



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

TESIS

Para optar el título profesional de Contador Público

El control interno según el modelo COSO II y la gestión de
cobranza en una Institución educativa

PRESENTADO POR

Huarcaya Evangelista, Justo Mariano
Reyes Francisco, Rosario Isabel

ASESOR

Giraldo Ayala de Blas, Julia Maruja

Lima, 2025

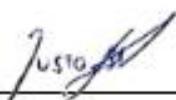
INFORME DE ORIGINALIDAD ANTIPLAGIO TURNITIN

Mediante la presente, nosotros:

1. Justo Mariano Huarcaya Evangelista, identificado con DNI 43310557.
2. Rosario Isabel Reyes Francisco, identificada con DNI 46279210.

Egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad con Mención en Finanzas del año 2021 y habiendo realizado la Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público con mención en Finanzas, se deja constancia que el trabajo de investigación fue sometido a la evaluación del Sistema Antiplagio Turnitin el 10 de febrero de 2025, el cual, ha generado un porcentaje de originalidad de 22 %.

En señal de conformidad con lo declarado, firmo el presente documento el 14 de febrero del 2025.


Egresado 1
Justo Mariano Huarcaya Evangelista


Egresado 2
Rosario Isabel Reyes Francisco


Nombre del asesor
Giraldo Ayala de Blas, Julia Maruja
DNI: 07140412

¹ Especificar qué tipo de trabajo es: tesis (para optar el título), artículo (para optar el bachiller), etc.

² Indicar el título o grado académico: Licenciado o Bachiller en (Enfermería, Psicología ...), Abogado, Ingeniero Ambiental, Químico Farmacéutico, Ingeniero Industrial, Contador Público ...

³ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro

Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

Control interno

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.utn.ac.cr Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	1%
7	cia.uagraria.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	www.coursehero.com	

DEDICATORIA

A nuestras familias por siempre apoyarnos para continuar con las metas y objetivos trazados, los cuales iremos cumpliendo poco a poco con mucho esfuerzo y perseverancia para un mejor futuro.

AGRADECIMIENTO

A Dios por siempre darnos su bendición en este largo camino y así no rendirnos y continuar nuestra formación profesional, a nuestros familiares por su apoyo y fortaleza y a nuestra asesora por su enseñanza en la realización de nuestra tesis.

RESUMEN

En esta investigación se estudió a una empresa privada dedicada al sector educativo, analizando el periodo 2018-2019, y esto debido a que la institución presenta serios inconvenientes en la gestión de cobranza, teniendo como objetivo general describir cómo afecta un control interno según el modelo COSO II en la gestión de cobranza en una Institución educativa en Villa María del Triunfo, año 2018-2019.

La metodología tiene un enfoque mixto, de alcance descriptivo y diseño no experimental longitudinal, se empleo la técnica del análisis documental, la entrevista y la encuesta, cuyos instrumentos fueron la guía de análisis documental, la guía de entrevista semiestructurada y el cuestionario. Como resultado general se obtuvo que el 63% de los encuestados mencionan que los procedimientos de cobranza no son los adecuados, además, el gerente mencionó que si cuenta con un control interno pero no esta implementado correctamente, demostrando en el estado de situacion financiera que las cuentas por cobrar del 2018 al 2019 se triplicaron reflejando en el monto de 120,852 nuevos soles.

En conclusión, se obtuvo que el control interno en la empresa no ha sido implementado de forma adecuada, es por ello que los procedimientos que se realizan en el area de cobranza no se encuentran claramente determinados, lo cual provoca que las cuentas por cobrar de la empresa se incrementen; por ende la cobranza es un elemento importante si debe gestionarse a tiempo para no generar contratiempos financieros.

Palabras clave: Control interno, gestion de cobranza, ambiente de control, monitoreo, informacion y comunicacion.

ABSTRACT

This research focused on a private company dedicated to the education sector, analyzing the 2018-2019 period. This was due to the institution's serious challenges in debt collection management. The overall objective was to describe how internal control based on the COSO II model affects debt collection management at an educational institution in Villa María del Triunfo, from 2018 to 2019.

The methodology used a mixed approach, descriptive in scope, and a longitudinal, non-experimental design. Document analysis, interviews, and surveys were used. The instruments used were a document analysis guide, a semi-structured interview guide, and a questionnaire. As a general result, 63% of respondents stated that collection procedures were inadequate. Furthermore, the manager mentioned that there is internal control in place, but it is not properly implemented. The statement of financial position shows that accounts receivable tripled from 2018 to 2019, reflecting a total of 120,852 nuevos soles.

In conclusion, it was found that the company's internal control has not been properly implemented. Therefore, the procedures carried out in the collection area are not clearly defined, causing the company's accounts receivable to increase. Therefore, collection is an important element if it is to be managed in a timely manner to avoid financial setbacks.

Keywords: Internal control, collection management, internal control environment, monitoring, information and communication.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
LISTA DE FIGURAS	ix
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE ANEXOS	xi
INTRODUCCIÓN	1
Control Interno	6
Gestión de Cobranzas	13
METODOLOGÍA	19
Diseño	19
Participantes	19
Medición o instrumentos	20
Procedimiento	23
ANÁLISIS DE RESULTADOS	24
DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	54

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Sistema del Control Interno	7
Figura 2 Objetivos del control interno	8
Figura 3 Clasificación de riesgos	9
Figura 4 Componentes del modelo COSO I y COSO II ERM	13
Figura 5 Clasificación de las cuentas por cobrar	14
Figura 6 Fases de la cobranza	16
Figura 7 Herramientas de control de efectivo	17
Figura 8 Estrategias de cobranza.....	18
Figura 9 Resultados de la confiabilidad	21
Figura 10 Le han informado todas las responsabilidades que usted debe cumplir	25
Figura 11 Existe un personal responsable en el área de cobranza	26
Figura 12 La empresa realiza evaluación de desempeño al personal encargado de la cobranza	28
Figura 13 La falta de supervisión y monitoreo es un factor que incrementa la cartera morosa	29
Figura 14 Se ha realizado capacitaciones para conseguir que las cobranzas sean efectivas... 30	
Figura 15 Después de ser evaluado el desempeño de sus actividades, la empresa realiza una retroalimentación.....	32
Figura 16 El personal del área de cobranza le presenta un reporte mensual de las cuentas por cobrar al gerente	33
Figura 17 Se comunica por algún medio al padre moroso para recordarle sus obligaciones de pago	35
Figura 18 La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo	36
Figura 19 Existe un manual de políticas de cobranza oficial en la empresa.....	37
Figura 20 Considera que los procedimientos de cobranza que se realizan son los adecuados	38

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Número de encuestados según cargo	20
Tabla 2 Detalle del Control Interno.....	21
Tabla 3 Detalle de gestión de cobranza.....	22
Tabla 4 Aspectos más resaltantes de la guía de análisis documental	23
Tabla 5 Le han informado mediante un documento por escrito todas las responsabilidades que usted debe cumplir.....	25
Tabla 6 Existe un personal responsable en el área de cobranza	26
Tabla 7 La empresa realiza evaluación de desempeño al personal encargado de la cobranza	28
Tabla 8 La falta de supervisión y monitoreo es un factor que incrementa la cartera morosa .	29
Tabla 9 Se ha realizado capacitaciones para conseguir que las cobranzas sean efectivas	29
Tabla 10 Reporte por cobro de pensiones 2018 -2019	30
Tabla 11 Después de ser evaluado el desempeño de sus actividades, la empresa realiza una retroalimentación.....	32
Tabla 12 El personal del área de cobranza le presenta un reporte mensual de las cuentas por cobrar al gerente	33
Tabla 13 Se comunica por algún medio al padre moroso para recordarle sus obligaciones de pago	34
Tabla 14 La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo	36
Tabla 15 Existe un manual de políticas de cobranza oficial en la empresa	37
Tabla 16 Considera que los procedimientos de cobranza que se realizan son los adecuados.	37
Tabla 17 Estado de situación financiera del año 2018 y 2019	40
Tabla 18 Detalle del estado de cuenta bancario del año 2018.....	41
Tabla 19 Detalle del estado de cuenta bancario del año 2019.....	42

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Matriz de operacionalización de las variables	55
Anexo B. Matriz de consistencia	56
Anexo C. Guía de análisis documental	57
Anexo D. Validación de la guía de análisis documental por el primer experto.....	58
Anexo E. Validación de la guía de análisis documental por el segundo experto	59
Anexo F. Validación de la guía de análisis documental por el tercer experto.....	60
Anexo G. Matriz de enunciados del cuestionario	61
Anexo H. Cuestionario	62
Anexo I. Validación del cuestionario por el primer experto.....	63
Anexo J. Validación del cuestionario por el segundo experto	64
Anexo K. Validación del cuestionario por el tercer experto.....	65
Anexo L. Guía de entrevista	66
Anexo M. Validación de la guía de entrevista del primer experto	67
Anexo N. Validación de la guía de entrevista del segundo experto	68
Anexo O. Validación de la guía de entrevista del tercer experto	69
Anexo P. Reporte en Excel del cobro de pensiones año 2019.....	70

INTRODUCCIÓN

El control interno se ha desarrollado y adecuado a las nuevas realidades, debido a que no se aplica de manera eficiente, se ha visto necesario que los miembros que conforman el consejo administrativo se hagan cargo de la gestión integrada, a nivel mundial se contribuyó en las etapas de cambio con aportes, logrando implementar nuevas medidas (Vega y Marrero 2021). De acuerdo, a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE, el retraso en la recaudación de los pagos en las operaciones comerciales genera un efecto negativo en el flujo de caja; así también se calcula que cada año en Europa miles de Pymes quedan en quiebra esperando el pago de sus facturas, generando que pierdan sus trabajos por la demora ocasionada (OCDE, 2017). La mayor parte de las empresas cuentan con políticas de cobranza que estipulan cuando se debe realizar la facturación y cuanto se debe cobrar; desafortunadamente no todas aplican ello de manera eficiente, dando prioridad a sus ventas y otorgando demasiados créditos a sus clientes, ofreciendo descuentos y pasando por alto las condiciones de pago (Deloitte, 2020).

El control interno es importante en toda empresa, sin embargo, en países ubicados en América Latina se aprecia que un gran porcentaje del empresariado lo ejecuta de manera deficiente y esto ha provocado que se produzcan grandes cambios y modificaciones a lo largo del tiempo según Grajales-Gaviria et al. (2022); se implementa el control interno a las empresas, pero no son estrictos al momento de aplicarlo; a pesar de ello, se conocen casos en los que el control interno genera un impacto significativo que mejora la gestión de la compañía (Catagua et al., 2023). En Latinoamérica las pymes enfrentan limitantes para realizar sus cobranzas, es así que nacen soluciones mediante el uso de sistemas de recaudación de pagos electrónicos, favoreciendo el comercio y permitiendo a las empresas digitalizar sus procesos en las ventas, existen muchas plataformas digitales para realizar la cobranza la que destaca a nivel mundial (Veiga, 2021).

El aumento constante de las entidades en el Perú y el desarrollo de nuevos procesos genera dificultad al momento de ejecutar un control interno en la entidad, creando problemas en la gestión operativa y financiera Espinoza et al. (2021), situación que se agrava debido a que no se cuenta con sistemas para establecer acciones correctivas en las diversas gestiones que realizan, ocasionando así posibles deficiencias que perjudican a la organización (Escobar et al., 2023). El retraso en las condiciones de pago genera dificultades financieras, cuando se está pasando por una crisis a nivel nacional como la del COVID -19 se optó por otorgar una mayor tolerancia en los días de atraso para establecer nuevas condiciones que se asemejen a la

situación económica producido por la pandemia, con el fin de reducir las cuentas por cobrar las empresas deben segmentar los riesgos al momento de otorgar el crédito (KPMG, 2020).

La unidad de estudio de la presente tesis es una Institución Educativa situada en Villa María del Triunfo, en dicha institución, se ha identificado que no realizan procesos de cobranza de manera adecuada, lo cual, viene afectando los compromisos de la institución en relación a los pagos al personal administrativo, mantenimiento del local y pago a proveedores de servicios externos. Se denota que una correcta gestión de cobranza es de vital importancia para toda organización, más aún, para la empresa en estudio que es una Institución educativa, ya que, la Ley N° 27665 – “Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en centros y programas educativos privados”, permite que todo alumno pueda asistir a clases a pesar de tener deuda de mensualidad pendiente, y más la coyuntura económica actual, genera una acumulación significativa de mensualidades pendientes por cobrar, lo cual, es más difícil de controlar, debido a que no se cuenta con un software que le permita tener un adecuado control del pago de las pensiones.

La problemática recae en la gestión de cobranza debido a que no existe políticas de cobranza, lo cual, se refleja en los deficientes procedimientos que se aplican para realizar un constante seguimiento a los padres que no cumplen con pagar su pensión en la fecha establecida, no cuentan con un registro actualizado que refleje la deuda pendiente. A pesar del problema expuesto, la gerencia no considera necesario establecer medidas de control interno más rigurosas que permitan garantizar una gestión de cobranza idónea; se ha identificado dificultades en algunos de sus componentes, los cuales evidencian que la alta dirección no ha delegado responsabilidades al personal en el área de cobranzas es por ello que los trabajadores no desempeñan su labor de manera correcta.

Asimismo, no se supervisa el trabajo de cada uno de los colaboradores, debido a que no se realiza actividades de monitoreo constante para medir los resultados en la gestión de cobranza ni evaluaciones puntuales de desempeño para medir el rendimiento de los mismos; dejando en claro así que los colaboradores de la empresa no se comprometen de manera profesional ejerciendo sus funciones; el ambiente de control que tiene la empresa no es el adecuado para los colaboradores, y esto se debe a que no han sido informados de las responsabilidades que deben de cumplir de manera correcta esto se refleja en el aumento de la deuda por pensiones; asimismo se les da tareas adicionales durante su jornada laboral, lo cual hace que no cumplan con todo lo encargado durante el día porque tienen funciones adicionales y por la premura del tiempo ellos no realizan su trabajo empleando la ética profesional. Por otro

lado, en la institución no existe información y comunicación que generan riesgos potenciales por la mala gestión en las cobranzas, por ende, no se sabría de manera certera que problemas a futuro tendrá la empresa y esto porque no han sido detectados hasta la fecha sobre las actividades que no tienen un seguimiento continuo.

En base a lo expuesto, el presente estudio pretende mostrar cómo está afectando a la empresa la forma inadecuada de un control interno; por ello se tiene como problema general: ¿De qué manera el control interno según el modelo coso II afecta la gestión de cobranza en una institución educativa en Villa María del Triunfo, periodo 2018- 2019?, desagregando los siguientes problemas específicos:

- ¿De qué manera el ambiente de control afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo 2018 - 2019?
- ¿De qué manera el monitoreo afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo 2018 - 2019?
- ¿De qué manera la información y comunicación afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo 2018 - 2019?

La presente tesis ha considerado trabajos anteriores similares al mismo en relación a la problemática, destacando entre ellos el estudio de una institución educativa peruana por parte de Saavedra (2019) que determinó que un sistema de control interno defectuoso vulnera la liquidez de los centros educativos, ya que, al no detectar ni analizar los riesgos presentes y futuros incrementan la morosidad evitando que se cuente con el efectivo necesario para saldar obligaciones, por lo que, recomendó orientar el sistema a los principios del modelo COSO para disminuir riesgos a través del establecimiento de políticas más estrictas y seguimientos constantes. Por su parte, Alves et al. (2023), en su estudio a una institución de educación superior, indicaron que, para asegurar la eficacia de las operaciones es necesario que se desarrollen los ocho componentes del modelo, ya que, funcionan de manera interconectada para alcanzar los objetivos establecidos por medio del énfasis en la administración de eventos perjudiciales para la entidad.

Del mismo modo, Sánchez (2020) en su investigación realizada a una cooperativa de ahorro y crédito de Ecuador explicó que el no contar con un manual que guíe el proceso de cobranza dificulta el accionar de los asesores ante los clientes morosos, junto con la carencia de personal que se dedique exclusivamente a dar seguimiento a los deudores y recuperar la cartera vencida, basándose en el plazo límite de pago para evitar el deterioro de la cartera. De igual manera, en la investigación de Bolívar y Pérez (2020) realizada a una operadora turística

de hoteles en Venezuela señalaron que se presenta un incremento de facturas vencidas cuando los encargados del cobro no mantienen una comunicación frecuente con los clientes morosos y la administración, causando que la información sobre deudas pendientes y saldadas se encuentre desactualizada, por lo tanto, se requiere de capacitaciones que fomenten una gestión de cobranza y comunicación efectiva, así como la elaboración de registros que estén al alcance de los supervisores para tomar decisiones.

Al respecto, el estudio de Troya (2021) en una empresa de Ecuador acotó que las capacitaciones basadas en la cultura de riesgo que establece COSO II permitirá que los colaboradores sean más conscientes de los riesgos que pueden surgir de sus operaciones y cómo administrarlos para eliminar procedimientos inadecuados, aplicando acciones de mejora que les permitan alcanzar sus objetivos empresariales. Según la investigación de Yanqui (2022) en una empresa comercial de La Victoria se expuso que, en repetidas ocasiones, la gerencia realiza múltiples tareas que no le corresponden incluyendo el seguimiento a los trabajadores de manera superficial dificultando la detección de deficiencias en sus actividades, ya que, no se posee documentación que establezca las responsabilidades de cada colaborador y tampoco la manera adecuada para realizar supervisiones y brindar retroalimentación. Por otra parte, Sánchez y Vargas (2023) en su estudio a una droguería de Venezuela determinaron que el área de cobranza debe tener la capacidad no solo de recuperar el crédito, sino también de mantener al cliente, por lo que es fundamental que se lleve un control de sus actividades para asegurar el correcto desempeño de cada una, para ello recomendaron la creación y ejecución de un plan de acción que posibilite fortalecer los métodos de cobranza y la relación con los clientes por medio de estrategias que no se alejen de la misión y visión de la empresa.

Asimismo, en el estudio de Ventocilla y Ñaupari (2020) explicaron que las empresas constructoras de Huancayo se les hace difícil elaborar los Estados Financieros debido a que no tienen establecidos los procedimientos y políticas de cobranza, dificultando la gestión de la empresa por falta de información oportuna y confiable, de tal forma es necesario que se establezca un SCI que vaya acorde a las necesidades de la empresa y se base en lo establecido al modelo COSO para subsanar ello.

Por otro lado, Medina y Rivera (2023) en su investigación a una empresa de Miraflores indicaron que el ambiente de control permite a las instituciones desarrollar una imagen más profesional ante los clientes a través del establecimiento de valores éticos y morales a seguir, junto con una estructura organizacional adecuada que contribuya al correcto desempeño del área de cobranza. Por último, Sarmiento y Yance (2023) determinaron en su estudio a una

empresa de Puente Piedra que el monitoreo constante de las actividades y del personal reduce los niveles de morosidad, ya que, supervisa que el área de cobranzas realice un seguimiento a los clientes con deudas pendientes para asegurar su recuperación, por ello, recomendaron que esto se realice de manera continua para evitar el aumento de atrasos.

Asimismo, Sánchez y Carmona (2020) en la empresa de estudio denotaron el manejo de las cuentas por cobrar e indicaron que no se realizan procesos de control debido a que no cuenta con un área de control interno organizado. De tal manera, Marín y Romero (2021) en su estudio establecieron que se debe implementar un sistema de control interno COSO y con ello contar con la información financiera de manera clara y así mitigar los riesgos a futuro que se puedan presentar. Por otro lado, Chihuán (2021), determinó que la empresa debe implementar políticas y procedimientos en relación al área de créditos y cobranzas, con ello se puedan efectuar evaluaciones en capacidad y verificar el cumplimiento de ello. Al respecto, Castillo (2021) en su investigación recomienda implementar un manual de procedimientos para garantizar que se realicen los procesos basados en métodos que necesita la empresa, así como normas y procedimientos enfocados en el área de cobranza logrando así un monitoreo y cobro oportuno a los clientes para mejorar así la rentabilidad.

Pariasca (2024) determino en su estudio que la empresa no realiza una evaluación al momento de otorgar un crédito a sus clientes, y que es de vital importancia establecer responsabilidades, asimismo, los empleados deben estar capacitados para realizar los procesos de cobro, con respecto al incremento de la cartera morosa se debe a que no realiza la supervisión ni seguimiento a las cuentas por cobrar, en la investigación se pudo determinar que se debe implementar el control interno en la cobranza. Asimismo, Auccapuella y Guzmán (2021) indicaron que el control interno incide en las cuentas por cobrar, la recolección de la información que se pudo obtener de la empresa Telemovil GPS S.A.C denoto que implementar el control interno al área de cobranza, mejora el entorno de control e influye positivamente logrando que los colaboradores realicen sus funciones de manera más eficiente. Por último, Valeriano (2023) obtuvo como resultado que no existe un adecuado control al personal al momento que realizan sus actividades, además, no cuentan con un indicador para medir y evaluar los riesgos, tampoco tienen un plan de contingencia para el área de cobranza, no cuentan con sistemas de información que les permita medir oportunamente los reportes de las cuentas que están pendientes de cobro.

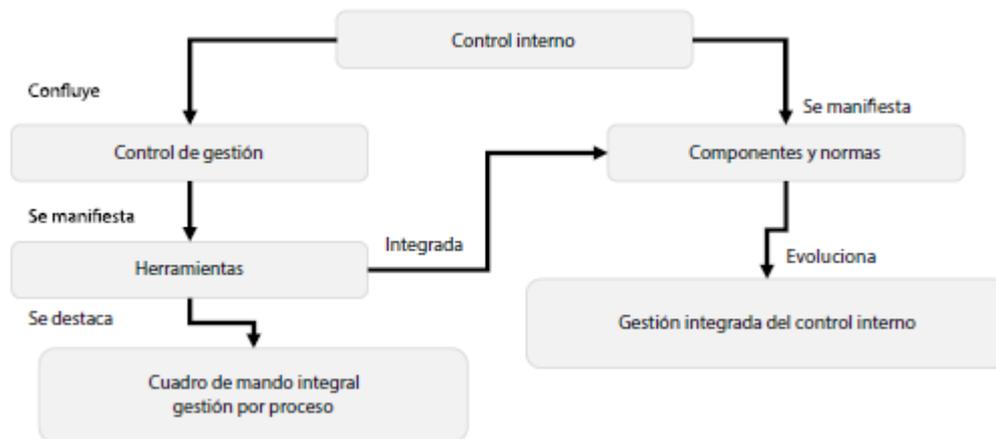
Control Interno

El control interno es la acción que toma en cuenta la administración para lograr la eficiencia del uso de los recursos que tiene la empresa, logrando así reducir los riesgos que puedan afectar de manera negativa los resultados que se esperan lograr, mediante la planificación de objetivos y la implementación de procesos estandarizados se logra manejar de manera adecuada la gestión en los procesos administrativos (Pereira, 2019). Asimismo, Luna et al. (2019) explican que un sistema de control interno se desarrolla en una organización de acuerdo a su ambiente, es decir, tomando en consideración el tamaño y la estructura de una empresa, en la cual, se debe implementar controles mediante diversas normas y procedimientos para garantizar oportunamente que la información sea transparente, verídica y en tiempo oportuno para comprender la situación financiera de la empresa. Se busca proteger en todo momento sus activos y demostrar la realidad económica de la entidad a través de comparaciones entre lo registrado y lo existente, de modo que se facilite la toma de decisiones oportunas cuando las circunstancias sean adversas y se generen cambios internos y externos (Mantilla, 2018).

Según Mantilla (2018) explica que el control interno se puede interpretar de diversas maneras, empleando métodos, es ahí donde radica su dificultad al momento de ejecutarlo, como es el caso del sistema COSO que es uno de los más utilizados, las empresas buscan analizar un adecuado control interno administrativo y contable en todas las actividades donde se presume un riesgo que genere inconvenientes, siendo los principales objetivos planteados por la alta dirección los siguientes: (i) Tener eficacia y eficiencia en las diversas operaciones que la empresa realiza; (ii) la confiabilidad en la preparación de la información contable financiera; (iii) supervisión del cumplimiento de todas las normas, procedimientos y obligaciones; y (iv) el cuidado en libros de todos los activos. Asimismo, el control interno es importante porque se establecen diversos sistemas que garantizan el cumplimiento de los procesos requeridos, de esa forma se cumple con los parámetros establecidos hasta llegar a la realización de los mismos; corrigiendo los problemas ya existentes y previniendo la existencia de los mismos, de manera que se anticipen a ello y puedan brindar soluciones previas, lo que les da una ventaja sobre su competencia y se consigue que estas puedan conservar su lugar en el mercado y continúen desarrollando sus actividades a futuro (Vega y Marrero, 2021).

Figura 1

Sistema del Control Interno

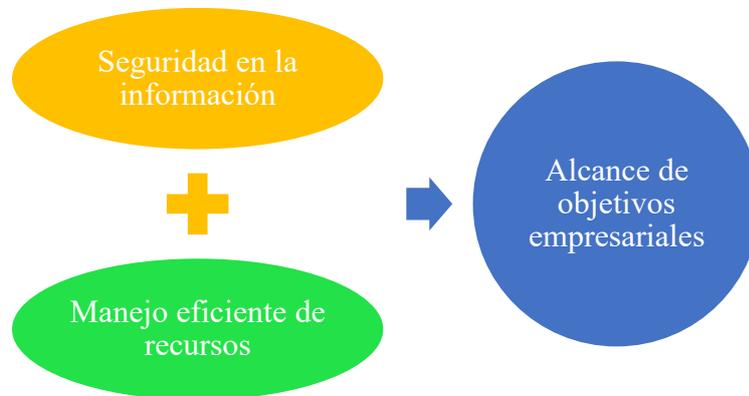


Nota. La figura muestra el sistema del control interno. Adaptado de Vega y Marrero (2021).

Para lograrlo, se realizan evaluaciones periódicas, cuyo alcance puede variar dependiendo de lo que se necesite, se realizará de forma parcial cuando solamente se evalúen determinadas áreas de la entidad o una sección específica de la información; y será total cuando sea de forma general (Meléndez, 2016). Se tiene como objetivo principal del sistema de control interno el dar la posibilidad al área gerencial el poder brindar una información segura y organizada para llevar a cabo una correcta organización que permita el alcance de los objetivos trazados teniendo en cuenta la confidencialidad de los datos analizados y el acatamiento de los reglamentos de las actividades de la empresa; también se menciona que se debe orientar la dirección de los procesos y la administración eficiente de los recursos que tienen disponibles, obteniendo así grandes beneficios sin exceder el límite de recursos que se poseen y la cantidad de riesgo que puede soportar la institución, por lo que, es necesario la comprensión de ambos objetivos para que la intención de cumplirlos sea difundida de manera adecuada a todos los miembros de la institución, permitiendo así que se organicen adecuadamente para el logro de los resultados (Díaz, 2021).

Figura 2

Objetivos del control interno



Nota. Se visualizan los objetivos de control necesarios para el logro de los objetivos empresariales. Autoría propia.

COSO

El modelo coso, es elaborado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission en el año 1992, mediante la colaboración de auditores en materia contable y ejecutivos de alta dirección, con el propósito de lograr una mejoría del control interno como consecuencia de opresión pública debido a los múltiples escándalos que se atravesaban por aquella época por fraude y crisis financiera, el control interno asegura el uso adecuado en la gestión de los recursos de entidades públicas y privadas (Estupiñan, 2020). Según el informe coso busca uniformizar la concepción del control interno para que sea más fácil su implementación desde pequeñas empresas hasta las grandes corporaciones, permitiendo la evaluación de control continua a gran escala, logrando mejorar que la información sea más transparente (Gamboa et al., 2019).

En años posteriores a la publicación del primer informe COSO donde se estableció una definición global del control interno y la manera en que se deben realizar los procesos estandarizados de este mismo, se dio a conocer el segundo modelo que se encontraba orientado a mejorar la previsión y el manejo de posibles eventos que pudieran afectar negativamente el desarrollo de actividades empresariales, la consecución de sus objetivos y su capacidad para generar valor (López, 2022). Asimismo, brinda una variedad de respuestas acorde a la situación presentada y así identificar los riesgos con el propósito de tomar medidas adecuadas para afrontar las deficiencias existentes, por lo que, pueden clasificarse a nivel operativo, financiero, estratégico y de cumplimiento; señala que el primero hace referencia a aquellos que surgen de deficiencias en los elementos de una empresa que generan pérdida; el segundo se refiere a

aquellos cuyo origen se encuentra en las constantes variaciones de precio en el mercado y cambios en la economía externa así como en la capacidad que tienen para saldar sus cuentas en el corto plazo; el tercero proviene de las relaciones establecidas con los clientes, proveedores, socios y la competencia; por último, el cuarto se relaciona con el marco legal, normas, leyes y otros factores que regulen a la entidad (Díaz, 2021).

Figura 3

Clasificación de riesgos



Nota. Se muestran los diferentes tipos de riesgo según su clasificación. Autoría propia.

Riesgo operativo: Se encarga de vigilar las fallas que ocurren en los procesos que pueden ser ocasionados por las personas o los sistemas empleados, dentro de los eventos del riesgo se encuentran las fallas intencionales por factores como la corrupción o el boicot interno que pueden ser detectados según el nivel de riesgo que existe (Lamas, 2018). De tal manera, estableció que la dirección es responsable de tomar decisiones contando con la participación y retroalimentación de los demás integrantes de la organización, a fin de fomentar un trabajo cooperativo que permita el logro de los objetivos estratégicos, financieros, operacionales, y de cumplimiento (López, 2022). Entre tanto, Luna et al. (2019) mencionan que al desarrollarse el COSO II se agregan los siguientes componentes: (i) Establecer los objetivos, (ii) La identificación de los diversas ocurrencias u eventos ocurridos; y (iii) Acción de respuesta a los diversos riesgos, concluyendo que el COSO II es el resultado de aplicar acciones correctivas o puntuales, con la finalidad de direccionarse ante cualquier inconveniente que ocurra en el entorno empresarial; de tal forma Becerra et al. (2016) definen que el sistema COSO II, como un proceso aplicado por la administración de una empresa que, a través de una estrategia adecuada, identifica aquellos procesos que afecten la organización y conducir efectivamente

los riesgos potenciales, a continuación se detallan los siguientes componentes del Sistema Coso II:

- a) Ambiente de control: Es el entorno en el que se ejecuta el control de la empresa en relación a los aspectos institucionales en base a la conducta de los trabajadores; lo componen los valores internos y éticos, la integridad y los futuros riesgos que pueden suceder en la empresa (García, 2015).
- b) Establecimiento de objetivos: Se busca que las metas y actividades se desarrollen acorde a la misión y visión de la institución para asegurar que esta continúa siendo productiva y puede sostenerse a futuro (Torres, 2024).
- c) Identificación de eventos: A través de herramientas y técnicas que permitan medir el logro de objetivos en relación a las estrategias que se emplean, se lleva a cabo una evaluación del contexto de la entidad para identificar aquellos factores internos y/o externos que, de acontecer, tendrían un efecto en el logro de los objetivos, estos deben ser clasificados como positivos o negativos y en caso de pertenecer al segundo grupo, se debe tomar acción al tratarse de riesgos (Torres, 2024).
- d) Evaluación del riesgo: Una vez se valoran los riesgos potenciales de manera cualitativa, se analizan de manera cuantitativa mediante la medición de la factibilidad de ocurrencia, así como la frecuencia con la que se daría dicho evento, del mismo modo se establecen las consecuencias y qué tanto impactaría a los objetivos, para conseguirlo se necesita de cultura de riesgo y así el personal tenga un entendimiento común del riesgo para reconocerlo y actuar frente a ello, centrándose primero en el inherente y, posteriormente, en el residual; este proceso debe realizarse de manera continua para brindar soluciones oportunas (Torres, 2024).
- e) Respuesta al riesgo: Tomando en cuenta las evaluaciones previas y que sea acorde a la naturaleza del evento, se ejecutan las acciones respuesta para disminuirlo, preverlo o aceptarlo considerando qué tanto puede tolerar la entidad, dando prioridad a aquellos de más alto nivel de peligro sin descuidar los que menos influyen, independientemente de su nivel de impacto, estos deben ser comunicados para corregir o modificar los procesos a fin de evitar posibles pérdidas similares a futuro (Torres, 2024).
- f) Actividades de control: Se establecen lineamientos por medio de políticas que deben seguirse en todos los procesos para asegurar que la respuesta dada a un acontecimiento sea la más acertada, realizando controles que sean capaces de prevenir errores, detectarlos de forma inmediata y brindar soluciones oportunas; algunas actividades son

la diferenciación de funciones, comparación de resultados, revisión de los activos y registros, seguimiento de las transacciones, evaluación de los resultados de las actividades y análisis de los indicadores financieros (Torres, 2024).

g) Información y comunicación: Las empresas tienen la necesidad constante de transmitir mensajes importantes para dirigir adecuadamente al personal e informar sobre hechos de suma importancia, por lo que se debe contar con sistemas que se adapten a la entidad e identifiquen, recopilen, procesen y reporten datos relevantes que, tras el análisis correspondiente, faciliten la toma de decisiones y puedan ser comparados con los resultados de periodos anteriores (Torres, 2024).

h) Monitoreo: Se establece si el sistema de control interno tiene un funcionamiento adecuado en cada uno de sus componentes dentro de la entidad brindando seguridad razonable, en caso contrario y este falle exponiendo a riesgos de alto nivel, deben advertir de sus imperfecciones y optar por desarrollar acciones de mejora que se apliquen de manera inmediata (Torres, 2024).

De tal forma a continuación se detallan los 3 componentes de la investigación del Control interno COSO II:

(a) Ambiente de control: García (2015) lo define como el entorno en el que se ejecuta el control de la empresa en relación a los aspectos institucionales en base a la conducta de los trabajadores; lo componen los valores internos y éticos, la integridad y los futuros riesgos que pueden suceder en la empresa. Se denota como el grupo de lineamientos y procedimientos para realizar un sistema de control interno en la organización estableciendo todas las actividades a realizarse (Yilmaz y Karakaya, 2020).

(b) Información y comunicación: Resulta importante para obtener de forma clara la información de la empresa, así también se debe tener bien establecido y realizar un eficiente control de los objetivos y acciones entorno a la empresa (Yilmaz y Karakaya, 2020).

(c) Monitoreo: Es un componente en el que se realiza la revisión de todos los procesos del avance del control interno, mediante evaluación constante que permitirá a la organización una correcta toma de decisiones (Yilmaz y Karakaya, 2020). Señala que las acciones que se realicen sean las correctas verificando la eficiencia e identificando así los logros y debilidades que se tiene (Becerra et al., 2016).

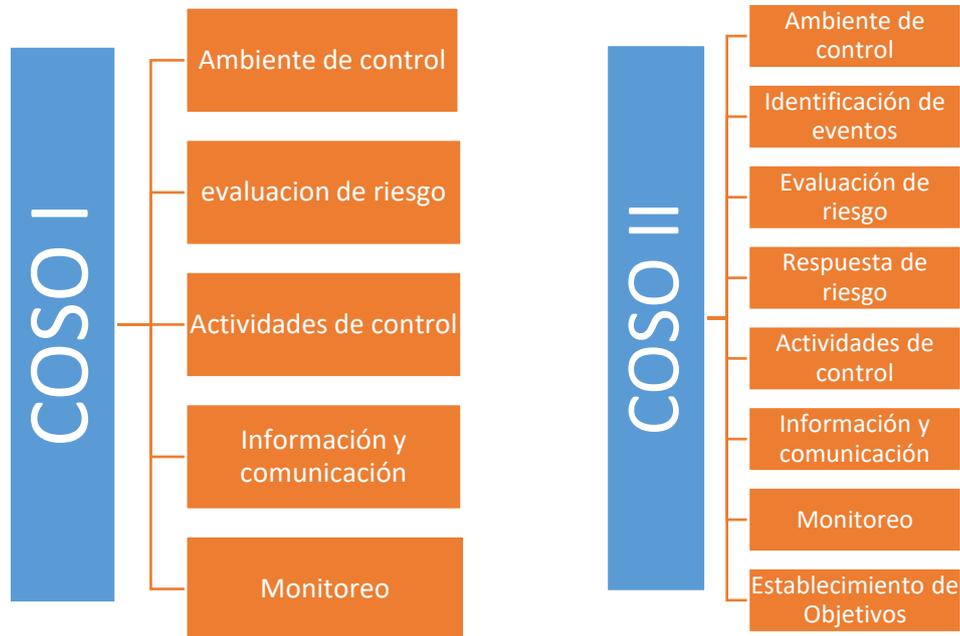
Estos componentes se relacionan directamente con el enfoque principal de este modelo, asimismo, definir qué eventos impactan negativa o positivamente a la realización de sus objetivos, es decir, si se tratan de riesgos u oportunidades y de qué manera se puede dar

respuesta o sacar provecho de ello; para lograrlo, desde un comienzo la alta gerencia debe establecer de manera estructurada los objetivos, así como asegurarse que guarden relación con la misión de la empresa, y definir la categoría a la que pertenecen; ya sean estratégicos al relacionarse con las metas establecidas; o de operaciones donde se haga un empleo razonable de los recursos; de un reportaje confiable y con datos fidedignos o de cumplimiento según las regulaciones (Mantilla, 2018). Las normas son las que regulan el control interno y estas son de aplicación para todas las organizaciones, ya sean públicas cuya supervisión está a cargo de la Contraloría, o privadas cuya adopción es dada por la gerencia para fortalecer las relaciones entre los procesos de las instituciones (Meléndez, 2016).

No obstante, este puede encontrarse limitado por diversos factores, encontrándose entre los de carácter interno una administración deficiente, y es que el sistema opera según la manera en que la alta gerencia opta por dirigir los recursos del negocio (Mantilla, 2018). Por otra parte, otra de las limitaciones que presenta este tipo de sistema es que depende mucho de la participación de los trabajadores para que se realice de manera adecuada y se alcance la mayoría de objetivos propuestos, porque se necesita que los elementos del entorno se encuentren adecuadamente integrados, es decir, que se comprometan a llegar a un entendimiento común respecto a la valoración del riesgo y las decisiones a tomar para disminuirlo y afrontarlo a través de una comunicación constante (Vega y Marrero, 2021). Del mismo modo, cabe recordar que no siempre los objetivos y metas planteadas se alcanzarán en su totalidad, ya que, como todo sistema, tiene una probabilidad de fallar no solo por errores de los que integran la organización, sino también por factores externos que no pueden ser previstos o controlados; la gerencia debe verificar que la elaboración de reportes financieros se realice honestamente y se acate la normativa que los regula y se considerará efectivo cuando los acontecimientos externos posean poca probabilidad de impactar negativamente al alcance de metas o se tomen acciones para disminuir el impacto y así evitar acontecimientos de alto riesgo (Mantilla, 2018).

Figura 4

Componentes del modelo COSO I y COSO II ERM



Fuente: Elaboración propia.

Gestión de Cobranzas

Se define como un proceso que permite monitorear y controlar los adeudos de clientes a quienes otorgó un crédito; para todas las empresas son importantes las ventas al contado, pero surge la necesidad de vender al crédito para obtener más ingresos, es ahí donde se genera la cobranza, el cual, es generado por los derechos sobre los créditos otorgados a terceros (Montaño, 2018). Este ciclo de ventas y cobranzas es de suma importancia porque debe de recuperar los importes de los créditos otorgados y su ciclo de cobranza, asimismo procesar y registrar todos los documentos contables para realizar el seguimiento y controlar los ingresos para la empresa, de igual forma, son todos aquellos derechos legales que tiene toda institución con la finalidad de exigir los diversos cobros de efectivo que cualquier empresa o institución tiene con terceros como resultado de diversas transacciones realizadas que son las transacciones de tipos de venta, las cuales se presentan en el estado de situación financiera y clasificadas de la siguiente manera (Herz, 2018):

Figura 5

Clasificación de las cuentas por cobrar



Nota. Se muestran la clasificación de las cuentas por cobrar. Autoría propia.

Respecto a la cobranza, Castillo (2021) lo define como el medio por el cual se busca el cumplimiento de los compromisos crediticios de modo que estos sean cancelados a través de acciones que pueden verse afectadas por factores externos tales como la economía del país, la inflación, el tipo de cambio y tasas de interés. De la misma forma, Guerrero y Galindo (2014) indican que para realizar las cobranzas se pueden emplear procedimientos que se determinan por el uso de políticas en materia crediticia, dentro de ellas se pueden diferenciar tres tipos: (a) La política restrictiva, se caracteriza por conceder créditos cuyos periodos son a corto plazo, la política para la cobranza es agresiva para reducir las pérdidas en las cuentas por cobrar a su vez puede ocasionar la disminución de los márgenes de ventas causando que la inversión sea baja de la que se pudiera conseguir con niveles más altos de venta; cuando el principal objetivo es disminuir las pérdidas que se producen por cuentas de cobranza dudosa y el movimiento de fondos en las cuentas por cobrar, por lo cual, se otorgan créditos en plazos demasiado cortos, con requisitos estrictos y métodos de cobro agresivos que provocan que los márgenes de venta, utilidad e inversión disminuyan.

(b) Políticas liberales, tienden a ser más accesibles que proporcionan créditos y la evaluación de la competencia, no son muy exigentes en el proceso de cobranza; son lo contrario a las mencionadas anteriormente, ya que son más flexibles en cuanto a requisitos y plazos al conceder créditos y cobrarlos, ello se da con el fin de superar en ventas y cantidad de clientes a la competencia. (c) Políticas racionales, se aplican para lograr mejorar el flujo común del

crédito, se ejecutan para alcanzar el objetivo trazado, su objetivo principal radica en incrementar el rendimiento de las inversiones de la entidad, de forma que exista un equilibrio entre los créditos y cobranzas (Guerrero y Galindo, 2014). Por último, Chiriani et al. (2020) señalan a las políticas de crédito como lineamientos otorgados a los clientes cuya finalidad es brindar facilidades de pago; para obtener el crédito lo primordial es realizar un estudio de las políticas de crédito antes de otorgar el crédito a sus clientes.

Como principio universal para una buena gestión financiera se basa en la medición del valor con el que cuenta la empresa evaluando el flujo de tesorería y así calcular los beneficios contables que tiene; por lo tanto, a la hora de medir el capital se utiliza el flujo de caja para no perjudicar el beneficio contable, la empresa puede utilizar los flujos de tesorería que podrán ser reinvertidos. No obstante, los beneficios contables se registran cuando se reciben, en vez de hacerlo cuando realmente el efectivo esté disponible para la empresa (Brachfield, 2009). Será necesario la comunicación entre las áreas que manejan y supervisan el movimiento de efectivo, a fin de que se establezcan métodos por los cuales puedan llevar un control adecuado (Chiriani et al., 2020).

Además, Brachfield (2009) indica que la mejor forma de medir y determinar el valor de la riqueza de una organización es a través de los flujos de caja, haciendo énfasis en los ingresos de tesorería, puesto que tienen la posibilidad de reinvertir ese efectivo disponible cuando se recibe, a diferencia del beneficio que solo puede contabilizarse una vez este es percibido. El proceso de cobranza presenta cuatro etapas fundamentales que se orientan a la recuperación de la deuda, siendo estas la prevención, cobranza, recuperación y extinción; en la primera se busca impedir que se incumpla con una deuda y se pueda disminuir el riesgo que representaría un incremento de clientes morosos; en la segunda fase se cobran los adeudos que no tienen mucho tiempo de haberse vencido a fin de que el cliente no sea mal visto por la empresa y se pueda mantener una relación con él; en la tercera se cobran los adeudos cuyo vencimiento ocurrió hace mucho tiempo y se busca cortar todo tipo de relación con el cliente por ser irresponsable; por último, consiste en las acciones de registro contable por aquellas cuentas que los clientes finalmente saldaron (J. Morales y A. Morales, 2014).

Figura 6

Fases de la cobranza

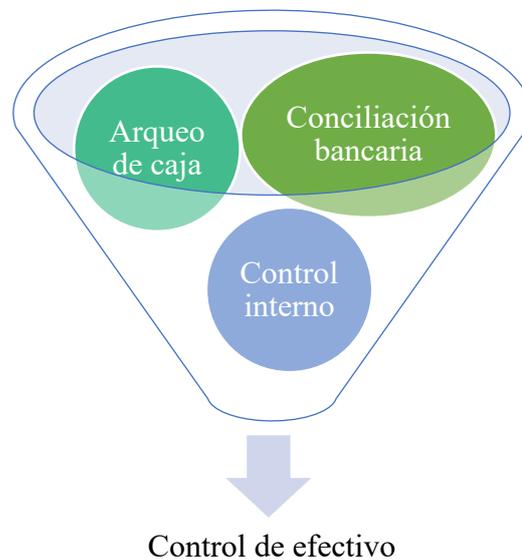


Nota. La figura muestra las cuatro fases que tiene el proceso de cobranza. Autoría propia.

El efectivo proveniente de estas cuentas son supervisados a través de distintas herramientas de control, que puede ser de tipo interno, donde es fundamental tener correctamente establecidas las obligaciones de cada trabajador, así como sus límites, dando recomendaciones para el que realiza el registro del efectivo y que el dinero sea depositado apenas se cobre controlando periódicamente el uso de este; el control por medio de arquezos de caja consiste en ejecutar una comparación entre lo que se tiene y lo que se debería contar, valiéndose de documentos que lo acrediten; por último se pueden realizar conciliaciones bancarias, que consiste en identificar las posibles diferencias entre lo que registra la entidad y lo que se observa en el banco y explicarlas a través de un informe (Herz, 2018). La cobranza es un mecanismo para cumplir con los compromisos asumidos por un crédito que se ha otorgado o sencillamente para el pago de las facturas, las acciones de cobranza que se utilizan dependerán mucho del tipo de empresa y de las políticas internas que se emplean, así como también de los factores externos que se puedan presentar, como por ejemplo la inflación, la tasa de interés, el tipo de cambio entre otros (Castillo, 2021).

Figura 7

Herramientas de control de efectivo



Nota. La figura muestra las tres herramientas principales para controlar el efectivo que ingresa por cobros. Autoría propia.

El crédito y la cobranza son actividades que se relacionan en todo negocio, en la mayoría de los casos el crédito otorgado funciona como un apoyo para cerrar transacciones con el cliente, para ello se establece ciertas reglas y condiciones que ayudan al sustento del negocio. La cobranza sirve de mecanismo para lograr cumplir con los compromisos otorgados; las medidas respecto a los procesos de la cobranza determinan si el negocio es sostenible permitiendo satisfacer al cliente y aumentando las ventas para un mayor capital de trabajo, cuando se otorga un crédito se debe tomar en cuenta que existe un riesgo sobre el porcentaje de la venta realizado según los plazos otorgados, para ello se deberá establecer procesos que logren una eficiente gestión en la cobranza (Castillo, 2021). Según J. Morales y A. Morales (2014) las políticas de cobranza son establecidos con el fin de gestionar el cobro a los diversos clientes, siendo el objetivo el obtener el resultado positivo sobre el ingreso del flujo de efectivo programado, destinando el cumplimiento de diversos objetivos como: inversiones, pago a proveedores, cumplimiento con pago de sueldos a los trabajadores, además empleando las política de cobranzas se establece el éxito futuro en el cobro de adeudos y disminución de cuentas morosas; las empresas realizan estrategias de cobranza que fundamentalmente son las siguientes:

- (1) Las cobranzas normales, que se realiza a través de la comunicación de un estado de cuenta, al revivir un recibo de pago o al comunicado del pago de una letra.

- (2) Cobranza preventiva: Enviar mensajes a los clientes que tienen deuda para recordar fecha de pago o acogerse a pagos con descuentos.
- (3) Cobranza administrativa: La que se realiza en la empresa, donde se acercan los clientes a pagar sus compromisos de deuda.
- (4) Cobranza domiciliaria: Aquella que se efectúa en la casa del cliente que tiene un crédito.
- (5) Cobranza extrajudicial: Cuando existe una cuenta morosa y el deudor cumple con saldarla antes de empezar un litigio.
- (6) Cobranza prejudicial: Son aquellas realizadas por agencias externas a la empresa con experiencia en cobranza.
- (7) Cobranza judicial: Cuando se paga la deuda después de haber existido un litigio.

Figura 8

Estrategias de cobranza



Nota. La figura muestra las estrategias de cobranza. Adaptado de J. Morales y A. Morales, (2014).

En base a lo expuesto el presente estudio presenta como principal objetivo: Describir cómo afecta el control interno según el modelo COSO II en la gestión de cobranza en una Institución educativa en Villa María del Triunfo, periodo 2018-2019, del cual se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Describir como el ambiente de control afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo 2018 – 2019.

- Describir como el monitoreo afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo 2018 – 2019.
- Describir como la información y comunicación afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo 2018 – 2019.

Esta investigación es importante debido a que busca optimizar la gestión de cobranzas que debe llevar a cabo la organización, reduciendo la morosidad, empleando procedimientos que permitan realizar ello, mediante un control interno bajo el modelo COSO II, el cual será de mucha ayuda al momento de presentarse dificultades que podrían generar consecuencias graves en el ámbito financiero; los resultados del presente estudio servirán como referencia para los estudiantes que decidan desarrollar o ampliar el estudio y aplicación de las empresas y será de apoyo para futuras investigaciones.

METODOLOGÍA

Diseño

La presente tesis tiene un enfoque mixto, según Carhuacho et al. (2019) definen que comprende el método cuantitativo y cualitativo en una sola investigación, el cual permite desarrollar ampliamente ambos enfoques para un mejor entendimiento del objeto de estudio. En cuanto al tipo de investigación será descriptivo, debido a que se observó las características y factores de las variables sin modificar la problemática (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Asimismo, tiene un diseño no experimental longitudinal, el cual, es un proceso donde no se realiza ninguna manipulación a las variables, además es longitudinal porque se obtuvo los datos correspondientes a 2 o más periodos de tiempo (Pérez et al., 2020).

Participantes

Quinteros y Velázquez (2020) mencionan que a población es el total de elementos que conforman la unidad de estudio, es por ello que la población de la presente investigación está conformada por 45 trabajadores de la institución educativa, así como los documentos que se manejan en las distintas áreas que serán materia de análisis de los periodos 2018-2019. Así también, Cohen y Gómez (2019), señalan que la muestra es parte de la población en el que se verán características usadas en la investigación y que será una parte seleccionada de la población; al respecto, la muestra está integrada 36 trabajadores de la Institución, los cuales se dividen de la siguiente manera: el gerente general y 35 trabajadores de las áreas vinculadas (Tabla 1). Por último, la muestra para el análisis documental está conformada por el Estado de

Situación Financiera del año 2018-2019, detalle de los Estados Bancarios del año 2018- 2019 y el reporte del banco por cobro de pensiones.

Se realizó un muestreo no probabilístico intencional, debido a que se seleccionó mediante las características de acuerdo a la investigación, es decir la unidad de análisis fue estudiada de manera profunda, para así conocer el comportamiento de las variables (Arenal, 2019).

Tabla 1

Número de encuestados según cargo

Cargo	Numero de Encuestados
Gerente general	1
Sub gerente	2
Área financiera	4
Área contable	5
Área administrativa	10
Área cobranza	14
Total	36

Nota. La tabla se muestra la cantidad de personas encuestadas, de acuerdo al cargo que tienen. Autoría propia.

Medición o instrumentos

La siguiente investigación se realizó empleando 3 técnicas tales como la encuesta con su instrumento denominado cuestionario, la entrevista con su instrumento guía de entrevista y el análisis documental con su instrumento guía de análisis documental

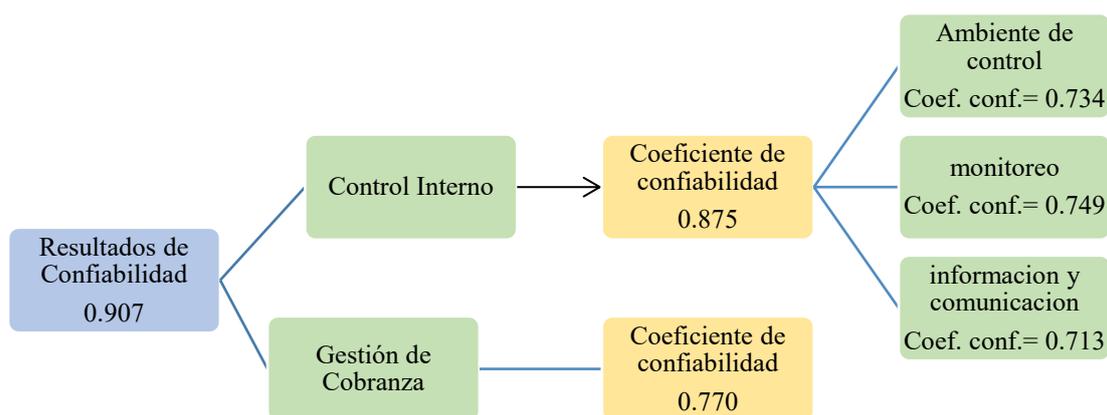
A: Encuesta

Según Gallardo (2017) define a la encuesta como una técnica el cual permite obtener la información del total de encuestados y así conocer la opinión de todos los participantes; de acuerdo a ello se empleó una encuesta para obtener los resultados en base a las preguntas planteadas con el instrumento denominado cuestionario. Arias y Covinos (2021) definen al cuestionario como un instrumento en el que se recolectan datos mediante diversos ítems, conociendo así la información de los encuestados a través de las respuestas brindadas. De tal manera se tendrá como instrumento un cuestionario dicotómico que tiene 25 enunciados en total; la primera variable es control interno consta de 15 preguntas y fue dividido por 3 dimensiones, de las cuales 5 enunciados se refieren de la primera dimensión, ambiente de control; así también 5 preguntas se refieren a la segunda dimensión, monitoreo; y por último la

dimensión información y comunicación consta de 5 preguntas; las 15 dimensiones han sido elaboradas con los siguientes autores (Tabla 2). Asimismo, la segunda variable es gestión de cobranza no tiene dimensiones, consta de 10 preguntas relacionadas a políticas de cobranza, procedimientos de cobranza y cuentas que están pendientes por cobrar (Tabla 3).

Figura 9

Resultados de la confiabilidad



Nota. Se muestra los coeficientes que sustentan la confiabilidad de las variables de la investigación. Autoría propia

Se realizó el procesamiento estadístico a través del programa estadístico IBM SPSS v.26, el cual es un software que permite obtener un estadístico visual, usando técnicas para obtener los datos mediante este sistema. Se utilizó el estadístico KR-20 (Kuder Richardson), el cual muestra un coeficiente aceptable, considerándose confiable (Galindo, 2020).

Tabla 2

Detalle del Control Interno

Variable	Dimensión	Autor y año
Control interno	-Ambiente de control	Becerra et al. (2016)
	-Monitoreo	Becerra et al. (2016)
	-Información y comunicación	Luna et al. (2019)

Nota. La tabla muestra los autores que sustentan el cuestionario. Autoría propia.

Tabla 3*Detalle de gestión de cobranza*

Variable	Indicadores	Autor y año
Gestión de cobranza	-Políticas de cobranzas	J. Morales y A. Morales (2015)
	-Procedimientos de cobranzas	Herz (2018)
	-Cuentas que están pendientes por cobrar	J. Morales y A. Morales (2015)

Nota. La tabla muestra las técnicas e instrumentos. Autoría propia.

Por otra parte, tendrá una Validez de contenido, y se halló la confiabilidad mediante el coeficiente KR-20; se encuentra validado mediante juicio de expertos; asimismo, se ha procedido a validar el instrumento por 3 auditores colegiados externos, todos ellos especialistas en Auditoría.

1.- Julio Cesar Salazar Fernández – DNI N° 06769451

2.- César Bejarano Duran – DNI N° 08697114

3.- Román Alegría Rojas – DNI N° 09732220

B: Entrevista

La entrevista es la técnica empleada, que según Marín (2020) define que es la obtención de la información de forma directa hacia un entrevistador, en la cual, se realizan diversas preguntas al entrevistado para conocer las opiniones o razones sobre el problema planteado. Asimismo, según García (2021) consiste en la organización de información registrada en una ficha, evitando posibles omisiones de información que resulte importante. En relación a lo anterior dicho instrumento contiene 10 preguntas enfocados al control interno y la gestión de cobranza, las cuales, serán aplicadas al gerente general. Por otra parte, tendrá una validez mediante juicio de expertos quienes lo conforman 3 auditores colegiados externos, todos ellos especialistas en Auditoría.

1.- Julio Cesar Salazar Fernández – DNI N° 06769451

2.- César Bejarano Duran – DNI N° 08697114

3.- Román Alegría Rojas – DNI N° 09732220

C: Análisis documental

Asimismo, Fresno (2019) señala que el análisis documental es una técnica que implica la búsqueda de fuentes documentales en el cual se utilizó el análisis documental para revisar y analizar todos los documentos de la empresa. Para utilizar esta técnica se empleó una guía de análisis, el cual permitió verificar y revisar todos los documentos que tengan relación con ambas variables; de igual manera, Zabala et al. (2017) indican que la guía de análisis documental es un instrumento en el que se recolecta información para desarrollar la investigación; en el presente estudio, se obtuvo la información del estado de situación financiera el cual fue proporcionado por la empresa, asimismo se obtuvo el estado de cuenta bancario el cual permitió conocer el movimiento de ingreso y salida de dinero mes a mes, adicional a ello se tiene la deuda pendiente por cobro de pensiones de los años 2018 y 2019.

Análisis documental

Tabla 4

Aspectos más resaltantes de la guía de análisis documental

N°	Documentos	Información obtenida más relevante
01	Estado de situación financiera del año 2018-2019	El estado de situación financiera permitió conocer la variación que se tuvo en estos 2 años, en relación a las cuentas que representan un mayor movimiento económico.
02	Detalle del estado de cuenta bancario del año 2018-2019	El estado de cuenta del banco permite visualizar los ingresos del cobro de pensiones.
03	Reporte por cobro de pensiones 2018 - 2019	Este reporte contiene información de la deuda en soles que se tiene por las pensiones.

Nota. La tabla muestra la información obtenida de los documentos de la empresa de estudio. Autoría propia.

Por otra parte, tendrá una validez mediante juicio de expertos quienes lo conforman 3 auditores colegiados externos, todos ellos especialistas en Auditoría.

1.- Julio Cesar Salazar Fernández – DNI N° 06769451

2.- César Bejarano Duran – DNI N° 08697114

3.- Román Alegria Rojas – DNI N° 09732220

Procedimiento

Para elaborar la tesis se solicitaron los permisos a la empresa para realizar la encuesta y obtener la información necesaria también para el análisis documental y la entrevista, para ello

se analizó cada uno de los documentos de la empresa estudiada, como lo son: el Estado de situación financiera del año 2018-2019, Estados bancarios año 2018-2019 y el reporte en Excel del banco por cobro de pensiones. Asimismo, se realizó una encuesta a los 35 trabajadores de las diferentes áreas de la empresa, para conocer las deficiencias que se están presentando, posteriormente se obtuvo las respuestas que fueron obtenidos de las encuestas, las cuales fueron codificadas en una plantilla Excel en el que se ingresó toda la información al programa estadístico IBM SPSS v.26, de esa manera se halló la confiabilidad del cuestionario mediante la prueba de KR-20; y por último se realizó una entrevista al gerente general para conocer un poco más a fondo el problema en la empresa de estudio.

Luego de obtener los resultados se realizó el análisis descriptivo de los resultados obtenidos; del Estado de situación financiera del año 2018-2019 se obtuvo los principales movimientos de las cuentas de la empresa, de los estados bancarios año 2018-2019 se obtuvo el movimiento de dinero de ingreso y salida detallado mes a mes; y del reporte en Excel del banco por cobro de pensiones se obtuvo el conocer cuál es la deuda real con la que contaba la empresa. También se realizó la encuesta mediante el procesamiento de los datos numéricos en un archivo Excel y mostrando los resultados en Microsoft Word mediante tablas y gráfico de barras; también se recopiló toda la información de las respuestas que el general nos brindó; además se construyó la discusión los cuales fueron comparados con resultados obtenidos de antecedentes de trabajos similares, para luego finalizar con las conclusiones que se obtuvieron al finalizar la investigación; posterior a ello se brindó las recomendaciones.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para describir los resultados obtenidos se aplicó un cuestionario dicotómico, el cual aplicado a 35 trabajadores de las áreas vinculadas (tabla 1); además se realizó una entrevista al gerente general de la empresa, esta entrevista nos permitió conocer todas las dificultades que tiene la empresa (anexo M) y para obtener la información del análisis documental, se realizó

una guía de análisis documental que contiene: el estado de situación financiera, el estado de cuenta bancario y la deuda pendiente por cobro de pensiones de los años 2018 y 2019 (tabla 4).

OE1 Describir como el ambiente de control afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en Villa María del Triunfo, año 2018-2019.

A continuación, se presenta la información obtenida que evidenció que el ambiente de control afecta la gestión de cobranza en la Institución educativa.

Del cuestionario realizado se obtuvo los siguientes resultados:

3.- ¿Le han informado mediante un documento por escrito todas las responsabilidades que usted debe cumplir?

Tabla 5

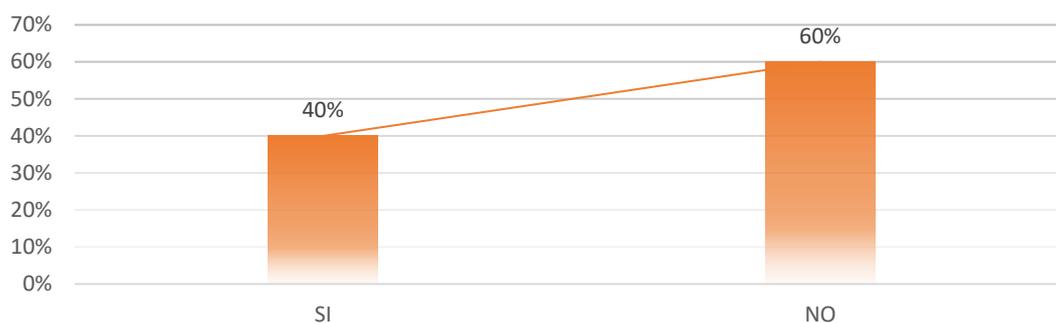
Le han informado mediante un documento por escrito todas las responsabilidades que usted debe cumplir

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	14	40%
No	21	60%
Total	35	100%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias en relación a las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de estudio. Autoría propia.

Figura 10

Le han informado todas las responsabilidades que usted debe cumplir



Nota. En la figura se aprecia la frecuencia relativa mediante un gráfico de barras, los cuales, fueron obtenidos del cuestionario aplicado. Autoría propia.

Explicación:

Se observa que el 60% de los trabajadores menciona que, no les informaron sobre todas sus responsabilidades a cumplir, mientras que el 40% indica que si se les informó sobre todas las responsabilidades que deben cumplir.

3.- ¿Existe un personal responsable en el área de cobranza?

Tabla 6

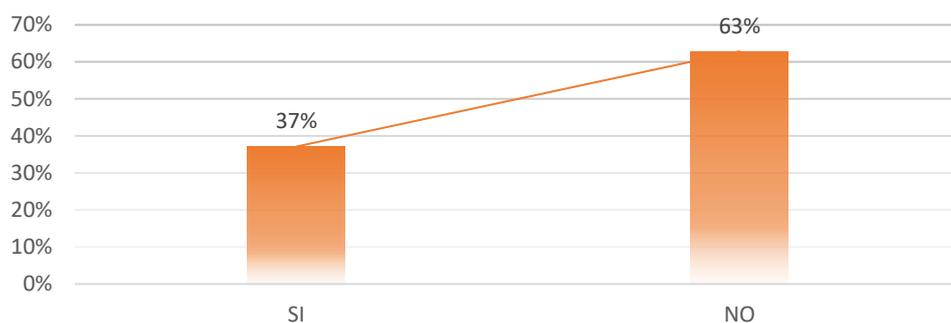
Existe un personal responsable en el área de cobranza

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	37%
No	22	63%
Total	35	100%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias en relación a las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de estudio. Autoría propia.

Figura 11

Existe un personal responsable en el área de cobranza



Nota. En la figura se aprecia la frecuencia relativa mediante un gráfico de barras, los cuales, fueron obtenidos del cuestionario aplicado. Autoria propia.

Explicación:

Se observa que 63% de los trabajadores menciona que, no existe un personal responsable en el área de cobranza, mientras que el 37% indica que si existe un personal responsable en el área de cobranza.

De la entrevista realizada al gerente general se obtuvo el siguiente resultado:

¿En la empresa se delegan responsabilidades al área de cobranza mediante un manual de funciones?

Si se delegan responsabilidades, pero de manera verbal, debido a que no tenemos un manual de funciones, sin embargo, estas no se cumplen ya que muy a nuestro pesar en la empresa tenemos personal que no es estable, es decir rotativos, aquí el trabajo es a presión y algunos no continúan con nosotros por dicho motivo; a quienes se les da responsabilidades dejan el cargo muy rápido y eso origina problemas.

¿Considera que es necesario mejorar los procedimientos del control interno en la estructura empresarial?

A mi parecer, si se debe mejorar todos los procedimientos de control interno en la empresa, debido a que con ello se presentara mejoras en la gestión de cobranza de la empresa, y así en el futuro evitar que se sigan cometiendo errores continuos; además se debe mejorar los procedimientos que realizamos y de esa manera no cometer los mismos errores.

Asimismo, en la empresa se delegan responsabilidades de manera verbal y no se cumplen por cuanto el personal encargado es muy rotativo lo que dificulta que se realice una gestión adecuada en cobranzas. Además, se debe mejorar los procedimientos del control interno y de esa manera no cometer los mismos errores a futuro.

OE 2 Describir como el monitoreo afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en Villa María del Triunfo, año 2018-2019.

A continuación, se presenta la información obtenida que evidenció que el monitoreo afecta la gestión de cobranza en la Institución educativa.

Del cuestionario realizado se obtuvo los siguientes resultados:

6.- ¿La empresa realiza evaluación de desempeño al personal encargado de la cobranza?

Tabla 7

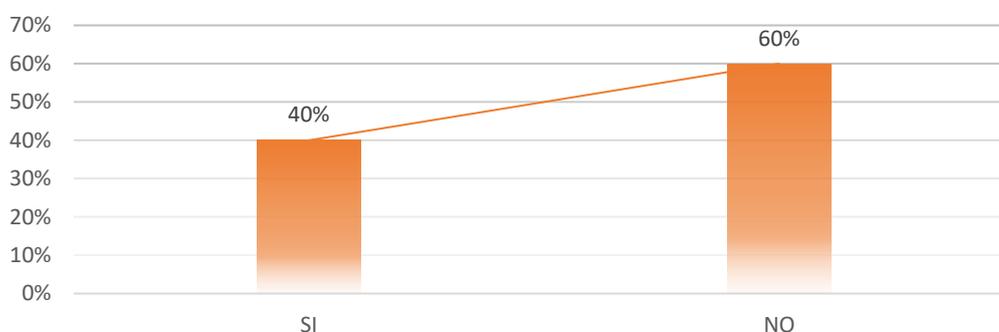
La empresa realiza evaluación de desempeño al personal encargado de la cobranza

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	14	40%
No	21	60%
Total	35	100%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias en relación a las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de estudio. Autoría propia.

Figura 12

La empresa realiza evaluación de desempeño al personal encargado de la cobranza



Nota. En la figura se aprecia la frecuencia relativa mediante un gráfico de barras, los cuales, fueron obtenidos del cuestionario aplicado. Autoría propia.

Explicación:

Se observa que el 60% de los trabajadores señala que la empresa no evalúa el desempeño del personal que se encarga de la cobranza, mientras que el 40% indica que si se lleva a cabo evaluaciones de desempeño al personal que se encarga de la cobranza.

7.- ¿La falta de supervisión y monitoreo es un factor que incrementa la cartera morosa?

Tabla 8

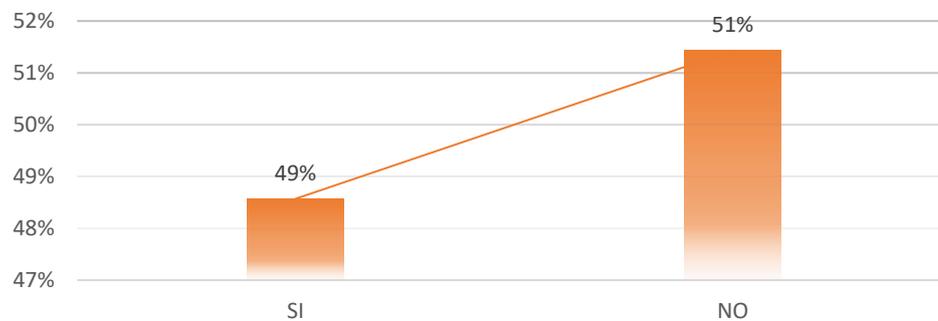
La falta de supervisión y monitoreo es un factor que incrementa la cartera morosa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	17	49%
No	18	51%
Total	35	100%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias en relación a las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de estudio. Autoría propia.

Figura 13

La falta de supervisión y monitoreo es un factor que incrementa la cartera morosa



Nota. En la figura se aprecia la frecuencia relativa mediante un gráfico de barras, los cuales, fueron obtenidos del cuestionario aplicado. Autoría propia.

Explicación:

Se observa que el 51% de los encuestados considera que la falta de supervisión y monitoreo no es un factor que incrementa la cartera morosa, mientras que el 49% de los encuestados si considera que la falta de supervisión y monitoreo es un factor que incrementa la cartera morosa.

24.- Se ha realizado capacitaciones para conseguir que las cobranzas sean efectivas?

Tabla 9

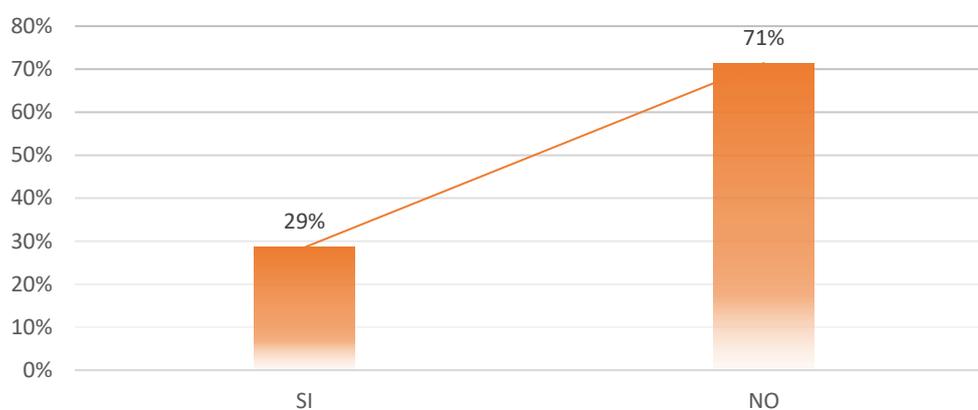
Se ha realizado capacitaciones para conseguir que las cobranzas sean efectivas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	29%
No	25	71%
Total	35	100%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias en relación a las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de estudio. Autoría propia.

Figura 14

Se ha realizado capacitaciones para conseguir que las cobranzas sean efectivas



Nota. En la figura se aprecia la frecuencia relativa mediante un gráfico de barras, los cuales, fueron obtenidos del cuestionario aplicado. Autoría propia.

Explicación:

Se observa que el 71% de los trabajadores manifiesta que no se han realizado capacitaciones que permitan que las cobranzas sean más efectivas, mientras que el 29% señala que si se han realizado capacitaciones que aumenten la efectividad de las cobranzas.

De la guía de análisis documental realizada se obtuvo el siguiente resultado:

Al revisar el reporte por cobro de pensiones 2018-2019, es de notar que a partir del mes de setiembre del año 2018 el monto adeudado por los padres de familia fue incrementándose paulatinamente a partir que aún no cancelaban la pensión iba en aumento de forma considerable (Tabla 10), y esto debido que durante el año no se realizó un correcto monitoreo a los trabajadores encargados de las cobranzas para que no se registren un elevado monto perjudicando así a la empresa.

Tabla 10

Reporte por cobro de pensiones 2018 -2019

MES PENDIENTE	2019	2018
Junio	5,432.00	-
Julio	8,006.00	-
Agosto	12,284.00	-
Setiembre	14,034.00	8,563.00
Octubre	16,633.00	5,683.00
Noviembre	20,403.00	11,797.00
Diciembre	44,061.00	16,457.00
	120,853.00	42,500.00

Nota. La tabla muestra la información de deuda pendiente por pensiones de los años 2019-2018. Autoría propia.

Interpretación:

La tabla muestra el comparativo del año 2018 y 2019 relacionados a los cobros que están pendientes por pensiones que aún no han sido canceladas.

De la entrevista realizada al gerente general se obtuvo el siguiente resultado:

¿Se realiza un monitoreo al personal de área de cobranza?

Se realiza un monitoreo en la empresa, pero no de manera rigurosa y detallada, porque no contamos con el personal adecuado que pueda supervisar la tarea de cobranza y tomamos como prioridad otras cosas como la difusión de nuestros servicios y así puedan matricularse nuevos alumnos. Existe la intención ya que incluso yo mismo trato de supervisar y a veces le encargo incluso al contador, pero no nos abastecemos, y solamente cuando ha incrementado las cuentas por cobrar es ahí donde se alerta al personal y no hay una persona encargada de revisar que padres no pagaron las pensiones en las fechas establecidas.

¿Los trabajadores realizan las cobranzas bajo los procedimientos del componente monitoreo?

Al momento de la contratación se le indica a todos que funciones deben realizar, sin embargo, los trabajadores no siguen todos los lineamientos y funciones que deben cumplir durante la jornada laboral, en ausencia de un supervisor estable veo que cada quien trabaja a su criterio y me veo obligado a llamar la atención y es debido a ello que la mayoría opta por retirarse.

El no realizar un monitoreo a las funciones que realizan diariamente los trabajadores trae como consecuencia un grave problema para la empresa, no se cuenta con personal estable en esa área para desempeñar un monitoreo de forma correcta y poder saber con exactitud si todos los trabajadores han cumplido con las funciones que deben realizar. Se debe tener en cuenta que en la empresa no se toma como prioridad el mejorar el control interno que se tiene.

OE 3 Describir como la información y comunicación afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en Villa María del Triunfo, año 2018-2019.

A continuación, se presenta la información obtenida que evidenció que una deficiente información y comunicación que afecta la gestión de cobranza en la Institución educativa.

Del cuestionario realizado se obtuvo los siguientes resultados:

10.- ¿Después de ser evaluado el desempeño de sus actividades, la empresa realiza una retroalimentación?

Tabla 11

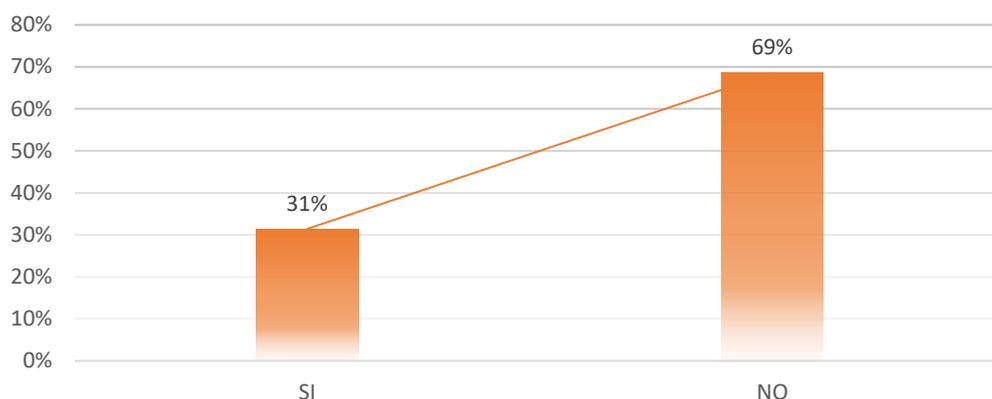
Después de ser evaluado el desempeño de sus actividades, la empresa realiza una retroalimentación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	31%
No	24	69%
Total	35	100%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias en relación a las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de estudio. Autoría propia.

Figura 15

Después de ser evaluado el desempeño de sus actividades, la empresa realiza una retroalimentación



Nota. En la figura se aprecia la frecuencia relativa mediante un gráfico de barras, los cuales, fueron obtenidos del cuestionario aplicado. Autoría propia.

Explicación:

Se observa que el 69% de los encuestados menciona que la empresa no realiza retroalimentación tras evaluarse el desempeño de actividades, mientras que el 31% manifiesta que la empresa si realiza retroalimentación tras la evaluación de desempeño de sus actividades.

12.- ¿El personal del área de cobranza le presenta un reporte mensual de las cuentas por cobrar al gerente?

Tabla 12

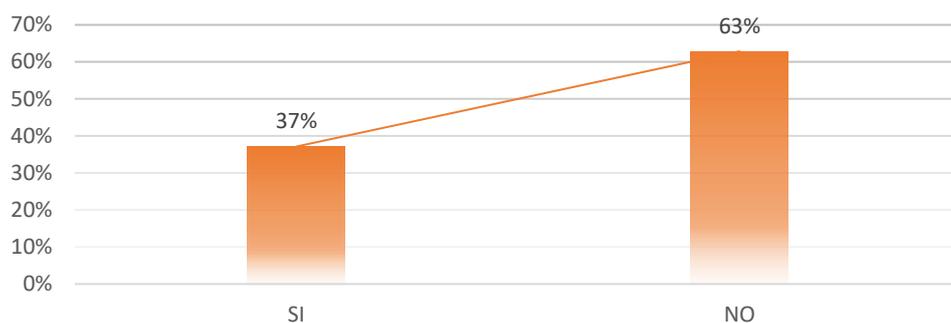
El personal del área de cobranza le presenta un reporte mensual de las cuentas por cobrar al gerente

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	37%
No	22	63%
Total	35	100%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias en relación a las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de estudio. Autoría propia.

Figura 16

El personal del área de cobranza le presenta un reporte mensual de las cuentas por cobrar al gerente



Nota. En la figura se aprecia la frecuencia relativa mediante un gráfico de barras, los cuales, fueron obtenidos del cuestionario aplicado. Autoría propia.

Explicación:

Se observa que 63% señala que el personal del área de cobranza no le presenta un reporte mensual de las cuentas por cobrar al gerente, mientras que el 37% indica que si le presenta un reporte mensual de las cuentas por cobrar al gerente.

17.- ¿Se comunica por algún medio al padre moroso para recordarle sus obligaciones de pago?

Tabla 13

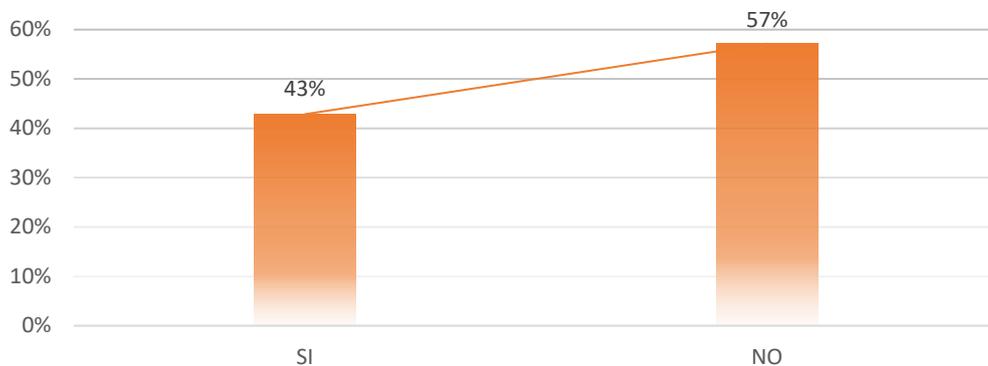
Se comunica por algún medio al padre moroso para recordarle sus obligaciones de pago

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	43%
No	20	57%
Total	35	100%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias en relación a las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de estudio. Autoría propia.

Figura 17

Se comunica por algún medio al padre moroso para recordarle sus obligaciones de pago



Nota. En la figura se aprecia la frecuencia relativa mediante un gráfico de barras, los cuales, fueron obtenidos del cuestionario aplicado. Autoria propia.

Explicación:

Se observa que el 57% de los colaboradores señala que no se comunican con el padre moroso para recordarle pensiones que debe pagar, mientras que el 43% menciona que si se comunica sobre ello a los padres morosos.

De la entrevista realizada al gerente general se obtuvo el siguiente resultado:

¿Hacen un seguimiento continuo a los padres morosos?

Solo se elabora un reporte en Excel en el que se observa quienes son los padres morosos, y es que no existe la persona a cargo del seguimiento de ello, y la mayoría de veces yo reviso la información de fin de mes y veo que las cuentas por cobrar van subiendo, y veo que no se replica a los demás; debido a que los trabajadores al parecer trabajan cada uno por su lado solo por cumplir.

¿La empresa cuenta con sistemas de información y comunicación que le faciliten una correcta toma de decisiones?

No contamos con un sistema informático, nosotros manejamos la información en su mayoría con archivos Excel, se registra los pagos con la información que nos proporciona el banco (Extracto bancario) donde se ve reflejado el ingreso por pensiones de cada día, no tenemos un software de cobranza, y considerando el número de alumnos hacer todo en Excel nos limita. A su vez al no tener un encargado estable las indicaciones emitidas por mi persona no son comunicadas a los colaboradores en el momento y tiempo adecuado.

La información y comunicación que tiene la empresa no permite hacer un seguimiento continuo de los padres morosos, debido a que las cobranzas no se efectúan de forma adecuada, solo muestran la información de las cuentas por cobrar en base a archivos en Excel.

OG Describir cómo afecta el control interno según el modelo COSO II en la gestión de cobranza en una Institución educativa en Villa María del Triunfo, año 2018-2019.

A continuación, se presenta la información obtenida que evidenció cómo afecta el control interno la gestión de cobranza en la Institución educativa.

2.- ¿La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo?

Tabla 14

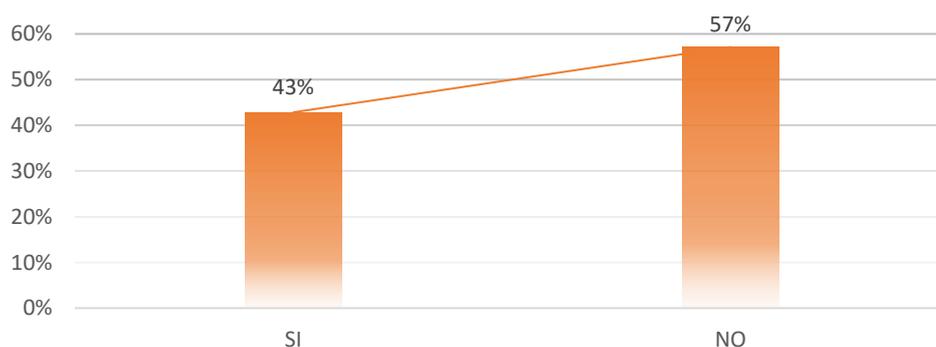
La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	43%
No	20	57%
Total	35	100%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias en relación a las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de estudio. Autoría propia.

Figura 18

La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo



Nota. En la figura se aprecia la frecuencia relativa mediante un gráfico de barras, los cuales, fueron obtenidos del cuestionario aplicado. Autoría propia.

Explicación:

Se observa que el 57% de los encuestados indica que la empresa no cuenta con un reglamento interno de trabajo, mientras que el 43% manifiesta que la empresa si cuenta con un reglamento interno de trabajo.

18.- ¿Existe un manual de políticas de cobranza oficial en la empresa?

Tabla 15

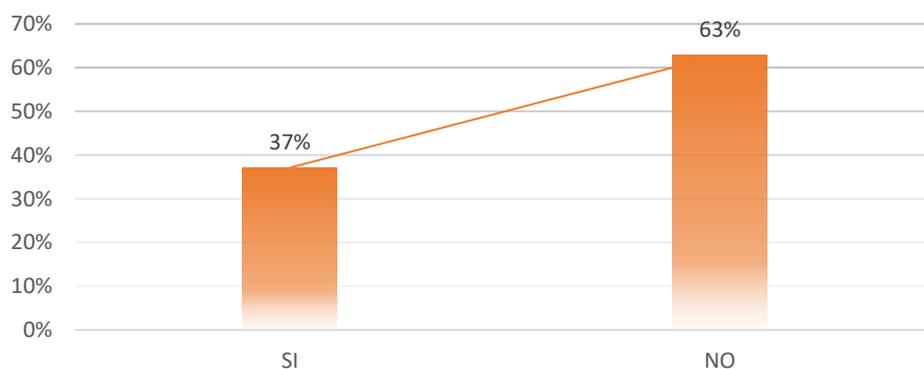
Existe un manual de políticas de cobranza oficial en la empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	37%
No	22	63%
Total	35	100%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias en relación a las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de estudio. Autoría propia.

Figura 19

Existe un manual de políticas de cobranza oficial en la empresa



Nota. En la figura se aprecia la frecuencia relativa mediante un gráfico de barras, los cuales, fueron obtenidos del cuestionario aplicado. Autoría propia.

Explicación:

Se observa que el 63% de los trabajadores indica que en la empresa no existe un manual de políticas de cobranza oficial, mientras que el 37% manifiesta que si se cuenta con un manual de políticas de cobranza oficial.

21.- ¿Considera que los procedimientos de cobranza que se realizan son los adecuados?

Tabla 16

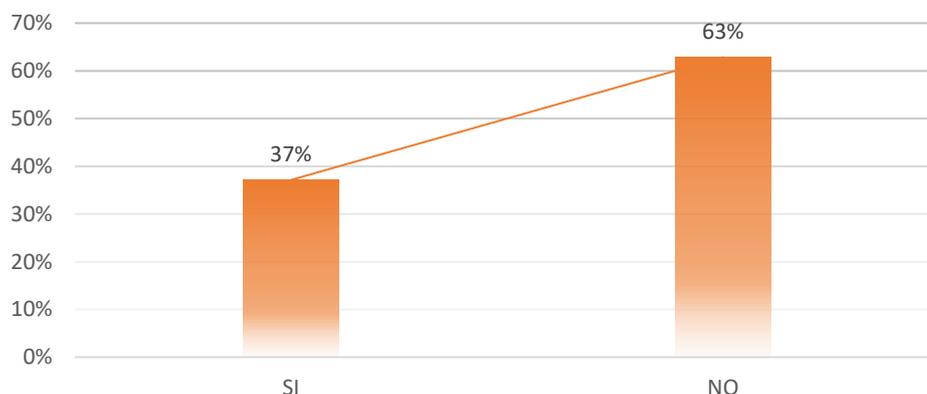
Considera que los procedimientos de cobranza que se realizan son los adecuados

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	37%
No	22	63%
Total	35	100%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias en relación a las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de estudio. Autoría propia.

Figura 20

Considera que los procedimientos de cobranza que se realizan son los adecuados



Nota. En la figura se aprecia la frecuencia relativa mediante un gráfico de barras, los cuales, fueron obtenidos del cuestionario aplicado. Autoría propia.

Explicación:

Se observa que el 63% de los trabajadores considera que los procedimientos de cobranza que se ejecutan son los adecuados, mientras que el 37% considera que los procedimientos de cobranza que se ejecutan no son los adecuados.

De la entrevista realizada al gerente general se obtuvo el siguiente resultado:

¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos y funciones en el área de cobranza?

La realidad de la empresa es que no cuenta con un manual de procedimientos en donde se detallan todas las funciones que los colaboradores deben realizar durante su jornada laboral, sin embargo, se delega a una persona encargada para que les indique de manera verbal todas lo que se debe realizar, pero al momento de retirarse o renunciar la persona encargada ya se nota el incumplimiento de funciones.

¿Cree usted que aplicando mejoras en el control interno permitirá realizar una mejor gestión en las cobranzas?

En la empresa si aplicamos un control interno, pero la verdad es que no lo cumplimos del todo, a veces por falta de tiempo y otros porque las personas que trabajan con nosotros muchas veces no duran mucho tiempo, y al irse dejan todo incompleto. Por ello considero que al aplicar mejoras de manera significativa traerá grandes beneficios

a la empresa que incluya tener personal estable y procedimientos escritos que deben ser cumplidos.

La empresa no cuenta con el manual de procedimientos, solo delega a un personal antiguo a dar indicaciones de forma verbal al personal nuevo y así pueda realizar su labor.

De la guía de análisis documental realizada se obtuvo el siguiente resultado:

De tal manera, del análisis documental se denota que el saldo de la cuenta caja y banco disminuye considerablemente del año 2018 al año 2019 la suma de S/. 210,837 esto debido a la falta de ingreso de las pensiones impagas, esto debido a que los padres morosos no cumplieron con pagar las pensiones en las fechas establecidas.

Se analizó y revisó el estado de situación financiera, verificando que las cuentas por cobrar comerciales se incrementaron del año 2018 al año 2019 alcanzando la suma de S/. 120,852 soles, cabe mencionar que el personal del área de cobranzas no aplicaba las políticas de cobranza manera efectiva, debido a que se evidencia que las cuentas por cobrar iban en aumento, lo cual se ve reflejado que mes a mes se evidencie una alta deuda de pensiones que los padres de familia no pudieron cancelar.

Tabla 17*Estado de situación financiera del año 2018 y 2019*

ACTIVO	2019	2018	PASIVO	2019	2018
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Caja y bancos	210,837	269,622	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	12,300	14,959
Ctas. por cobrar comerciales - ter.	120,852	42,500	Remuneraciones y particip. por pagar	-	-
Serv. y otros contratados por anticipado	17,588	15,500	Ctas. por pagar comerciales - terceros	49,574	38,632
Subproductos, deshechos y d.	-	-	Ctas. por pagar acción, directores y ger.	150,000	-
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	349,277	327,622	TOTAL PASIVO CORRIENTE	211,874	53,591
ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
Ctas. por cobrar per. acc. soc. dir. y ger.	180,551	144,171	Ctas. por pagar diversas - terceros	502,936	202,061
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	210,521	86,763			
Activ. adq. en Arrendamiento	-	-	TOTAL PASIVO	714,810	255,652
Inmuebles, maquinarias y equipos	518,406	518,406	PATRIMONIO		
Depreciación de 1, 2 e IME acumulados	441,695	441,695	Capital	50,000	50,000
Activos biológicos	-	-	Resultados acumulados positivos		250,774
			Utilidad del ejercicio	52,250	78,841
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	467,783	307,645	TOTAL PATRIMONIO	102,250	379,615
TOTAL ACTIVO	817,060	635,267	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	817,060	635,267

Nota. La tabla refleja la información del estado de situación financiera de la empresa.

Explicación:

La tabla 17 muestra el estado de situación financiera de los años 2018-2019 en el cual se refleja el comparativo de ambos años; algunas cuentas se mantienen, mientras que otras cuentas reflejan un incremento considerable en relación al año anterior.

Tabla 18*Detalle del estado de cuenta bancario del año 2018*

PERIODO	SALDO INICIAL	INGRESO	EGRESO	SALDO FINAL
Enero	152,396.30	78,451.00	36,976.69	193,870.61
Febrero	193,870.61	82,907.52	93,151.15	183,626.98
Marzo	183,626.98	95,572.44	41,034.70	238,164.72
Abril	238,164.72	60,977.40	42,377.17	256,764.95
Mayo	256,764.95	70,665.20	33,010.90	294,419.25
Junio	294,419.25	81,672.97	35,390.14	340,702.08
Julio	340,702.08	68,049.62	72,260.95	336,490.75
Agosto	336,490.75	79,084.50	45,958.45	369,616.80
Setiembre	369,616.80	86,900.00	65,832.50	390,684.30
Octubre	390,684.30	60,281.00	86,581.73	364,383.57
Noviembre	364,383.57	59,871.00	98,412.63	325,841.94
Diciembre	325,841.94	69,107.50	125,327.44	269,622.00
Suma		893,540.15	776,314.45	

Nota. La tabla muestra la información del estado de cuenta de los años 2018. Autoría propia.

Explicación:

La tabla 23 muestra el detalle del estado de cuenta bancario del año 2018 y los montos mes a mes en base a los ingresos y egresos obtenidos.

La forma inadecuada de información y comunicación que se tiene origino que la gerencia no detecte a tiempo el deterioro de los ingresos por la falta de pago de las pensiones. De acuerdo al estado de cuenta bancario del año 2019 se observó que el monto recaudado es de S/ 768,870.13 mientras que los egresos fueron S/. 827,655.13, lo que muestra deterioro de liquidez. Por otro lado, en el estado de cuenta bancario en el año 2018 el monto recaudado fue de S/. 893,540.15 mientras que los egresos fueron S/. 776,314.45 visualizándose un saldo positivo de efectivo.

Tabla 19*Detalle del estado de cuenta bancario del año 2019*

PERIODO	SALDO INICIAL	INGRESO	EGRESO	SALDO FINAL
Enero	69,622.00	78,431.00	46,976.69	301,076.31
Febrero	301,076.31	12,907.52	163,171.15	250,812.68
Marzo	250,812.68	125,872.42	71,034.70	305,650.40
Abril	305,650.40	80,977.40	42,377.17	344,250.63
Mayo	344,250.63	25,695.20	38,010.90	331,934.93
Junio	331,934.93	31,672.97	40,390.14	323,217.76
Julio	323,217.76	38,049.62	75,393.67	285,873.71
Agosto	285,873.71	29,084.50	25,958.45	288,999.76
Setiembre	288,999.76	56,900.00	42,882.50	303,017.26
Octubre	303,017.26	80,281.00	66,581.73	316,716.53
Noviembre	316,716.53	65,871.00	95,497.63	287,089.90
Diciembre	287,089.90	43,127.50	119,380.40	210,837.00
Suma		768,870.13	827,655.13	

Nota. La tabla muestra la información del estado de cuenta del año 2019. Autoría propia.

Explicación:

La tabla 24 muestra el detalle del estado de cuenta bancario del año 2019 y los montos mes a mes en base a los ingresos y egresos obtenidos.

DISCUSIÓN

Se presenta a continuación el análisis realizado en base a los resultados, en donde se denota que la empresa no utiliza el control interno de forma correcta, y esto debido a que presenta dificultades en 3 componentes del modelo Coso II, los cuales serán detallados a continuación, ello implica que no se realizan los procedimientos adecuados en el área de cobranza, de acuerdo a ello se aplicó un cuestionario dicotómico, una entrevista y una guía de análisis documental.

De acuerdo con el objetivo general planteado en la investigación describir cómo afecta el control interno según el modelo COSO II en la gestión de cobranza en una Institución educativa en Villa María del Triunfo, año 2018-2019, El control Interno según COSO II, de acuerdo a Mantilla (2018), es un sistema utilizado por los funcionarios, especialmente por la administración general, con el fin de otorgar seguridad a la organización. Asimismo, la gestión de cobranza se define como un proceso que permite monitorear los adeudos de clientes para lograr un control sobre las cuentas por cobrar (Montaño, 2018). En el presente trabajo se observa que en la empresa de estudio no existen reglamentos ni manuales apropiados, no cuentan con un manual de cobranzas, sin embargo los procedimientos que se realizan no son los adecuados y esto origina que la empresa no mantenga un registro detallado de los padres que deben las pensiones, ello coincide con la investigación de Marín y Romero (2021) quienes indican que en la empresa de estudio no cuenta con políticas de crédito y cobranza, el cual genera que el personal no tenga la información necesaria que requiere cada área de la empresa; asimismo Auccapuella y Guzman (2021) señalan que en la empresa de estudio no se cumple de manera eficiente los procedimientos establecidos, afectando así las diversas áreas de la organización, por ello, no les permite controlar el rendimiento de cada uno de los trabajadores.

De acuerdo con el primer objetivo específico planteado describir como el ambiente de control afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en Villa María del Triunfo, año 2018-2019, se define al ambiente de control, según García (2015) como el entorno donde se ejecuta el control de la empresa en relación a los aspectos institucionales en base a la conducta de los trabajadores. El primer resultado específico comprobó que el ambiente de control afecta a la gestión de cobranza en la entidad educativa, los encuestados afirmaron que no fueron informados de las responsabilidades a cumplir y que no conocen las políticas de cobranzas, además, en la empresa no se realizan capacitaciones a los trabajadores; el hallazgo antes mencionado concuerda con la tesis de Pariasca (2024) quien menciona que en la entidad no se efectuaba asignación efectiva de responsabilidades, por lo que el personal no aplicaba las

políticas de cobranza de manera apropiada. Asimismo, se coincide con Medina y Rivera (2023), quienes consideran que el realizar capacitaciones a los colaboradores mejora su labor en el área de cobranzas; de igual forma, Marín y Romero (2021) señalaron en su estudio que no brindar capacitación de manera periódica no permite cumplir con las responsabilidades asignadas.

De acuerdo con el segundo objetivo específico planteado describir como el monitoreo afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en Villa María del Triunfo, año 2018-2019, se define al monitoreo como un componente en el que se realiza la revisión de todos los procesos del avance del control interno, mediante evaluación constante que permite a la organización una correcta toma de decisiones (Yilmaz y Karakaya, 2020). El segundo resultado específico permitió comprobar que el monitoreo afecta la gestión de cobranza debido a que los encuestados señalan que en la empresa no existe un monitoreo efectivo a los trabajadores, lo que provocó el aumento de la cartera morosa, asimismo, no se realizaban evaluaciones de riesgo relacionados a los procedimientos de cobranza; ello concuerda con Sánchez y Carmona (2020) quienes indican que el asumir riesgos operativos en cuentas por cobrar sin aplicar medidas que minimicen el riesgo o lo reduzca origina que no se puedan recuperar las cuentas por cobrar en su totalidad; asimismo Castillo (2021) evalúa la problemática de los entes que carecen de un adecuado control y monitoreo de las cuentas por cobrar, señalando que no llevar un control apropiado incrementa el riesgo en cuanto a la recuperabilidad.

De acuerdo con el tercer objetivo específico planteado describir como la información y comunicación afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en Villa María del Triunfo, año 2018-2019, se define la información y comunicación como un componente en el que se establece un sistema de información eficiente que permite un correcto comportamiento en todas las etapas del ámbito financiero (Yilmaz y Karakaya, 2020). El tercer resultado específico alcanzado comprobó que, la información y comunicación afecta a la gestión de cobranza, debido a que del total de encuestados señala que el sistema de información no refleja a tiempo las cuentas por cobrar de la empresa; el hallazgo antes mencionado coincide con la investigación realizada por Valeriano (2023) quien indica que el no contar con sistemas de información origina que no se genere oportunamente reportes e informes de cobranza, asimismo Chihuan e Inoñan (2021) señalan, citando a Perez (2019) que a fin que la cartera de clientes morosos no se convierta en dudosa debe aplicarse un correcto control interno para tener información adecuada.

CONCLUSIONES

Como conclusión general se obtuvo que el control interno afecta a la gestión de cobranza porque se ha podido determinar que no se cuenta con un manual de procedimientos de cobranza que se deben seguir, asimismo solo infirmar de manera verbal y no por escrito las funciones que deben realizar hace que no se cumpla por completo ello.

El ambiente de control afecta a la gestión de cobranza, porque no se cumplen con las políticas inicialmente establecidas, además no se cumple con la delegación de responsabilidad motivado por la alta rotación de personal indicado por la misma gerencia.

La ausencia de monitoreo en las funciones que realizan diariamente los trabajadores afecta a la gestión de cobranza porque, no cuentan con personal estable que permita dar un seguimiento a las cobranzas, lo cual, impide prevenir los riesgos a futuro.

La ausencia de información y comunicación afecta a las cobranzas de la empresa, porque se registran los datos de manera tardía, y cuando ya se cuenta con la información no hay un personal que le haga seguimiento y por ello se acumula el cobro de pensiones.

RECOMENDACIONES

Se recomienda siempre que toda empresa cuenta con un manual de procedimientos de cobranza para todo el personal de forma clara todas las funciones que se deben realizar, evitando así que la comunicación entre la empresa y los trabajadores sea solo de manera escrita.

Se recomienda a la gerencia evitar la alta rotación del personal tratando de fomentar la fidelidad del trabajador con la empresa, incentivando y realizando capacitaciones con el fin de hacer que el procedimiento sea efectivo,

La organización debe gestionar un plan de monitoreo, el cual les permite dar un seguimiento adecuado de todo lo relacionado con las cobranzas de manera mensual, además realizar de manera constante evaluaciones con el fin de prevenir riesgos a futuro.

La organización debe implementar una mejora en control interno con el que se cuenta, para que la información sea obtenida de forma diaria y no tardía; asimismo designar personal de confianza y estable que verifique y de seguimiento a las cuentas por cobrar pendientes.

REFERENCIAS

- Alves, K., Cunha, A. A., y Cunha, A. L. (2023). Controle interno sob enfoque dos componentes do framework COSP ERM: um estudo em uma instituição de ensino superior. *Revista Ambiente Contábil*, 15(2),202-223. <https://doi.org/10.21680/2176-9036.2023v15n2ID33>
- Arenal, C. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados: UF1780*. Editorial Tutor Formación. https://www.google.com.pe/books/edition/Investigaci%C3%B3n_y_recogida_de_informaci%C3%B3n/srenDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Arias, J. L. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Auccapuella Gallo, R. V., y Guzmán Álvarez, H. A. (2021). *Incidencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Telemovil GPS SAC en el periodo 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5393>
- Becerra, E., Sulca, G. y Espinoza, V. (2016). *Control Interno - COSO II*. Universidad Central del Ecuador.
- Bolívar, M. y Pérez, G. (2020). *Estrategias de control para mejorar la gestión de cobranza de la empresa operadora turística de hoteles Alcalá C.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad José Antonio Páez]. Repositorio Institucional UJAP. <https://riujap.ujap.edu.ve/entities/publication/f85cb8ed-ec40-401f-b4de-9effb2817777>
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagos*. Profit Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_del_cr%C3%A9dito_y_cobro/TRF0kJL8PUEC?hl=es&gbpv=0
- Carhuancho, I. M., Nolzco, F. A., Sicheri, L., Guerrero, M. A. y Casana, K. M. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Universidad Internacional del Ecuador Guayaquil. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional*. Tercero en discordia. https://www.google.com.pe/books/edition/Cr%C3%A9ditos_y_cobranzas/a3wcEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&kptab=sideways
- Castillo Luna, E. J. (2021). *Control interno y su impacto en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Go Carga SAC, Lima 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85377>

- Catagua Briones, M. L., Pinargote Macías, M. F. y Mendoza Vincés, M. E. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. *Podium*, (44), 151-166. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.10>
- Chihuán Gutiérrez, R. I., e Inoñan Siesquen, L. D. R. (2021). *Control interno y su incidencia en las cobranzas dudosas en la empresa Neo Grafi SAC, años 2019-2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5928>
- Chiriani Cabello, J. E., Alegre Brítez, M. Á. y Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1),23-30. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522020000100023&script=sci_abstract&tlng=es
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la Investigación, ¿Para qué?: La producción de los datos y los diseños*. Editorial Teseo. <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/handle/CLACSO/15289>
- Deloitte. (2020). *Make your working capital work for you: Strategies for optimizing your accounts receivable*. <https://www2.deloitte.com/ca/en/pages/finance/articles/strategies-for-optimizing-your-accounts-receivable.html>
- Díaz Torres, H. (2021). El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 2(4),1-20. <https://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/389/3892824004/index.html>
- Escobar Zurita, H. W., Surichaqui Carhuallanqui, L. M. y Calvanapón Alva, F. A. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales-Perú. *Revista Científica Visión de futuro*, 27(1),160-181. <https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/761>
- Espinoza Cruz, M. A., Espinoza Gamboa, E. N., y Chumpitaz Caycho, H. E. (2021). Control interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de la actual pandemia (2020). *Contabilidad y Negocios*, 16(31),57-70. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/24092>
- Estupiñan, R. (2020). *Análisis Financiero y de Gestión* (3.^a ed.). Ecoe Ediciones. <https://bit.ly/3qTyasD>

- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: Así de fácil*. El Cid Editor.
https://elibro.net/es/lc/bibliouch/titulos/98278?fs_q=Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n:_as%C3%AD_de_f%C3%A1cil.&prev=fs
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoinformativo interactivo*. Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/4278>
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. 3ciencias. <https://acortar.link/alxIQi>
- Gamboa, R., Jiménez, L. y Vargas, L. (2019). *Auditoría y revisoría fiscal: Con normas internacionales de auditoría*. Ecoe Ediciones.
<https://www.digitaliapublishing.com/a/126624>
- García, E. (2015). *Gestión Contable fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas*. Paraninfo.
<https://books.google.com.pe/books?id=fmWgBwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- García, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_para_a/JiwaEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Guerrero, C. y Galindo, F. (2014). *Administración 2*. Grupo Editorial Patria.
https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_2/tKeEBgAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Grajales-Gaviria, D. A., Giraldo Pérez, Y. E., Castellanos Polo, O. C. y Cano Bedoya, J. (2022). Análisis del control interno en las instituciones de educación superior privadas del Valle de Aburrá-Antioquia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (66),161-182.
<https://doi.org/10.35575/rvucn.n66a7>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (7ª ed.). McGraw Hill Education.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Herz, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera* (3.ª ed.). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- KPMG. (2020). *Estimaciones de Pérdida Crediticia Esperada: Una mirada práctica en tiempos de COVID-19*.
https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pe/pdf/IFRS9_COVID19.pdf

- Lamas F. A. C. (2018). *Gestión de riesgos del proponente en la contratación pública*. Ediciones de la U. <https://acortar.link/dz7JPt>
- López, O. (2022). *Control organizacional*. ECOE Ediciones. https://books.google.com.pe/books?id=OGBjEAAAQBAJ&newbks=0&printsec=frontcover&pg=PA32&dq=Modelo+coso+II&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q=Modelo%20coso%20II&f=false
- Luna, G. A., Alcívar, F. M., Salazar, J. y Andrade, C. (2019). *Los Sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Estudio de Investigación y Desarrollo Empresarial Académico.
- Mantilla, S. A. (2018). *Auditoria del Control Interno* (4.^a ed.). ECOE Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Marín Aquino, E. Y., y Romero Saldaña, E. (2021). *El control interno y la gestión de cuentas por cobrar en una empresa proveedora de insumos de alimentos del sector industrial en el Cercado de Lima, periodo 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5396>
- Marín, M. (2020). *Modelos de investigación en la empresa*. Editorial Elearning. <https://bit.ly/3N1fQWV>
- Medina Paredes, A. A. y Rivera Alcántara, J. R. (2023). *Control interno del área de facturación y cobranzas de la empresa XELAR SAC del distrito de Miraflores, periodo 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/33151>
- Meléndez, J. B. (2016). *Control Interno*. Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote. <https://acortar.link/u0QkUF>
- Montaño, F. J. (2018). *Gestión y control del presupuesto de tesorería*. ADGN0108 (2.^a ed.). IC Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_y_control_del_presupuest_o_de_te/-1EpEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Morales, A. y Morales, J. A. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria. <https://tavapy.gov.py/biblioteca/wp-content/uploads/2022/05/Morales-Castro-J-Credito-y-cobranza.pdf>

- OCDE. (2017). *Financing SMEs and Entrepreneurs 2017: An OECD Scoreboard*. OECD Publishing. <https://acortar.link/A5xmbe>
- Pariasca Uribe, J. S. (2024). *El control interno en la gestión de cobranza de una empresa industrial*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Ciencias y Humanidades]. Repositorio Institucional UCH. <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/978>
- Perez, R., Seca, M. V., y Perez, L. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue. <https://www.digitaliapublishing.com/a/80790>
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. Editor IMCP. <https://acortar.link/SxxDpw>
- Quinteros, C. y Velázquez, P. (2020). *Metodología de la investigación*. Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora. https://www.cobachsonora.edu.mx/files/semestre1-2020/metodologiadelainvestigacion_I.pdf
- Saavedra Rondoy, M. E. (2019). *Implementación de un sistema de control interno de la morosidad y su incidencia en el Fondo de Caja del Colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. <https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/fl1ed5d37-bfc7-4051-9449-edfc55c6ce38>
- Sánchez González, J. V., y Carmona Ramírez, J. (2020). *Análisis y evaluación del riesgo operativo en la gestión de cobro y cuentas por pagar de la compañía J. Roberto Vargas e Hijos SA*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica Nacional]. Repositorio Institucional UTN. <https://repositorio.utn.ac.cr/items/6e530c47-1ff4-48b6-aaa3-e260419b207b>
- Sánchez, Y. y Vargas G. (2023). *Plan de acción para el control interno de la gestión de cobranza de la empresa droguería Farmalor C.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad José Antonio Páez]. Repositorio Institucional UJAP. <https://riujap.ujap.edu.ve/entities/publication/7680c0a5-0a33-4d81-8741-5ab4a35853a5>
- Sánchez Morán, G. L. (2020). *Sistema de control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Cotopaxi Cacpeco Ltda., cantón Quevedo año 2018-2019* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Digital UTEQ. <https://repositorio.uteq.edu.ec/items/5238b099-2658-4a4a-b6ac-ce65c412461a>

- Sarmiento Jiménez, L. E. y Yance Sifuentes, K. E. (2023). *Efecto del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/35566>
- Torres, M. D. L. A. (2024). *El control interno y los tiempos de control: Previo, continuo y posterior. Una introspección a las nuevas tecnologías.* Dykinson. <https://www.digitaliapublishing.com/a/158853>
- Troya Torres, V. P. (2021). *Diseño de un sistema de control interno en el área de adquisiciones aplicando el informe COSO II en la Empresa Yazbek García CIA. LTDA., ubicada en Quito, año 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Metropolitana del Ecuador]. Repositorio Digital UMET <https://repositorio.umet.edu.ec/handle/67000/453>
- Valeriano Choque, D. (2023). *El control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. periodo 2020-2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNA <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/22818>
- Vega de la Cruz, L. y Marrero Delgado, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (10),211-230. <https://doi.org/https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>
- Veiga, L. “Hacia una infraestructura digital para la internacionalización de las pequeñas y medianas empresas”, *Documentos de Proyectos* (LC/TS.2021/33), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/fcbfa60e-1a82-49f9-9932-2d44585e6224/content>
- Ventocilla Tamara, K. y Ñaupari Ticse, R. I. (2020). *Control interno y estados financieros de las empresas constructoras del distrito de Huancayo 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6539>
- Yanqui Consa, C. U. (2022). *Sistema de control interno Coso II en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/30011>
- Yilmaz, O. K., y Karakaya, G. (2020). A research of internal control compliance action plans created by the municipalities in Turkey in accordance with the COSO model. *Süleyman*

Demirel University Visionary Journal, 11(28), 753-769.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21076/vizyoner.719677>

Zabala, M. D. C., Muñoz, M. R. y Fundora, G. (2017). *Guía metodológica sobre seguimiento y evaluación de proyectos de desarrollo local y comunitario con enfoque de equidad*. Editorial Universitaria.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gu%C3%ADa_metodol%C3%B3gica_sobre_seguimiento_y/GpT6DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

ANEXOS

Anexo A. Matriz de operacionalización de las variables

Título: El control interno según el modelo COSO II y la gestión de cobranza en una Institución educativa.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
V 1			
Control interno	Meléndez (2016) explica que es una herramienta de la gestión administrativa que tiene como fin verificar los procesos contables y administrativos mediante procedimientos para obtener información sobre si los resultados son los adecuados para la toma de decisiones en beneficio de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de control - Monitoreo - Información y comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Delegar responsabilidades. - Cumplimiento de la ética. - Monitoreo al personal. - Evaluaciones en las funciones que realizan. - Copias de seguridad. - Seguimiento de las cuentas por cobrar.
V2			
Gestión de cobranza	La gestión de cobranza es un proceso que la empresa emplea para lograr un control sobre las cuentas por cobrar de sus clientes a quienes otorgo un crédito (Montaño, 2018).	No presenta	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de cobranzas. - Procedimientos de cobranzas. - Cuentas que están pendientes por cobrar.

Nota. La tabla muestra las variables con su respectiva definición conceptual, dimensiones e indicadores. Elaboración propia

Anexo B. Matriz de consistencia

Título: El control interno según el modelo COSO II y la gestión de cobranza en una Institución educativa.

PROBLEMÁTICA	FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
<p>La unidad de estudio de la presente tesis, es una Institución Educativa Privada ubicada en el distrito de Villa María del Triunfo, en dicha institución, se ha identificado que la gestión de cobranza no se realiza de una manera adecuada, lo cual, viene afectando claramente los compromisos de la institución en relación a los pagos al personal administrativo, mantenimiento del local y pago a proveedores de servicios externos. Cabe mencionar que la gestión de cobranza es de vital importancia para toda organización, más aún, para la empresa en estudio que es una Institución educativa, ya que, la Ley N° 27655 - Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en centros y programas educativos privados, permite que todo alumno pueda asistir a clases a pesar de tener deuda de mensualidad pendiente, y más la coyuntura económica actual, genera una acumulación significativa de mensualidades pendientes por cobrar, debido no se cuenta con un software que le permita tener un adecuado control del pago de las pensiones.</p>	<p>Problema Principal</p> <p>¿De qué manera el control interno según el modelo COSO II afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo 2018-2019?</p>	<p>Objetivo Principal</p> <p>Describir cómo afecta el control interno según el modelo COSO II en la gestión de cobranza en una Institución educativa en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo 2018-2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>No presenta</p>	<p>Variable 1: control interno</p>	<p>Enfoque: Mixto</p>	<p>Primero se solicitó el permiso de la empresa para realizar una encuesta y el análisis documental, para ello se analizará cada uno de los documentos de la empresa estudiada, como lo son: el Estado de situación financiera, Detalle de los estados bancarios y el reporte en Excel del banco por cobro de pensiones, asimismo se realizara una encuesta a los 35 trabajadores y 1 entrevista al gerente general para conocer las deficiencias que se presentan en la empresa, luego se realizara el análisis y verificación de los datos obtenidos de las encuestas para realizar el procesamiento numéricos en un archivo Excel y mostrar los resultados en Microsoft Word mediante un gráfico de barras..</p>
	<p>Problemas Secundarios</p> <p>1.- ¿De qué manera el ambiente de control afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo 2018-2019?</p> <p>2.- ¿De qué manera el monitoreo afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo 2018-2019?</p> <p>3.- ¿De qué manera la información y comunicación afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo 2018-2019?</p>	<p>Objetivos Secundarios</p> <p>1.- Describir como el ambiente de control afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo 2018-2019.</p> <p>2.- Describir como el monitoreo afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo 2018-2019.</p> <p>3.- Describir como la información y comunicación afecta la gestión de cobranza en una Institución educativa en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo 2018-2019.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>No presenta</p>	<p>Indicadores</p> <p>-Delegar responsabilidades. - Cumplimiento de la ética. -Monitoreo al personal. -Evaluaciones en las funciones que realizan. -Copias de seguridad. - Seguimiento de las cuentas por cobrar</p>	<p>Variable 2: Gestión de cobranza</p>	

Nota. La tabla muestra la matriz de consistencia de la tesis. Elaboración propia

Anexo C. Guía de análisis documental

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

El presente instrumento busca recopilar los datos más idóneos para desarrollar la tesis titulada “El control interno según el modelo COSO II y la gestión de cobranza en una Institución educativa”, teniendo como objetivo principal: Determinar cómo afecta la falta de un control interno según el modelo COSO II en la gestión de cobranza en una Institución educativa.

N°	Documentos	Se obtuvo el documento		Información obtenida más relevante	Observaciones
		Sí	No		
01	Estado de situación financiera del año 2018-2019				
02	Detalle de los estados bancarios del año 2018-2019				
03	Reporte en Excel del banco por cobro de pensiones				

Anexo D. Validación de la guía de análisis documental por el primer experto

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS									
N°	Documentos	Información que se espera encontrar	Pertinencia		Relevancia		Seguridad		Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
01	Estado de situación financiera del año 2019	El estado de situación financiera permitirá conocer los montos de las cuentas por cobrar.	x		x		x		
02	Detalle de los estados de cuenta del año 2019	El estado de cuenta que nos envía el banco nos permitirá visualizar los ingresos provenientes del cobro de pensiones.	x		x		x		
03	Reporte en Excel del banco por cobro de pensiones	Este reporte contiene información detallada de cada depositado efectuado en la cuenta de la institución.	x		x		x		

Considera sugerir algún documento adicional: Si es suficiente

Veredicto de aplicabilidad del experto evaluador:

Aplicable (X)
 Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

1.- Pertinencia: Si el documento permite obtener datos que respondan a los objetivos planteados.
 2.- Relevancia: Si el documento permite obtener datos que representen a las variables de investigación.
 3.- Seguridad: El documento proviene de una fuente confiable o segura.

Datos del Experto evaluador:

Nombre:	Julio Cesar Salazar Fernández	Fecha:	17/11/2021
Especialidad:	Auditoria		
Firma:	Con 13 años de experiencia como Auditor Externo, con Maestría en Finanzas, y Especialización en Auditoría. Registrado en el Padrón de Auditores y Miembro del Comité de Peritos del Colegio de Contadores Públicos de Lima, asimismo, registrado en el INFOSOA de la Contraloría General de la República como Auditor Independiente.		



CPCC. JULIO CESAR SALAZAR FERNÁNDEZ
 Mat. CCPL N°27329 – Reg. JDCOPP N°011365
 DNI N° 06769451

Anexo E. Validación de la guía de análisis documental por el segundo experto

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS

N°	Documentos	Información que se espera encontrar	Pertinencia		Relevancia		Seguridad		Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
01	Estado de situación financiera del año 2019	El estado de situación financiera permitirá conocer los montos de las cuentas por cobrar.	x		x		x		
02	Detalle de los estados de cuenta del año 2019	El estado de cuenta que nos envía el banco nos permitirá visualizar los ingresos provenientes del cobro de pensiones.	x		x		x		
03	Reporte en Excel del banco por cobro de pensiones	Este reporte contiene información detallada de cada depositado efectuado en la cuenta de la institución.	x		x		x		

Considera sugerir algún documento adicional: **Si es suficiente**

Veredicto de aplicabilidad del experto evaluador:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

- 1.- Pertinencia: Si el documento permite obtener datos que respondan a los objetivos planteados.
- 2.- Relevancia: Si el documento permite obtener datos que representen a las variables de investigación.
- 3.- Seguridad: El documento proviene de una fuente confiable o segura.

Datos del Experto evaluador:

Nombre:	Cesar Bejarano Duran	Fecha:	17/11/2021
Especialidad:	Auditoria		
Firma:			
Mat N° 18979			
Inscrito en INFOSOA	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA		

Anexo F. Validación de la guía de análisis documental por el tercer experto

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS

N°	Documentos	Información que se espera encontrar	Pertinencia		Relevancia		Seguridad		Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
01	Estado de situación financiera del año 2019	El estado de situación financiera permitirá conocer los montos de las cuentas por cobrar.	x		x		x		
02	Detalle de los estados de cuenta del año 2019	El estado de cuenta que nos envía el banco nos permitirá visualizar los ingresos provenientes del cobro de pensiones.	x		x		x		
03	Reporte en Excel del banco por cobro de pensiones	Este reporte contiene información detallada de cada depositado efectuado en la cuenta de la institución.	x		x		x		

Considera sugerir algún documento adicional: Si es suficiente

Veredicto de aplicabilidad del experto evaluador:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

- 1.- Pertinencia: Si el documento permite obtener datos que respondan a los objetivos planteados.
- 2.- Relevancia: Si el documento permite obtener datos que representen a las variables de investigación.
- 3.- Seguridad: El documento proviene de una fuente confiable o segura.

Datos del Experto evaluador:

Nombre:	Román Alegria Rojas	Fecha:	17/11/2021
Especialidad:	Auditoria		
Firma:	 CPCC. Román Alegria Rojas Mat. CCPL N° 24301 – Reg. JDCCPP N° 006737 DNI N° 24301		

Anexo G. Matriz de enunciados del cuestionario

Título: El control interno según el modelo COSO II y la gestión de cobranza en una Institución educativa.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS, ÍTEMS O ENUNCIADOS
V 1			
Control interno	- Ambiente de control	- Delegar responsabilidades.	¿La empresa le ha asignado múltiples funciones a un mismo colaborador del área de cobranza? ¿La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo? ¿Le han informado todas las responsabilidades que usted debe cumplir? ¿Durante la jornada laboral, usted culmina con las tareas asignadas diariamente?
		- Cumplimiento de la ética.	¿ Se difunde el Código de Ética en la empresa?
	- Monitoreo	- Monitoreo al personal.	¿La empresa realiza evaluación de desempeño al personal encargado de la cobranza? ¿Cree que por la falta de supervisión y monitoreo provoca que aumente la cartera morosa?
		- Evaluaciones en las funciones que realizan.	¿Se realiza una supervisión y monitoreo a las funciones que usted realiza? ¿La empresa realiza evaluaciones mensuales verificando que haya realizado sus labores asignadas? ¿Después de ser evaluado el desempeño de sus actividades, la empresa realiza una retroalimentación?
- Información y comunicación	- Copias de seguridad	¿Su jefe le solicita elaborar copias de seguridad de los archivos de las pensiones pendientes por cobrar? ¿ Realizan una copia de seguridad de la información de cobranza de manera mensual?	
	- Seguimiento de las cuentas por cobrar	¿ El área de contabilidad le solicita de forma permanente el resumen de las cuentas por cobrar? ¿Se hace un seguimiento de las cuentas por cobrar a los padres morosos? ¿Los sistemas de información implementados permiten que se realice una correcta toma de decisiones?	
V2			
Gestión de cobranza	No presenta	- Políticas de cobranzas	¿Conoce usted cuales son las Políticas de cobranzas? ¿Se comunica por algún medio al padre moroso para recordarle sus obligaciones de pago? ¿Existe un manual de políticas de cobranza oficial en la empresa? ¿Considera que las políticas de cobranza se están cumpliendo de forma correcta en la empresa? ¿Realiza los procedimientos de cobranza de manera permanente?
		- Procedimientos de cobranzas	¿Considera que los procedimientos de cobranza que se realizan son los adecuados? ¿Se realiza una evaluación de riesgos relacionado a los procedimientos de cobranza? ¿La empresa propone mecanismos innovadores para la gestión de cobranza? ¿Se ha realizado capacitaciones para conseguir que las cobranzas sean efectivas?
		- Cuentas que están pendientes por cobrar	¿La empresa mantiene un registro detallado de los padres que están debiendo la pensión?

Nota. La tabla muestra las variables con su respectivas dimensiones, indicadores y enunciados. Elaboración propia.

Anexo H. Cuestionario

CUESTIONARIO DICOTOMICO

Instrucciones

El presente cuestionario tiene la finalidad de recaudar información sobre el control interno y la gestión de cobranza. A continuación, se muestra una lista de enunciados, léalo detenidamente y responda todas las preguntas, el cuestionario es totalmente anónimo solo tiene fines académicos, trate de ser sincero en sus respuestas. Para el llenado deberá marcar con un aspa (X), en el casillero que dice “Sí” o en el casillero que dice “No”, se agradece la participación.

Variable 1: Control interno				
Dimensión 1: Ambiente de control			SÍ	NO
1	¿La empresa le ha asignado múltiples funciones a un mismo colaborador del área de cobranza?			
2	¿La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo?			
3	¿Le han informado todas las responsabilidades que usted debe cumplir?			
4	¿Durante la jornada laboral, usted culmina con las tareas asignadas diariamente?			
5	¿Considera usted que en la empresa todos actúan con ética?			
Dimensión 2: Monitoreo			SÍ	NO
6	¿Cree que por la falta de supervisión y monitoreo provoca que aumente la cartera morosa?			
7	¿Se realiza una supervisión y monitoreo a las funciones que usted realiza?			
8	¿La empresa realiza evaluación de desempeño al personal encargado de la cobranza?			
9	¿La empresa realiza evaluaciones mensuales verificando que haya realizado sus labores asignadas?			
10	¿Después de ser evaluado el desempeño de sus actividades, la empresa realiza una retroalimentación?			
Dimensión 3: Información y Comunicación			SÍ	NO
11	¿Su jefe le solicita elaborar copias de seguridad de los archivos de las pensiones pendientes por cobrar?			
12	¿Realizan una copia de seguridad de la información de cobranza de manera mensual?			
13	¿El área de contabilidad le solicita de forma permanente el resumen de las cuentas por cobrar?			
14	¿Se hace un seguimiento de las cuentas por cobrar a los padres morosos?			
15	¿El sistema de información implementado refleja la data real de las cuentas por cobrar?			

Variable 2: Gestión de cobranzas				
			SÍ	NO
16	¿Conoce usted cuales son las Políticas de cobranzas?			
17	¿Se comunica por algún medio al padre moroso para recordarle sus obligaciones de pago?			
18	¿Existe un manual de políticas de cobranza oficial en la empresa?			
19	¿Considera que las políticas de cobranza se están cumpliendo de forma correcta en la empresa?			
20	¿Realiza los procedimientos de cobranza de manera permanente?			
21	¿Considera que los procedimientos de cobranza que se realizan son los adecuados?			
22	¿Se realiza una evaluación de riesgos relacionado a los procedimientos de cobranza?			
23	¿La empresa propone mecanismos innovadores para la gestión de cobranza?			
24	¿Se ha realizado capacitaciones para conseguir que las cobranzas sean efectivas?			
25	¿La empresa mantiene un registro detallado de los padres que adeudan pensiones?			

Anexo I. Validación del cuestionario por el primer experto

Ficha de opinión de expertos

N.º	Preguntas/ Enunciados	Pertinenci		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	¿La empresa le ha asignado múltiples funciones a un mismo colaborador del área de cobranza?	X		X		X		
2	¿La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo?	X		X		X		
3	¿Le han informado todas las responsabilidades que usted debe cumplir?	X		X		X		
4	¿Durante la jornada laboral, usted cumple con las tareas asignadas diariamente?	X		X		X		
5	¿Se difunde el Código de Ética en la empresa?	X		X		X		
6	¿La empresa realiza evaluación de desempeño al personal encargado de la cobranza?	X		X		X		
7	¿Cree que por la falta de supervisión y monitoreo provoca que aumente la cartera morosa?	X		X		X		
8	¿Se realiza una supervisión y monitoreo a las funciones que usted realiza?	X		X		X		
9	¿La empresa realiza evaluaciones mensuales verificando que haya realizado sus labores asignadas?	X		X		X		
10	¿Después de ser evaluado el desempeño de sus actividades, la empresa realiza una retroalimentación?	X		X		X		
11	¿Su jefe le solicita elaborar copias de seguridad de los archivos de las pensiones pendientes por cobrar?	X		X		X		
12	¿Realizan una copia de seguridad de la información de cobranza de manera mensual?	X		X		X		
13	¿El área de contabilidad le solicita de forma permanente el resumen de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
14	¿Se hace un seguimiento de las cuentas por cobrar a los padres morosos?	X		X		X		
15	¿Los sistemas de información implementados permiten que se realice una correcta toma de decisiones?	X		X		X		
16	¿Conoce usted cuáles son las Políticas de cobranzas?	X		X		X		
17	¿Se comunica por algún medio al padre moroso para recordarle sus obligaciones de pago?	X		X		X		
18	¿Existe un manual de políticas de cobranza oficial en la empresa?	X		X		X		
19	¿Considera que las políticas de cobranza se están cumpliendo de forma correcta en la empresa?	X		X		X		
20	¿Realiza los procedimientos de cobranza de manera permanente?	X		X		X		
21	¿Considera que los procedimientos de cobranza que se realizan son los adecuados?	X		X		X		
22	¿Se realiza una evaluación de riesgos relacionado a los procedimientos de cobranza?	X		X		X		
23	¿La empresa propone mecanismos innovadores para la gestión de cobranza?	X		X		X		
24	¿Se ha realizado capacitaciones para conseguir que las cobranzas sean efectivas?	X		X		X		
25	¿La empresa mantiene un registro detallado de los padres que están debiendo la pensión?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Existe suficiencia

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: ~~00600~~ **Alegria Rojas Román**

Especialidad del evaluador: **Contador Público Colegiado – Auditor Financiero**

- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 CPCC Roman Alegria Rojas
 Mat. CCPL Nº 24301 – Reg. JDCCPP Nº 006737

Anexo J. Validación del cuestionario por el segundo experto

N.º	Preguntas/ Enunciados	si	no	si	no	si	no
1	¿La empresa le ha asignado múltiples funciones a un mismo colaborador del área de cobranza?	X		X		X	
2	¿La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo?	X		X		X	
3	¿Le han informado todas las responsabilidades que usted debe cumplir?	X		X		X	
4	¿Durante la jornada laboral, usted culmina con las tareas asignadas diariamente?	X		X		X	
5	¿Se difunde el Código de Ética en la empresa?	X		X		X	
6	¿La empresa realiza evaluación de desempeño al personal encargado de la cobranza?	X		X		X	
7	¿Cree que por la falta de supervisión y monitoreo provoca que aumente la cartera morosa?	X		X		X	
8	¿Se realiza una supervisión y monitoreo a las funciones que usted realiza?	X		X		X	
9	¿La empresa realiza evaluaciones mensuales verificando que haya realizado sus labores asignadas?	X		X		X	
10	¿Después de ser evaluado el desempeño de sus actividades, la empresa realiza una retroalimentación?	X		X		X	
11	¿Su jefe le solicita elaborar copias de seguridad de los archivos de las pensiones pendientes por cobrar?	X		X		X	
12	¿Realizan una copia de seguridad de la información de cobranza de manera mensual?	X		X		X	
13	¿El área de contabilidad le solicita de forma permanente el resumen de las cuentas por cobrar?	X		X		X	
14	¿Se hace un seguimiento de las cuentas por cobrar a los padres morosos?	X		X		X	
15	¿Los sistemas de información implementados permiten que se realice una correcta toma de decisiones?	X		X		X	
16	¿Conoce usted cuales son las Políticas de cobranzas?	X		X		X	
17	¿Se comunica por algún medio al padre moroso para recordarle sus obligaciones de pago?	X		X		X	
18	¿Existe un manual de políticas de cobranza oficial en la empresa?	X		X		X	
19	¿Considera que las políticas de cobranza se están cumpliendo de forma correcta en la empresa?	X		X		X	
20	¿Realiza los procedimientos de cobranza de manera permanente?	X		X		X	
21	¿Considera que los procedimientos de cobranza que se realizan son los adecuados?	X		X		X	
22	¿Se realiza una evaluación de riesgos relacionado a los procedimientos de cobranza?	X		X		X	
23	¿La empresa propone mecanismos innovadores para la gestión de cobranza?	X		X		X	
24	¿Se ha realizado capacitaciones para conseguir que las cobranzas sean efectivas?	X		X		X	
25	¿La empresa mantiene un registro detallado de los padres que están debiendo la pensión?	X		X		X	

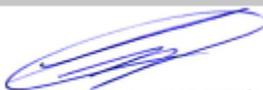
Observaciones (precisar si hay suficiencia) _____

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()
)Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 MG. CPCC, JULIO C. SALAZAR FERNÁNDEZ
 Mat. CCPL N° 27329 – Reg. JDCCPP N° 011365

Anexo K. Validación del cuestionario por el tercer experto

N.º	Preguntas/ Enunciados	si	no	si	no	si	no
1	¿La empresa le ha asignado múltiples funciones a un mismo colaborador del área de cobranza?		X	X		X	
2	¿La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo?	X		X		X	
3	¿Le han informado todas las responsabilidades que usted debe cumplir?	X		X		X	
4	¿Durante la jornada laboral, usted culmina con las tareas asignadas diariamente?	X		X		X	
5	¿Se difunde el Código de Ética en la empresa?		X	X		X	
6	¿La empresa realiza evaluación de desempeño al personal encargado de la cobranza?	X		X		X	
7	¿Cree que por la falta de supervisión y monitoreo provoca que aumente la cartera morosa?	X		X		X	
8	¿Se realiza una supervisión y monitoreo a las funciones que usted realiza?	X		X		X	
9	¿La empresa realiza evaluaciones mensuales verificando que haya realizado sus labores asignadas?	X		X		X	
10	¿Después de ser evaluado el desempeño de sus actividades, la empresa realiza una retroalimentación?	X		X		X	
11	¿Su jefe le solicita elaborar copias de seguridad de los archivos de las pensiones pendientes por cobrar?	X		X		X	
12	¿Realizan una copia de seguridad de la información de cobranza de manera mensual?	X		X		X	
13	¿El área de contabilidad le solicita de forma permanente el resumen de las cuentas por cobrar?	X		X		X	
14	¿Se hace un seguimiento de las cuentas por cobrar a los padres morosos?	X		X		X	
15	¿Los sistemas de información implementados permiten que se realice una correcta toma de decisiones?	X		X		X	
16	¿Conoce usted cuales son las Políticas de cobranzas?	X		X		X	
17	¿Se comunica por algún medio al padre moroso para recordarle sus obligaciones de pago?	X		X		X	
18	¿Existe un manual de políticas de cobranza oficial en la empresa?	X		X		X	
19	¿Considera que las políticas de cobranza se están cumpliendo de forma correcta en la empresa?	X		X		X	
20	¿Realiza los procedimientos de cobranza de manera permanente?	X		X		X	
21	¿Considera que los procedimientos de cobranza que se realizan son los adecuados?	X		X		X	
22	¿Se realiza una evaluación de riesgos relacionado a los procedimientos de cobranza?	X		X		X	
23	¿La empresa propone mecanismos innovadores para la gestión de cobranza?	X		X		X	
24	¿Se ha realizado capacitaciones para conseguir que las cobranzas sean efectivas?	X		X		X	
25	¿La empresa mantiene un registro detallado de los padres que están debiendo la pensión?	X		X		X	

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


CESAR A. BEJARANO DURÁN
 CONTADOR PÚBLICO COLOMBIANO
 MATRÍCULA N° 14879

GUIA DE ENTREVISTA

Instrucciones

El presente cuestionario tiene la finalidad de recaudar información sobre el control interno y la gestión de cobranza. A continuación, se muestra una lista de enunciados, léalo detenidamente y responda todas las preguntas, el cuestionario es totalmente anónimo solo tiene fines académicos, trate de ser sincero en sus respuestas. Para el llenado deberá marcar con un aspa (X), en el casillero que dice “Sí” o en el casillero que dice “No”, se agradece la participación

PREGUNTAS	
1	¿En la empresa se delegan responsabilidades al área de cobranza mediante un manual de funciones?
2	¿Considera usted que es necesario mejorar los procedimientos del control interno en la estructura empresarial?
3	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos y funciones en el área de cobranza?
4	¿Se realiza un monitoreo al personal de área de cobranza?
5	¿Los trabajadores realizan las cobranzas bajo los procedimientos del componente monitoreo?
6	¿Conoce usted las razones del incremento de pensiones por cobrar?
7	¿Hacen un seguimiento continuo a los padres morosos?
8	¿En la empresa se está realizando un efectivo control interno en el área de cobranza?
9	¿La empresa cuenta con sistemas de información y comunicación que le faciliten una correcta toma de decisiones?
10	¿Cree usted que aplicando mejoras en el control interno permitirá realizar una mejor gestión en las cobranzas?

Muchas gracias por la participación

Anexo M. Validación de la guía de entrevista del primer experto

Ficha de opinión de expertos

N.º	Preguntas/ Enunciados	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	¿En la empresa se delegan responsabilidades al área de cobranza?	X		X		X		
2	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos y funciones en el área de cobranza?	X		X		X		
3	¿La empresa ha establecido políticas de cobranza?	X		X		X		
4	¿Se realiza un monitoreo al personal de área de cobranza?	X		X		X		
5	¿Los trabajadores realizan las funciones asignadas?	X		X		X		
6	¿Conoce usted las razones del incremento de pensiones por cobrar?	X		X		X		
7	¿Hacen un seguimiento continuo a los padres morosos?	X		X		X		
8	¿En la empresa se está realizando un efectivo control interno en el área de cobranza?	X		X		X		
9	¿La empresa cuenta con sistemas de información y comunicación que le faciliten una correcta toma de decisiones?	X		X		X		
10	¿Cree usted que aplicando mejoras en el control interno permitirá realizar una mejor gestión en las cobranzas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Existe suficiencia

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Alejandra Rojas Román

Especialidad del evaluador: Contador Público Colegiado – Auditor Financiero

- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 CPCC Roman Alejandra Rojas
 Mat. CCLP Nº 24301 - Reg. ICPCFP Nº 006737

Anexo N. Validación de la guía de entrevista del segundo experto

N.º	Preguntas/ Enunciados	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	¿En la empresa se delegan responsabilidades al área de cobranza?	X		X		X		
2	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos y funciones en el área de cobranza?	X		X		X		
3	¿La empresa ha establecido políticas de cobranza?	X		X		X		
4	¿Se realiza un monitoreo al personal de área de cobranza?	X		X		X		
5	¿Los trabajadores realizan las funciones asignadas?	X		X		X		
6	¿Conoce usted las razones del incremento de pensiones por cobrar?	X		X		X		
7	¿Hacen un seguimiento continuo a los padres morosos?	X		X		X		
8	¿En la empresa se está realizando un efectivo control interno en el área de cobranza?	X		X		X		
9	¿La empresa cuenta con sistemas de información y comunicación que le faciliten una correcta toma de decisiones?	X		X		X		
10	¿Cree usted que aplicando mejoras en el control interno permitirá realizar una mejor gestión en las cobranzas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) _____

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Mg. CPC. JULIO C. SALAZAR FERNÁNDEZ
 Mat. CCPL N° 27328 – Reg. JCCCP N° 811565

Anexo O. Validación de la guía de entrevista del tercer experto

N.º	Preguntas/ Enunciados	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	¿En la empresa se delegan responsabilidades al área de cobranza?	X		X		X		
2	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos y funciones en el área de cobranza?	X		X		X		
3	¿La empresa ha establecido políticas de cobranza?	X		X		X		
4	¿Se realiza un monitoreo al personal de área de cobranza?	X		X		X		
5	¿Los trabajadores realizan las funciones asignadas?	X		X		X		
6	¿Conoce usted las razones del incremento de pensiones por cobrar?	X		X		X		
7	¿Hacen un seguimiento continuo a los padres morosos?	X		X		X		
8	¿En la empresa se está realizando un efectivo control interno en el área de cobranza?	X		X		X		
9	¿La empresa cuenta con sistemas de información y comunicación que le faciliten una correcta toma de decisiones?	X		X		X		
10	¿Cree usted que aplicando mejoras en el control interno permitirá realizar una mejor gestión en las cobranza?	X		X		X		

Opción de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


CESAR A. NEJARANO DURAN
 CONTADOR PÚBLICO COLOMBIANO
 CANTONAL Nº 14079

Anexo P. Reporte en Excel del cobro de pensiones año 2019

DEUDORES 31-12-2019										
N°	NOMBRE COMPLETO	GRADO	NIVEL	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
1	DECERRA CORDOVA DANIELA YURITH	5 GRADO	PRIMARIA							387
2	MAMANI TERROONES PRIZAYANKA ANDREA	5 GRADO	PRIMARIA							387
3	MEDINA NUROQUILUCIANA HIA	5 GRADO	PRIMARIA					430	430	430
4	SONDALEZ CARRANZO DAYRON AARON	6 GRADO	PRIMARIA							408.5
5	SONDALEZ BRIBE KELLES JOHNNY	6 GRADO	PRIMARIA							430
6	GUTIERREZ ROJAS DAMIA ISABELLA	6 GRADO	PRIMARIA	430	430	430	430	430	430	430
7	YASQUEZ NUÑANMI EDGAR ADRIAN	6 GRADO	PRIMARIA	387	387	387	387	387	387	387
8	YASQUEZ MEJIA VALERIA	6 GRADO	PRIMARIA	430	430	430	430	430	430	430
9	YEGA PIZARRO MARTINA ANDRE	6 GRADO	PRIMARIA							430
10	ARIMUYA CHUCOHN SEBASTIAN FELIPE	1 GRADO	SECUNDARIA							430
11	ASTO VILLANUEVA DIEGO ARMANDO	1 GRADO	SECUNDARIA	387	387	387	387	387	387	387
12	BARRIOS TEBORAO ADRIEL	1 GRADO	SECUNDARIA							430
13	DECERRA CORDOVA LUANA SHIRETH	1 GRADO	SECUNDARIA							387
14	CARMINI LEYVA ANIRA	1 GRADO	SECUNDARIA							430
15	CHAVEZ NUROZ DANIELA ALEXANDRA	1 GRADO	SECUNDARIA							408.5
16	CHIPANA ROQUE EDGAR LEONARDO	1 GRADO	SECUNDARIA	430	430	430	430	430	430	430
17	CONTRERAS DELGADO LUCAS	1 GRADO	SECUNDARIA					408.5	408.5	408.5
18	CONTRERAS ZAVALETA VALERIA GABRIELA	1 GRADO	SECUNDARIA	430	430	430	430	430	430	430
19	CRUZ MOSQUETA LEONARDO	1 GRADO	SECUNDARIA						430	430
20	ESPINOZA ACOSTA HIA DALLOLET	2 GRADO	SECUNDARIA						430	430
21	FERNANDEZ NUARCA CAROLINA	2 GRADO	SECUNDARIA	430	430	430	430	430	430	430
22	FRETTEL JAVIER MIREYA CRISSEL	2 GRADO	SECUNDARIA							408.5
23	GARCIA MENDOZA LEONEL	2 GRADO	SECUNDARIA							430
24	GAVIDIA DE JARAMA NATHAN SALVADOR	2 GRADO	SECUNDARIA							430
25	HERNANDEZ GUZMAN NICOLAS MATIAS	2 GRADO	SECUNDARIA							408.5
26	JARA VILCA CHRISTOPHER PATRICK	2 GRADO	SECUNDARIA							430
27	LA TORRE HONCADA SAMUEL TINIANO	2 GRADO	SECUNDARIA					430	430	430
28	LEDESMA CORREJO LIESEL JARETH	2 GRADO	SECUNDARIA							387
29	BRUÑO MAURICIO ANGE	3 GRADO	SECUNDARIA							440
30	CALLA PUMA GRECIA ITAKA	3 GRADO	SECUNDARIA							440
31	PARIACHI LAURA ABEL JERSON	3 GRADO	SECUNDARIA			440	440	440	440	440
32	PAYANO ROMERO ALISSON FRANCISCA	3 GRADO	SECUNDARIA			440	440	440	440	440
33	PERALTA MIRANDA ROVELY FERRANDA SHALINI	3 GRADO	SECUNDARIA		440	440	440	440	440	440
34	PINTO NIÑO GABRIELA JOHANA	3 GRADO	SECUNDARIA				440	440	440	440
35	PUMACAYO CHIPAYO CRIS ROMINA	3 GRADO	SECUNDARIA							440
36	QUEREVALU MIRANDA IVANA LUCIA	3 GRADO	SECUNDARIA							440
37	QUIPUZCO GUZMAN CHRISTIAN MICHAEL	3 GRADO	SECUNDARIA							418
38	QUISPE MOSQUETA GIOSUE	3 GRADO	SECUNDARIA							440
39	SAMOS ASTO FABRICIO FERRNANDO	3 GRADO	SECUNDARIA			418	418	418	418	418
40	RIVERA FERNANDEZ MARCO ANTONIO	3 GRADO	SECUNDARIA					440	440	440
41	RUIZ RODAS MARIEPE MILAGRES	3 GRADO	SECUNDARIA					440	440	440
42	SALDARRIA ALVARO ADRIAN GABRIEL	3 GRADO	SECUNDARIA		440	440	440	440	440	440
43	TAIPE CAJACHACUBILE DOMINGO JOAQUIN	3 GRADO	SECUNDARIA			440	440	440	440	440
44	TORRES ROMAN DIEGO DAVID	3 GRADO	SECUNDARIA	440	440	440	440	440	440	440
45	TUEROS GARCIA HEYRAN DAVID	3 GRADO	SECUNDARIA				440	440	440	440
46	VARGAS TEREZO IKER	3 GRADO	SECUNDARIA				440	440	440	440
47	YEGA SANDOVAL STEPHANO FABIANO	3 GRADO	SECUNDARIA	336	336	336	336	336	336	336
48	YEGA CAYO VICTOR RUBEN	3 GRADO	SECUNDARIA						440	440
49	VILLEGAS SIMS HARRY ALEXANDER	3 GRADO	SECUNDARIA							440
50	CCANTO CONDORI MORAIMA YAREL	4 GRADO	SECUNDARIA							440

DEUDORES 31-12-2019											
N°	NOMBRE COMPLETO	GRADO	NIVEL	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
51	CHIVILLAN CAMARERO ADAR JAIPE	4 GRADO	SECUNDARIA							440	
52	CORONVA LUISA PAUTIA ESTEFANIE	4 GRADO	SECUNDARIA							440	
53	DAVALOS CAPIREO PABLO	4 GRADO	SECUNDARIA							440	
54	DELOADO HUARHUACHI MATIAS JESUS	4 GRADO	SECUNDARIA							440	
55	ESCUERO ACHANTE BRYAN RIMES	4 GRADO	SECUNDARIA							440	
56	FACHO ESPINDOLA MARIA JOSE	4 GRADO	SECUNDARIA					440	440	440	
57	GARCIA ARANDA MARIA FERRANDA JAHILE	4 GRADO	SECUNDARIA							440	
58	HEREDIA MARCCHERA RICHARD RAUL	4 GRADO	SECUNDARIA							440	
59	HEREDIA QUISE ANDREA	4 GRADO	SECUNDARIA	418	418	418	418	418	418	418	
60	HERRERA VILCITA JUDITH LUANA	4 GRADO	SECUNDARIA		440	440	440	440	440	440	
61	MONTESGROSSO AREVALO PAMELA	4 GRADO	SECUNDARIA			440	440	440	440	440	
62	MONTES ANCHANTE PARIS ANGELINA	4 GRADO	SECUNDARIA							340	
63	MORALES ELGUERA LUCIANA	4 GRADO	SECUNDARIA							440	
64	ODRIA CADENAS STEFANY	4 GRADO	SECUNDARIA		418	418	418	418	418	418	
65	PALANTE SUITRON SOFIA RIMES	4 GRADO	SECUNDARIA							440	
66	PATIN CUNIBAY ANITA MAYTE DA	4 GRADO	SECUNDARIA							440	
67	PEREZ CANHUACHI MARIA ISABEL	4 GRADO	SECUNDARIA							418	
68	POHACAJA PAREJA SOFIA MAXIMI	4 GRADO	SECUNDARIA							418	
69	POUCE CASUBIRO DAYANNA BARBARA	4 GRADO	SECUNDARIA							440	
70	RAMOS DE LA SERRA PAUL ALEXANDER	4 GRADO	SECUNDARIA					440	440	440	
71	REENTERIA MAYURA JAHIS	4 GRADO	SECUNDARIA							418	
72	RIOS SALAZAR FERNANDO ALEXANDER	4 GRADO	SECUNDARIA							440	
73	RIVEROS HUALLPA LEONARDO MIGUEL	4 GRADO	SECUNDARIA							350	
74	ALFARO ESTABITO DAYTON AARON	5 GRADO	SECUNDARIA							440	
75	ALFARO HUARACO JONATHAN ANDRIAN	5 GRADO	SECUNDARIA							440	
76	ALTAMIRANO DAMIANO DONY MARINO	5 GRADO	SECUNDARIA							440	
77	AMARCA AMARCA MARCELO ALBERTO	5 GRADO	SECUNDARIA							440	
78	ANTAY DURAND LISIANA LUVIKA	5 GRADO	SECUNDARIA							418	
79	ARAGON CAYO LLURIT ESTEFANY	5 GRADO	SECUNDARIA						440	440	
80	ARCOA BUELA SYRIAN RICARDO	5 GRADO	SECUNDARIA							418	
81	ASTO VILLARUEVA HIRELY DEBIRTH	5 GRADO	SECUNDARIA							396	
82	BARRERO ALBACON RODRIGO ALONSO	5 GRADO	SECUNDARIA							418	
83	BARRO VEGALUCAS SEBASTIAN	5 GRADO	SECUNDARIA	440	440	440	440	440	440	440	
84	BERRIO PONCE DANIELA MURIEL	5 GRADO	SECUNDARIA			440	440	440	440	440	
85	BUSTIRICO PACOMPAN ANA CEBUSTINA	5 GRADO	SECUNDARIA			440	440	440	440	440	
86	BUSTIRICO VELAZQUEZ PERLA DAYANNA	5 GRADO	SECUNDARIA							440	
87	CABRETA SACILLO SEBASTIAN EDISON	5 GRADO	SECUNDARIA							418	
88	CABRETA SILVA GILBER GABRIEL	5 GRADO	SECUNDARIA							292	292
89	CABRERA HUACANTE ALLISON NIKOLL	5 GRADO	SECUNDARIA							440	440
90	CALLER QUISE MIGUEL ANGEL	5 GRADO	SECUNDARIA							418	418
91	CARRASCO RAMOS ALIHA KIARA	5 GRADO	SECUNDARIA							330	
92	LLANO LOPEZ MARCELY ROCHY	5 GRADO	SECUNDARIA							440	
93	HANTILLA VELAQUEZ VICTOR ALEXANDRO	5 GRADO	SECUNDARIA		440	440	440	440	440	440	
94	MAYOL FERRALLA GEACE DEBORA	5 GRADO	SECUNDARIA			340	340	340	340	340	
95	MEDINA ENCISO AIDAR BRACCEL	5 GRADO	SECUNDARIA			440	440	440	440	440	
96	MOYA LACOS GABRIELA TEREZA	5 GRADO	SECUNDARIA							440	
97	ODRIA CADENAS LEONARDO ALDO	5 GRADO	SECUNDARIA	418	418	418	418	418	418	418	
98	PARDAL COMEZ DANIEL ENRIQUE	5 GRADO	SECUNDARIA							418	
99	VAREGAS ALMEYDA MELANIE JAZMINE	5 GRADO	SECUNDARIA							440	440
100	VARGAS IZURI ANGEL V HENRY	5 GRADO	SECUNDARIA							440	440
101	VASQUEZ HUAMAN ALVARO JULIAN	5 GRADO	SECUNDARIA	396	396	396	396	396	396	396	
102	VILCA LEONAYEN LIZBETH	5 GRADO	SECUNDARIA		396	396	396	396	396	396	
103	YFARRAQUE CHOQUE YOSTIN MIGUEL	5 GRADO	SECUNDARIA			440	440	440	440	440	
104	ZAMBRANO FERNANDEZ KEVIN ANGEL	5 GRADO	SECUNDARIA							418	
				5432	8006	12284	14034	16433	20403	44061	120852