de la ciudad de Córdoba*. Obtenido de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/17936/Ferraro%20Pederzini%2C%20G.%2C.%20%282020%29.%20An%C3%A1lisis%20del%20sistema%20de%20control%20interno%20basado%20en%20el%20modelo%20COSO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, A. E. (2009). *Auditoria Forense*. Facultad de Ciencias Contables.

Franco et. al. . (2017). *El sistema de control interno basado en el modelo coso y su influencia en la profesionalización para las empresas de buses Panorámicos en Lima Metropolitana*. . Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621970/Franco\\_PK.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621970/Franco_PK.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Gonzales, L. (2005). *El control interno y el cuadro de mando integral, una poderosa combinacion intangible*. Centro de estudios de la economia Cubana .

Gonzales, R. (2014). *Marco integrado de Control interno Modelo COSO III*. Qualpro Consulting S.C.

Hernandez, M. (2014). *Modelo COSO III Marco integrado de Control interno*. Auditool.

Jamina Bustios, M. C. (2019). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima*. .

Jaramillo, L. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017.*

Jaramillo, S. (2016). *Relación entre la gestión del capital de trabajo y la rentabilidad en la industria de distribución de químicos en Colombia.*

Jaya, M. (2013). *Analysis of internal Control System in Revenue cycle .*

Jorge Jimenez Sanchez, F. R. (2013). *La importancia del ciclo de caja y calculo del capital de trabajo en la gerencia PYME.* Clío América.

Juan Izar, C. Y. (2017). *El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades.*

Lilia Acosta, D. C. (2017). *El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa GMV Trading S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016.*

Luis Orellana, J. G. (2002). *Alternativas de Valorización del sistema de control interno en las empresas.*

Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO.* Eco ediciones .

Maria Alvarado, S. T. (2011). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro instalaciones instalaciones en la ciudad de CUENCA.*

Marín, M. S. (2014). *El control interno basado en el modelo COSO .* Revista de investigación de Contabilidad .

Mendez, L. G. (2005). *El control interno y el cuadro de mando integral, una poderosa combinación intangible.* Centro de estudios de la economía Peruana. .

Moncada & Sosa. (2019). *Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II para la mejora de la gestión, en la EPS GRAU S.A. en la ciudad de*

Piura, 2019. Obtenido de

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5002/1/RE\\_CONT\\_RENZO.MONCADA\\_TANIA.SOSA\\_CONTROL.INTERNO\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5002/1/RE_CONT_RENZO.MONCADA_TANIA.SOSA_CONTROL.INTERNO_DATOS.PDF)

Núñez, G. (2012). *Evaluación a la gestión administrativa y control interno en los procesos de recaudación de regalías del sistema municipal de estacionamiento rotativo tarifado Simert y su incidencia presupuestaria en el período comprendido de junio 2010 a junio 2011.*

Peñaloza, M. (2008). *Administración del capital de trabajo.*

Rivera, D. (2015). *Importancia del Control interno en los negocios .*

Rodríguez, J. . (2020). *Fortalecimiento del sistema de control interno en la E.S.E “Hospital Regional del Magdalena medio” : enfoque caso.* Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9837/RodriguezJavier2020.pdf?sequence=1>

Sauleda, L. (2007). *Control interno, gestión de riesgos y prácticas de gobierno corporativo: excelencia en la gestión , transparencia y creación de valor agregado.*

Tamara Otzen, C. M. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio.*

Vega, R. (2011). *El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010.*

Viloria, N. (2005). *Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización.* Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.

# **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Tema: “Análisis del Control interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	VARIABLES	INSTRUMENTO
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo evaluó el Control Interno basado en el modelo COSO en el Área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo evaluó el ambiente de control interno en el Área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020?</li> <li>• ¿Cómo evaluó la evaluación de Riesgos en el Área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020?</li> <li>• ¿Cómo evaluó la actividad de control interno en el Área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, periodo 2020?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Analizar el diagnóstico del Control Interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020</p> <p><b>Objetivo específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar el ambiente de control en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020.</li> <li>• Analizar la evaluación de riesgos en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020.</li> <li>• Analizar las actividades de control en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020.</li> <li>• Analizar la información y comunicación en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, durante el año 2020.</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Este trabajo de investigación es de nivel descriptivo, porque se describe la variable de Control Interno.</p> <p><b>Diseño:</b> Este trabajo está desarrollado bajo un modelo no experimental porque no se manipulará la variable de estudio durante la investigación. Es de corte transversal porque estudia a los sujetos en un tiempo determinado. Es retrospectivo porque se toman datos de periodos anteriores.</p> <p><b>Población:</b> 10 personas del área de cobranza</p>	<p>- Control Interno</p> <p><b>Categorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de Control</li> <li>- Evaluación de Riesgo</li> <li>- Actividades de Control</li> <li>- Información y Comunicación</li> <li>- Supervisión o Monitoreo.</li> </ul>	<p><b>Cuestionario</b> Con preguntas dicotómicas. Basado en el modelo COSO</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo evaluó la información y comunicación en el Área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020?</li> <li>• ¿Cómo evaluó la supervisión en el Área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, periodo 2020?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la supervisión o monitoreo en el área de cobranza de la empresa VRAS Company SAC, durante el año 2020.</li> </ul>	<p>No hubo muestra se tomó a toda la población</p>		
--	---	--	--	--

## Anexo 2. Cuestionario

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DA-I (COSO)

Componente:

Entrevistado:

Área:

Cargo:

N°	Preguntas	Ref.	Respuestas		P/T	Observaciones
			Si	No		
	<b>Ambiente control</b>					
1	¿Existen manuales de procedimientos para evaluar al cliente?					
2	¿Existen manuales de procedimientos para otorgamiento de créditos?					
3	¿Existe una política para otorgar descuentos a sus clientes?					
4	¿Existe un manual de procedimientos para la cobranza de los créditos concedidos?					
5	¿Se cuenta con una planilla actualizada de clientes?					
6	¿Se cuentan con documentos que respalden las cuentas por cobrar?					
	<b>Evaluación de riesgo</b>					
1	¿Se verifica que el cliente no se encuentre en INFOCORP?					
2	¿Se verifica si el RUC del cliente se encuentra activo o habido?					
3	¿Se verifica si el cliente recibió la mercadería de acuerdo a lo facturado?					
4	¿Se verifica si el cliente está cumpliendo sus pagos en el tiempo establecido?					
5	¿Se verifica si el cliente mantiene más de dos facturas por pagar a la empresa?					
	<b>Actividades de control</b>					
1	¿Se lleva un control del cronograma de pagos de las facturas?					
2	¿Se comunica al cliente el vencimiento de su factura?					
3	¿Se controla que las facturas estén archivadas de forma correlativa?					
4	¿El otorgamiento de crédito es autorizado por el responsable?					
	<b>Información y comunicación</b>					
1	¿Se comunica cuando existe cambio de rol del que emite facturas?					

2	¿Cuándo las facturas por cobrar figuran vencidas, se comunica al funcionario encargado?					
3	¿Se comunica de forma directa las devoluciones de los clientes?					
4	¿Antes de emitir una factura se cuenta con la información del cliente?					
<b>Supervisión y monitoreo</b>						
1	¿Se verifica los pagos del cliente una vez a la semana, y se comparan con su deuda?					
2	¿Se supervisa por un tercero los pagos parciales del cliente?					
3	¿Existe un encargado de supervisar que lo registrado en las facturas este de acorde con la salida de almacén?					

Autores: Dalma Chipana y Anyela Calle

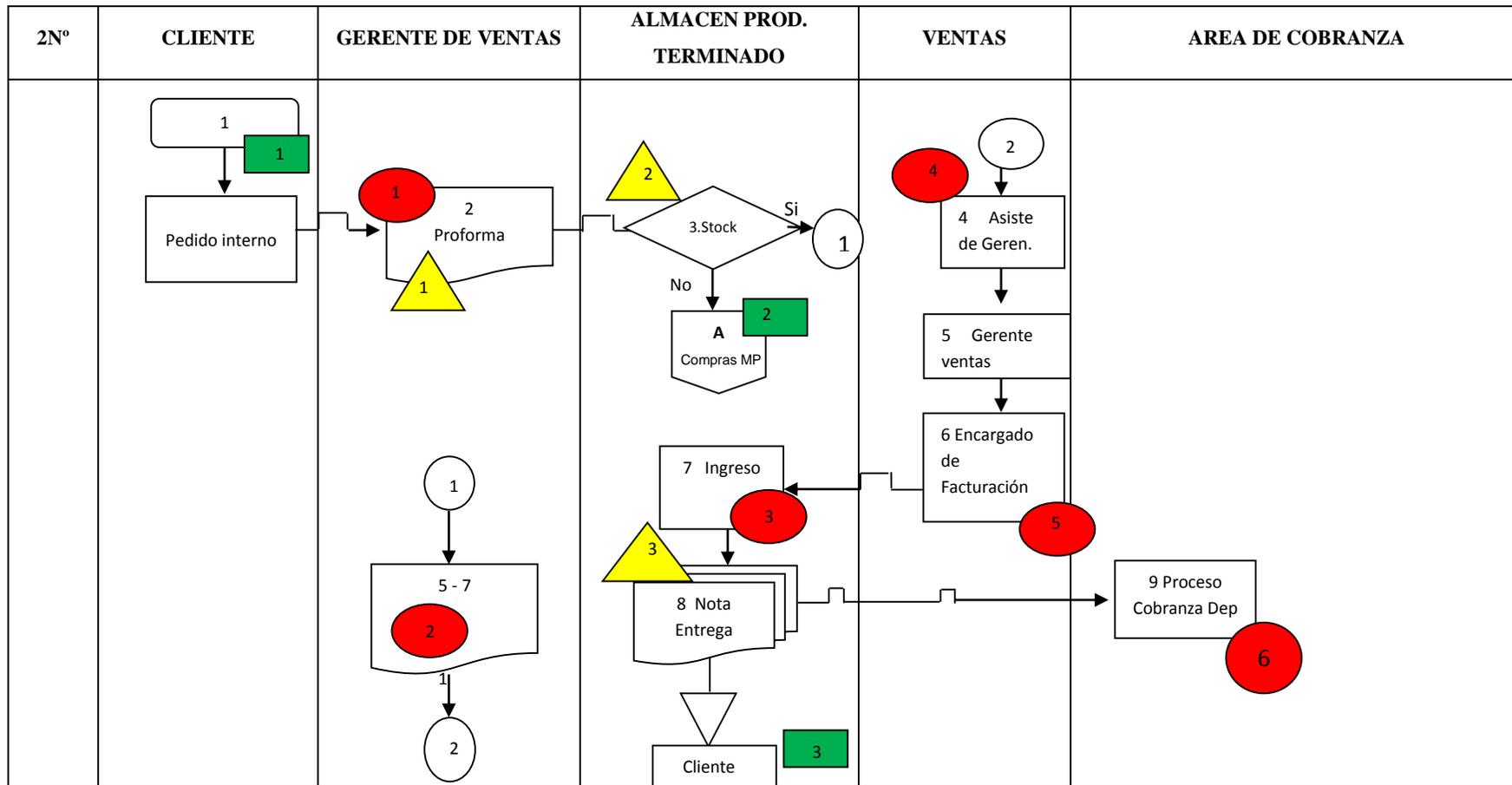
**Anexo 3. Guía de Riesgos:**

<b>Riesgo Alto</b>	
<b>Riesgo Medio</b>	
<b>Riesgo Bajo</b>	

Anexo 4. Flujograma.

ÁREA: Ventas Procedimientos

PROCESO DE VENTAS – CUENTAS POR COBRAR – CAJA INGRESOS (Cliente Externo)



## Anexo 5. Hoja de autorización de la empresa.



Lima, 9 de agosto de 2021

Señores:

**UNIVERSIDAD PERUANA UNION**

Carretera Central Km 19.5 Ñaña, Lurigancho Chosica.

De nuestra consideración:

Sirva la presente para hacerles llegar nuestro saludo y a la vez comunicar nuestra autorización para que los bachilleres Anyela Ignacia Calle López y Dalma Selene Chipana Berrocal, identificadas con código universitario N° 201323100 y 201320619, DNI°48422373 y 70086180, procedan con el desarrollo de la investigación Titulado "Análisis del Control Interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la empresa Vras Company SAC, Lima 2020", para lo cual nos comprometemos a brindar las facilidades necesarias para el desarrollo de la misma, ya que ayudara en la efectividad y calidad de nuestros servicios siendo beneficioso para mi representada.

Por lo antes mencionado, se deja constancia de la autorización procedente y quedamos atentos a las coordinaciones necesarias para el desarrollo.

Sin otro particular quedo de usted,

Atentamente,



**Vras Company S.A.C**  
Ramiro Vargas Quispe  
Gerente General

## Anexo 6. Juicio de expertos

### INSTRUMENTO PARA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DA-I (COSO)

El presente instrumento tiene como finalidad de medir el control interno bajo los 5 componentes del modelo coso, el mismo que será aplicado al personal de una empresa comercial en el periodo 2018, quienes constituyen la muestra en estudio de validación del instrumento titulado: Diagnóstico del Control Interno basado en el modelo COSO del área de Cobranzas en la empresa Vras Company SAC, período 2018.

#### INSTRUCCIONES

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, contexto y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 4 Fecha actual: 25 - 05 - 2021

Nombres y apellidos del Juez: Cesar Enrique Martín Crespo Delgado

Institución donde labora: Crespo & Asociados Abogados y Contadores SAC.

Años de experiencia profesional o científica: 23 años

#### CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

##### DICTAMINADOS POR EL JUEZ

¿Está de acuerdo con las características, formas de aplicación y estructura del instrumento

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (80) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

A su parecer, ¿ el orden de las preguntas es el adecuado?

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (80) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (80) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (80) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (80) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (80) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

Aplicabilidad: Apto para aplicar

Promedio de valoración 80

  
Cesar Enrique Marín Crespo  
Contador Público Colegiado  
Matrícula: 22111

**INSTRUMENTO PARA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DA-I (COSO)**

El presente instrumento tiene como finalidad de medir el control interno bajo los 5 componentes del modelo coso, el mismo que será aplicado al personal de una empresa comercial en el periodo 2018, quienes constituyen la muestra en estudio de validación del instrumento titulado: Diagnóstico del Control Interno basado en el modelo COSO del área de Cobranzas en la empresa Vras Company SAC, período 2018.

**INSTRUCCIONES**

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, contexto y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 2 Fecha actual: 26-05-2021

Nombres y apellidos del Juez: Solidad Huerta Caspa

Institución donde labora: Callizo Aroma SAc

Años de experiencia profesional o científica: 15 años

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**DICTAMINADOS POR EL JUEZ**

¿Está de acuerdo con las características, formas de aplicación y estructura del instrumento

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (80) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

A su parecer, ¿ el orden de las preguntas es el adecuado?

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (80) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

**¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?**

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (~~80~~) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

**¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?**

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (~~80~~) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

**¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?**

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (~~80~~) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

**¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?**

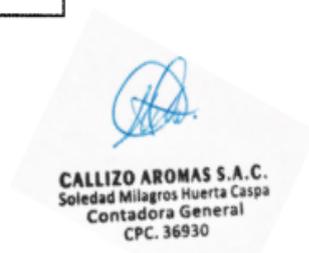
Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (~~80~~) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

Aplicabilidad: Apto para aplicar

Promedio de valoración 80



**INSTRUMENTO PARA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DA-I (COSO)**

El presente instrumento tiene como finalidad de medir el control interno bajo los 5 componentes del modelo coso, el mismo que será aplicado al personal de una empresa comercial en el periodo 2018, quienes constituyen la muestra en estudio de validación del instrumento titulado: Diagnóstico del Control Interno basado en el modelo COSO del área de Cobranzas en la empresa Vras Company SAC, período 2018.

**INSTRUCCIONES**

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, contexto y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 3 Fecha actual: 25 de mayo 2021  
Nombres y apellidos del Juez: Diana Ivonne Manrique Arteaga  
Institución donde labora: TNC contratistas sac  
Años de experiencia profesional o científica: 27 años

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**DICTAMINADOS POR EL JUEZ**

¿Está de acuerdo con las características, formas de aplicación y estructura del instrumento

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (80) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

A su parecer, ¿ el orden de las preguntas es el adecuado?

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (80) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (80) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (80) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (80) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?

Deficiente (20) Regular (40) Bueno (60) Muy bueno (80) Excelente(100)

Observaciones: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

Aplicabilidad: Apto para aplicar.

Promedio de valoración 80

  
DIANA IVONNE MANRIQUE ORTEGA  
Catedradora Pública Colegiada  
Morfología - N° 28136

Firma y Sello

DM 07907232

Data de Excel

**Tabla 11.**  
Resultado del instrumento control interno

<b>Individuos</b>	<b>Amb1</b>	<b>Amb2</b>	<b>Amb3</b>	<b>Amb4</b>	<b>Amb5</b>	<b>Amb6</b>	<b>Eval1</b>	<b>Eval2</b>	<b>Eval3</b>	<b>Eval4</b>	<b>Eval5</b>
<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>2</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>3</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>4</b>	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1
<b>5</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>6</b>	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1
<b>7</b>	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
<b>8</b>	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1
<b>9</b>	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0
<b>10</b>	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1
<b>Totales</b>	2	2	4	0	3	3	5	4	4	4	5
<b>p</b>	0.2	0.2	0.4	0	0.3	0.3	0.5	0.4	0.4	0.4	0.5
<b>q</b>	0.8	0.8	0.6	1	0.7	0.7	0.5	0.6	0.6	0.6	0.5
<b>p*q</b>	0.16	0.16	0.24	0	0.21	0.21	0.25	0.24	0.24	0.24	0.25

Acti1	Acti2	Acti3	Acti4	Infor1	Infor2	Infor3	Infor4	Super1	Super2	Super3	Suma
<b>0</b>	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
<b>0</b>	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	8
<b>1</b>	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	9
<b>1</b>	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	17
<b>1</b>	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	7
<b>1</b>	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	13
<b>0</b>	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	10
<b>1</b>	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	11
<b>0</b>	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	11
<b>1</b>	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	14
<b>6</b>	4	8	5	6	10	6	10	6	0	5	
<b>0.6</b>	0.4	0.8	0.5	0.6	1	0.6	1	0.6	0	0.5	
<b>0.4</b>	0.6	0.2	0.5	0.4	0	0.4	0	0.4	1	0.5	
<b>0.24</b>	0.24	0.16	0.25	0.24	0	0.24	0	0.24	0	0.25	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	
1	Amb1	Amb2	Amb3	Amb4	Amb5	Amb6	Ámbito control	Eval1	Eval2	Eval3	Eval4	Eval5	Evaluación	Act1	Act2	Act3	Act4	Actividades	Infor1	Infor2	Infor3	Infor4	Información	Super1	Super2	Super3	Supervisión y monitoreo		
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	
3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	4	1	0	0	1		
4	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4	0	1	0	1	2	1	0	1	2		
5	1	0	1	0	1	0	3	1	1	1	1	1	5	1	0	1	1	3	1	1	1	1	4	1	0	1	2		
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	3	1	1	1	1	4	0	0	0	0		
7	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	0	3	0	1	0	1	2	1	0	1	2		
8	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	4	1	0	0	1		
9	0	0	1	0	1	0	2	1	1	1	0	1	4	1	1	0	0	2	0	1	1	1	3	0	0	0	0		
10	1	1	0	0	0	0	2	1	0	1	1	0	3	0	0	1	1	2	1	1	0	1	3	0	0	1	1		
11	0	0	0	0	1	1	2	1	1	0	0	1	3	1	1	1	0	3	1	1	1	1	4	1	0	1	2		
12						Total	14					Total	22			Total	23				Total	32			Total	11			
13																													