



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

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

**El control interno en la gestión de cobranza de una empresa
industrial**

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

**PRESENTADO POR
Pariasca Uribe, Jarol Santos**

**ASESOR
Araujo Orihuela, Mabel Pamela
ORCID: 0000-0003-1525-6917**

LIMA – PERÚ

2024

INFORME DE CONFORMIDAD PARA SUSTENTACIÓN

INFORME N° 001-2024-1

Por el presente documento informo en mi calidad de asesor de la tesis titulada:

“EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL”, elaborado por el bachiller:

- Pariasca Uribe Jarol Santos

Manifiesto, que el asesorado en mención ha cumplido con las exigencias académicas que establece la universidad respecto al desarrollo de la tesis, según la reglamentación vigente en el reglamento de grados y títulos de la universidad y las guías que enmarcan el desarrollo correspondiente.

En tal sentido, manifiesto que he asesorado y revisado la tesis encontrándola:

APTA para ser sustentada, reuniendo los aspectos de redacción y normativa APA.

APTA en los aspectos de fondo (Justificación, marco teórico y desarrollo de los objetivos).

APTA en los aspectos de fondo (incluidas las conclusiones y recomendaciones del tema).

Es necesario señalar, que mi persona comparte con el asesorado la responsabilidad por la calidad académica del contenido.

Declarándolo **CONFORME** para ser sustentado ante el Jurado designado por la Universidad de Ciencias y Humanidades.

Los Olivos, 06 de junio del 2024



Mg. Mabel Pamela Araujo Orihuela
Asesor de tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD ANTIPLAGIO TURNITIN

Mediante la presente, yo:

1. Pariasca Uribe Jarol Santos, identificada con DNI 74975857

Egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad con Mención en Finanzas del año 2017 y habiendo realizado¹ la Tesis para optar el Título Profesional² 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 06 de junio de 2024, el cual, ha generado un porcentaje de originalidad³ de 24%.

En señal de conformidad con lo declarado, firmo el presente documento el 06 de junio de 2024.



Egresado 1

Pariasca Uribe Jarol Santos



Asesor

Araujo Orihuela Mabel Pamela
DNI: 45119771

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.

TESIS FINAL - PARIASCA URIBE JAROL SANTOS.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	www.theibfr.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

Dedicado a mis seres queridos, por siempre haberme apoyado en mi carrera, así como a todos mis profesores.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora, Mabel Pamela Araujo Orihuela, con quien siempre estaré en deuda por su apoyo y dedicación, que fueron esenciales para terminar mi tesis.

RESUMEN

La empresa objeto de estudio no contaba con procesos, procedimientos y políticas adecuadas para el otorgamiento de créditos, lo que generó el incremento de la cartera morosa, por ello, analizar cómo el control interno mejora la gestión de cobranzas en esta empresa en el 2022, es el principal objetivo de este estudio.

Este estudio empleó un enfoque mixto, con un alcance descriptivo, diseño de naturaleza transversal no experimental, con una población de diez colaboradores de la empresa, mientras que la muestra, la conforman cinco colaboradores del departamento de cobranza y utilizando un muestro no probabilístico intencional.

Con 58,890 soles en cuentas por cobrar, principalmente de préstamos vencidos, estas herramientas ayudaron a identificar el incumplimiento de las políticas, la falta de regulaciones y las deficiencias en la gestión de cobranza. Al final, estos elementos influyeron en la expansión de la cartera morosa. Además se descubrió que el personal encargado manipulaba los saldos de las cuentas por cobrar a su beneficio, cometiendo el delito de corrupción y prácticas poco éticas. Ante estos hallazgos, se resalta la importancia y urgencia de analizar la implementación de un sistema de control interno en la gestión de cobranza de la empresa industrial.

Palabras clave: Concesión de créditos, cartera morosa, control interno, gestión de cobros, cobro efectivo y procedimientos de cobro.

ABSTRACT

The company under study did not have adequate processes, procedures and policies for granting credit, which generated an increase in the delinquent portfolio, therefore, analyze how internal control improves collection management in this company in 2022. is the main objective of this study.

This study used a mixed approach, with a descriptive scope, a non-experimental cross-sectional design, with a population of ten company employees, while the sample is made up of five employees from the collections department and using an intentional non-probabilistic sample.

With 58,890 soles in accounts receivable, mainly from overdue loans, these tools will help identify non-compliance with policies, lack of regulations, and deficiencies in collection management. In the end, these elements influenced the expansion of the non-performing portfolio. In addition, it was discovered that the personnel in charge manipulated the account balances to collect for their benefit, committing the crime of corruption and unethical practices. Given these findings, the importance and urgency of analyzing the implementation of an internal control system in the collection management of the industrial company is highlighted.

Keywords: Granting of credit, delinquent portfolio, internal control, collection management, effective collection and collection procedures.

CONTENIDO

HOJA ANTIPLAGIO	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO.....	ix
LISTA DE TABLAS.....	xi
LISTA DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3. OBJETIVOS DEL PROBLEMA.....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	6
1.4.1. Justificación.....	6
1.4.2. Importancia.....	6
1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	6
1.5.1. Alcances.....	6
1.2.2. Limitaciones.....	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. ANTECEDENTES.....	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2. Antecedente Nacionales.....	10
2.2. BASES TEÓRICAS.....	11

2.2.1. Control Interno.....	11
2.2.2. Gestión de cobranza.....	16
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	21
CAPITULO III: VARIABLES.....	24
3.1 VARIABLES.....	25
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	25
CAPITULO IV: METODOLOGÍA.....	27
4.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	28
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
4.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	29
4.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	32
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	34
5.1. RESULTADOS.....	35
5.2. DISCUSIÓN.....	63
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
6.1. CONCLUSIONES.....	71
6.2. RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS.....	80

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	25
Tabla 2. La empresa dispone de un manual de funciones.....	36
Tabla 3. Existe un manual de funciones específico y oficial asignado al área de cobranza.....	37
Tabla 4. Función de otorgamiento de crédito claramente separada de las labores de cobranza.....	38
Tabla 5. Personal designado específicamente para el otorgamiento de créditos.....	39
Tabla 6. Riesgos principales asociados al proceso de cobranza.....	40
Tabla 7. Evaluación de los riesgos relacionados con los procesos de cobranza.....	41
Tabla 8. Personal encargado de llevar a cabo los procedimientos de cobranza.....	42
Tabla 9. Supervisor responsable de garantizar la efectividad de los procedimientos de cobranza.....	43
Tabla 10. Supervisión y monitoreo de superior inmediato en el departamento de cobranzas.....	45
Tabla 11. Supervisión y monitoreo adecuado de la gestión de cobranza.....	46
Tabla 12. Registro detallado de la cartera morosa.....	47
Tabla 13. La falta de control interno aumenta la cartera morosa.....	48
Tabla 14. Revisión de saldos con los clientes mediante circularización.....	49
Tabla 15. Constante comunicación con los clientes deudores.....	50
Tabla 16. Realización de capacitaciones enfocadas en lograr una cobranza efectiva.....	51
Tabla 17. Bonos o estímulos a los colaboradores por lograr una cobranza efectiva.....	52
Tabla 18. Asignación de múltiples responsabilidades a una misma persona en el área de cobranzas.....	54
Tabla 19. Formularios que los clientes deben completar para facilitar la evaluación de créditos.....	55
Tabla 20. Existencia de un manual de políticas de cobranza oficial y por escrito de la empresa.....	56
Tabla 21. Las políticas de cobranza pueden reducir los riesgos de morosidad.....	57
Tabla 22. Desarrollo de control interno en la gestión de cobranza.....	58
Tabla 23. El control interno ayudará en la mejora de la gestión de cobranza.....	59
Tabla 24. Guía de análisis documental.....	85

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Objetivos del control interno.....	12
Figura 2: Fases del control interno.....	13
Figura 3: Componentes del control interno.....	16
Figura 4: Procedimientos de cobranza.....	19
Figura 5: Composición de la cartera morosa.....	20
Figura 6: Coeficiente Kuder Richardson (K-20).....	33
Figura 7: La empresa dispone de un manual de funciones.....	36
Figura 8: Existe un manual de funciones específico y oficial asignado al departamento de cobranza.....	37
Figura 9: Función de otorgamiento de crédito claramente separada de las labores de cobranza.....	38
Figura 10: Personal designado para la aprobación de créditos.....	39
Figura 11: Riesgos principales asociados al proceso de cobranza.....	41
Figura 12: Evaluación de los riesgos relacionados con los procesos de cobranza.....	42
Figura 13: Personal encargado de llevar a cabo los procedimientos de cobranza.....	43
Figura 14: Supervisor responsable de garantizar la efectividad de los procedimientos de cobranza.....	44
Figura 15: Supervisión y monitoreo de superior inmediato en el departamento de cobranzas.....	45
Figura 16: Supervisión y monitoreo adecuado de la gestión de cobranza.....	46
Figura 17: Registro detallado de la cartera morosa.....	47
Figura 18: La falta de control interno aumenta la cartera morosa.....	48
Figura 19: Revisión de saldos con los clientes mediante circularización.....	50
Figura 20: Constante comunicación con los clientes deudores.....	51

Figura 21: Realización de capacitaciones enfocadas en lograr una cobranza efectiva.....	52
Figura 22: Bonos o estímulos a los colaboradores por lograr una cobranza efectiva.....	53
Figura 23: Asignación de múltiples responsabilidades a una misma persona en el área de cobranzas.....	54
Figura 24: Formularios que los clientes deben completar para facilitar la evaluación de créditos.....	55
Figura 25: Existencia de un manual de políticas de cobranza oficial y por escrito de la empresa.....	56
Figura 26: Las políticas de cobranza pueden reducir los riesgos de morosidad.....	57
Figura 27: Desarrollo de control interno en la gestión de cobranza.....	59
Figura 28: El control interno ayudará en la mejora de la gestión de cobranza.....	60
Figura 29: Reporte Excel del total de cuentas por cobrar al 31-12-2022.....	61
Figura 30: Estado de situación financiera al 31-12 -2022.....	61
Figura 31: Reporte de Excel de cuentas por cobrar de clientes A y B.....	62
Figura 32: Reporte de Sistema de cuentas por cobrar de clientes A y B.....	63
Figura 33: Flujograma de cobranza.....	100

INTRODUCCIÓN

Independientemente de su tamaño, es un hecho habitual en el sector empresarial que muchas organizaciones carezcan de mecanismos eficientes de control interno. El objetivo de este estudio es llamar la atención sobre las incoherencias que se producen en una empresa industrial, como consecuencia de un control interno insuficiente. Las operaciones cotidianas de la empresa implican riesgos inevitables, lo que pone de relieve lo crucial que es la gestión interna. Además, se hace hincapié en el control interno en relación con la gestión de cobros, sobre todo en los casos en que se realizan préstamos por servicios. Un control interno insuficiente puede exponer a la empresa a importantes riesgos financieros, lo que podría afectar negativamente a su capacidad de reunir capital y desembocar potencialmente en la quiebra y el colapso de la empresa.

Este trabajo consta de seis capítulos: En el primero se exponen el planteamiento, la formulación del problema, los objetivos, la importancia, el alcance y las limitaciones de la investigación. El marco teórico se desarrolla en el segundo capítulo. Las variables y su operacionalización son los temas principales del tercer capítulo. El enfoque adoptado para recabar información fidedigna se presenta en el cuarto capítulo. La parte más significativa del estudio, las conclusiones, se presentan en el quinto capítulo junto con un debate sobre las mismas.

Por último, el sexto capítulo incluye las referencias bibliográficas que refuerzan los fundamentos teóricos utilizados, así como las conclusiones y sugerencias derivadas de los resultados de la investigación. Además, se incluyen anexos que ofrecen una explicación más exhaustiva.

**CAPITULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN
DEL PROBLEMA**

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La gestión de cobranzas a nivel internacional representa un desafío complejo en la economía actual, dado que las empresas se expanden hacia diversos mercados, lo que incrementa la complejidad de las transacciones financieras. Esto resalta la imperante necesidad de llevar a cabo una gestión de cobranza rigurosa y establecer un claro control interno para abordar los desafíos específicos. Los riesgos económicos y financieros, como los costos operativos y las fluctuaciones, impactan directamente en las empresas y su capacidad para alcanzar sus objetivos. La gestión de cobranzas se torna esencial para mitigar estos riesgos, exigiendo un plan sólido. De esta manera, esto resulta en una disminución directa de la disponibilidad de efectivo, lo que complica el cumplimiento de los compromisos financieros y operativos, incluyendo el pago de salarios, proveedores, tributos y contratistas. Esto genera un efecto dominó de problemas financieros y operativos que amenaza la sostenibilidad a largo plazo (Organización para la cooperación y el desarrollo económico, et. al, 2018).

Según una investigación realizada en América Latina, las empresas buscan expandirse internacionalmente a través de ventas a crédito, pero se enfrentan a un problema significativo: un preocupante 90.3% de sus cuentas por cobrar presentan atrasos. En la Ciudad de México, una encuesta revela que el 91.3% de los clientes empresariales no cumplen con los plazos de pago, evidenciando un aumento del 50% en las facturas vencidas en 2018 en comparación con el 48.8% del año anterior, además de un incremento de 2 días en el período de demora promedio. Estos datos subrayan la carencia de una cultura de pago eficiente, instando a las empresas a implementar medidas efectivas para asegurar una disponibilidad de efectivo más constante y una gestión de cobranza más eficiente en este desafiante entorno comercial. (Asociación Mexicana de Agente de Seguro y Finanzas, 2018).

En cuanto a la implementación del control interno, generalmente se acuerda en Perú y en todo el mundo seguir la estrategia, metodología, intensidad y requisitos integrados del informe COSO. Esto se debe a que COSO tiene una reputación estimada en todo el mundo para el control interno y las auditorías. Dado que las ventajas establecidas de su aplicación han sido ampliamente reportadas en varias naciones, debería ser considerado como una fuente invaluable de dirección y gestión para todas las empresas (COSO, 2023).

En el contexto empresarial actual de Perú, marcado por el objetivo de alcanzar un crecimiento económico sostenible, el control interno asume una importancia significativa, especialmente en procesos críticos como la gestión de cobranza. Esta información abarca aspectos como la salud financiera de la organización, la calidad de su cartera de clientes y las estrategias más efectivas para la recuperación de fondos (Sánchez, 2019).

Una corporación de Lima experimentó importantes dificultades un año como resultado de una supervisión inadecuada de su operación de cobro. Se descubrió que había negligencia en las condiciones que se preparaban antes de conceder los préstamos, y también hubo desobediencia con el calendario de pagos establecido. Estas cuestiones eran la prueba de que no existía un control interno suficiente sobre la gestión de cobros, lo que podría haber tenido resultados catastróficos y, en última instancia, haber provocado la quiebra de la empresa. Este caso pone de relieve lo crucial que es reforzar el control interno, examinar y modificar los procedimientos de crédito y cobro, y lograr una gestión financiera más eficaz (Durand et al, 2022).

La empresa industrial objeto de la presente investigación presta principalmente servicios mediante la venta de automóviles y la fabricación de carrocerías de semirremolques y remolques. Sus objetivos a corto plazo son mantener su dominante cuota de mercado y posicionarse como pionera en la atención al cliente. Para lograr este objetivo, han puesto en marcha diferentes políticas. También han impuesto tipos de interés a determinadas compras a crédito. Además, han desarrollado estrategias de venta que combinan las ventas a crédito y en efectivo. Pero estas iniciativas se han topado con problemas que van en detrimento de la tesorería de la empresa. A continuación, se resumen estos problemas:

- Debido a que los saldos de las cuentas por cobrar mantenían valores inferiores, que se reflejaban en el sistema contable como activos disponibles para el pago de la deuda, los métodos de cobro resultaron ineficaces. Al comparar el informe de cuentas por cobrar en Excel, utilizado por el personal, con los datos del sistema, se identificaron discrepancias, pues los montos pendientes eran inferiores en el Sistema CONCAR, considerado la fuente oficial para la preparación de los estados financieros.
- El personal a cargo de la gestión de cobranza registraba las transacciones en su informe de Excel sin informar al departamento contable, lo que resultaba en una pérdida de seguimiento de los créditos pendientes.

- La evaluación de riesgos para otorgar ventas a crédito era deficiente, careciendo de políticas y procedimientos para identificar riesgos.
- No se llevaban a cabo actividades de control, no existía personal encargado de supervisar ni revisar las funciones ni la información presentada en los informes de cobranzas semanales.
- No se implementaban políticas adecuadas de cobranza, permitiendo que clientes con deudas pendientes siguieran obteniendo ventas a crédito, incluso si presentaban deficiencias en los pagos, lo que resultaba en un aumento de la cartera morosa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el control interno, basado en el modelo COSO I, mejora la gestión de cobranza en una empresa industrial del distrito de Comas, en el año 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

P.E.1 ¿De qué manera el ambiente de control mejora el otorgamiento de créditos en una empresa industrial del distrito de Comas, en el año 2022?

P.E.2 ¿De qué manera la evaluación de riesgos mejora los procedimientos de cobranza en una empresa industrial del distrito de Comas, en el año 2022?

P.E.3 ¿De qué manera la supervisión y monitoreo mejora la cartera morosa en una empresa industrial del distrito de Comas ,en el año 2022?

P.E.4 ¿De qué manera la información y comunicación mejora la cobranza efectiva en una empresa industrial del distrito de Comas ,en el año 2022?

P.E.5 ¿De qué manera las actividades de control mejoran las políticas de cobranza en una empresa industrial del distrito de Comas, en el año 2022?

1.3. OBJETIVOS DEL PROBLEMA

1.3.1. Objetivo General

Analizar si el control interno, basado en el modelo COSO I, mejora la gestión de cobranza en una empresa industrial del distrito de Comas, en el año 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

O.E.1 Analizar si el ambiente de control mejora el otorgamiento de créditos en una empresa industrial del distrito de Comas, en el año 2022.

O.E.2 Analizar si la evaluación de riesgos mejora los procedimientos de cobranza en una empresa industrial del distrito de Comas, en el año 2022.

O.E.3 Analizar si la supervisión y monitoreo mejora la cartera morosa en una empresa industrial del distrito de Comas, en el año 2022.

O.E.4 Analizar si la información y comunicación mejora la cobranza efectiva en una empresa industrial del distrito de Comas ,en el año 2022.

O.E.5 Analizar si las actividades de control mejoran las políticas de cobranza en una empresa industrial del distrito de Comas, en el año 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.4.1. Justificación

Teniendo en cuenta los retos existentes, el estudio de las variables constituye la base de la justificación, ya que el control interno potencia la gestión de cobranza para lograr una mayor eficiencia en la concesión de préstamos, el éxito en la gestión de cobros, la disminución de la cartera morosa, el éxito en las operaciones de cobro y la aplicación de políticas de cobranza adecuadas.

1.4.2. Importancia

Su capacidad para proporcionar información precisa y puntual es lo que le confiere importancia. De este modo, el personal encargado de la gestión de cobros podrá informar puntualmente de los importes en mora, lo que se traducirá en una gestión de cobros eficaz respaldada por un control interno fiable. Si se adopta un enfoque proactivo, se evitarán los problemas de mala gestión que podrían poner en peligro la salud operativa y financiera de la empresa y, en última instancia, provocar riesgos financieros. Es fundamental recordar que un control eficaz de la gestión de cobros tiene ventajas a largo plazo, además de sus ventajas inmediatas.

1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.5.1. Alcances

Los beneficios de esta investigación se verán reflejados en diferentes plazos: a corto plazo, ayudará en la formulación de estrategias y en la mejora de la obtención de recursos.

1.5.2. Limitaciones

Durante la realización de este estudio, se identificaron ciertas limitaciones:

1. Disponibilidad limitada de información detallada: No fue factible acceder a información minuciosa debido a la confidencialidad inherente a los temas de control interno, especialmente aquellos relacionados con aspectos financieros, dentro de la empresa.
2. Restricciones temporales de los colaboradores: Los empleados de la empresa enfrentaron limitaciones de tiempo que dificultaron su capacidad para responder a las preguntas y proporcionar información adicional. Esto podría haber limitado la obtención de datos más exhaustivos y detallados, así como la posibilidad de profundizar en aspectos relevantes del control interno en las cobranzas.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Rivera (2020), el propósito principal de su investigación fue mejorar la cobranza en la empresa Pharmacid S.A.S. En ese momento, la entidad carecía de un sistema efectivo que le permitiera identificar los problemas de cuentas por cobrar, lo que resultaba en un bajo rendimiento y un uso ineficiente de los recursos disponibles. Como conclusión de su investigación, el autor llegó al sólido veredicto de que el control interno desempeña un papel fundamental en el éxito de una empresa. Esto se debe a que contribuye al cumplimiento de las políticas establecidas y, sobre todo, proporciona una comprensión más clara de la situación financiera de la misma.

Vásquez (2019), El propósito del sistema que el autor sugirió implementar a PROEME S.A.C. era evaluar qué tan bien estaban funcionando los procesos de emisión y recuperación de créditos. Como resultado de la investigación se puso en marcha un sistema de control interno para facilitar la toma de decisiones rápidas y confiables, cumpliendo con la normativa interna y externa. De este modo, todas las partes implicadas tendrán más autoridad y se protegerán los activos.

Además, el objetivo principal del estudio de Pico (2018), era destacar la importancia de poner en marcha un sistema de control interno que mejorara los procesos administrativos de las cuentas por cobrar de la empresa EYVTOURS. Las notables fallas en las cuentas por cobrar encontradas a lo largo de la investigación sirvieron como impulso para la recomendación de poner en marcha un sistema de control interno automatizado. Entre estas deficiencias estaba el tiempo perdido en tareas rutinarias como resultado de la desorganización y la falta de procedimientos automatizados.

De manera similar, Gutiérrez (2019), desarrolló e implementó un sistema de control interno dentro de Frubell S.A. con el objetivo de disminuir los riesgos y dotar a la gerencia de una herramienta para la toma de decisiones eficientes.

Sus conclusiones hacían hincapié en el siguiente punto:

1. Había una falta de segregación del trabajo en todos los departamentos de la empresa, lo que daba lugar a la duplicación de tareas y, en ocasiones, a un rendimiento inferior.

Por último, Coronel (2019), concluyó diciendo que el objetivo principal de su trabajo fue identificar insuficiencias en la recuperación de cartera. Las principales conclusiones se resumen de la siguiente manera:

1. Los procedimientos relativos a la aprobación del crédito y al cobro eran poco claros.
2. La gestión de cobros se basa en las decisiones del mercado, lo que crea riesgos para las operaciones a corto y medio plazo.

Las sugerencias del autor incluían educar al personal en la gestión financiera y actualizar la política crediticia para reflejar las condiciones actuales del mercado.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

El objetivo principal del estudio, según Culquicondor (2018), fue implementar el control interno ya que los hallazgos del estudio revelaron los siguientes puntos importantes:

- a. Recuperar con éxito su cartera de clientes.
- b. La empresa otorga préstamos como un componente de sus operaciones comerciales y no toma ninguna medida para reducir la posibilidad de incumplimiento e incobrabilidad.

Caldas (2022), también recomendó investigar cómo el control interno afectaba la gestión de cobros de una asociación. El propósito principal del análisis fue evaluar el sistema de control interno con el fin de mejorar la recuperación de las deudas, incluidas las sumas que se consideran incobrables. Se descubrieron fallas significativas durante la investigación. Debido a una supervisión insuficiente de las políticas de cobro establecidas y a la falta de conciliaciones con los responsables particulares de las empresas deudoras, las cuentas por cobrar cambiaban entre dos y tres veces al año. La investigación encontró que el departamento de cobros no implementó adecuadamente el control interno porque los empleados no estaban bien informados sobre los procedimientos establecidos. Esto quedó demostrado por la entrega inoportuna de cartas de cobro, la falta de visitas a los clientes para confirmar los pagos y la incapacidad de cobrar las deudas como consecuencia de una ejecución deficiente de los procedimientos.

Además, Torres (2022) afirma que el objetivo principal de su investigación era desarrollar y implementar mejoras para producir datos comparables y coherentes que fueran útiles para la toma de decisiones.

En 2019, el Centro de Gestión Tributaria implementó un sistema de control interno que abordó aspectos operativos, administrativos y financieros, lo que mejoró la calidad de la información. Además, en la investigación realizada por Ruesta (2019), con el objetivo principal de demostrar la influencia del control interno en la gestión de cobranzas y llegar a conclusiones ventajosas para una entidad educativa. El objetivo de la investigación fue evaluar cómo la gestión de cuentas por cobrar influyó en la Universidad de Piura durante un período de tiempo determinado. Se destacó que la Universidad de Piura ha visto cómo las ventas o la prestación de servicios a crédito se han convertido en una fuente importante de ingresos en los últimos años.

Finalmente, Méndez (2021) investiga cómo el control interno y la gestión de créditos y cobranzas en Carnes C y C Pozuzo E.I.R.L. Este estudio fue cuantitativo, aplicado, transversal, retrospectivo, correlacional, de grupo único y no experimental. Los hallazgos están estrechamente relacionados con cada dimensión, el estudio recomienda la implementación del control interno.

2.2. BASES TEÓRICAS

Se discuten los fundamentos teóricos de las ideas principales y cómo se utilizan en este contexto concreto. Estos fundamentos teóricos son esenciales para comprender y analizar este proyecto de estudio.

2.2.1. CONTROL INTERNO

Cualquier empresa, independientemente de su tamaño y complejidad, debe establecer sistemas de control interno. Gestionar una empresa tan grande con muchos propietarios, una gran plantilla y muchas responsabilidades puede ser todo un desafío, (Mantilla, 2018).

A. El Control Interno según el Coso I

Considera la salvaguarda de los recursos, al mismo tiempo que fomenta la participación y la cooperación entre todas las partes asociadas a la empresa. (Sánchez, 2019). En el informe COSO I se destacan tres elementos cruciales en la definición del control interno:

1. Es un procedimiento que implica una serie de pasos y tareas.
2. Los individuos que componen la organización determinan cómo se llevará a cabo.
3. Se realiza principalmente para alcanzar metas específicas. Con el fin de garantizar un grado suficiente de seguridad, este método reconoce que la junta directiva, la gerencia y todos los miembros del personal deben colaborar para implementar el control interno (Jaramillo, 2022).

B. Objetivos del Control Interno

Según Becerra et al. (2019), los objetivos son:

- La consecución eficaz y eficiente de los objetivos operativos: este factor se centra en cómo la empresa utiliza sus recursos para cumplir sus objetivos.
- Integridad y exactitud de la información financiera: Este objetivo se centra en la importancia de preparar, presentar y comunicar la información financiera de manera oportuna, precisa y exhaustiva.
- Cumplimiento de leyes y reglamentos: Este punto destaca lo crucial que es para la empresa cumplir todas las leyes y reglamentos pertinentes.

Es fundamental que los objetivos del control interno sean claros y cumplan con ciertos criterios específicos. Para ser efectivos, deben ser específicos, cuantificables, alcanzables, relevantes y establecidos dentro de un plazo determinado (Di Pietro et al. ,2018).

Figura 1

Objetivos del control interno



Nota: En la figura 1 se aprecia de manera gráfica los objetivos del control interno según el modelo COSO I (Elaboración propia)

C. Importancia del Control Interno

El control interno se presenta como un proceso fundamental que se establece minuciosamente para garantizar que los objetivos de eficacia, eficiencia y cumplimiento de una organización se cumplan adecuadamente (García-Marín, 2019).

D. Fases del Control Interno

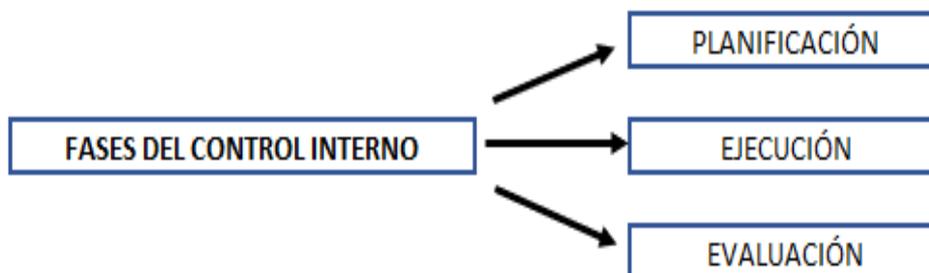
García-Marín (2022) afirma que el control interno consta de tres etapas básicas:

- **Planificación:** La fase comienza con el compromiso de los líderes ejecutivos y la formación de un equipo dedicado responsable del control interno.
- **Ejecución:** En esta fase se llevan a cabo las acciones previstas en el plan de acción. Este proceso consta de dos etapas. En primer lugar, para cumplir los objetivos institucionales, se aplican los procesos y políticas de control pertinentes a nivel organizativo.
- **Evaluación:** Se evalúa su eficacia operativa y se buscan continuamente posibilidades de mejora.

En empresas de todos los tamaños y sectores, estas fases del control interno son esenciales. Méndez (2020) ha subrayado que las organizaciones pueden mejorar su rendimiento, proteger sus activos y cumplir las obligaciones legales y reglamentarias implantando un sistema de control interno eficaz.

Figura 2

Fases del control interno



Nota: En la figura se aprecian las fases del control interno basados en modelo COSO I.

(Elaboración propia)

E. Componentes del Control Interno Basados en el COSO I

Dado que son esenciales para la mejora y prevención de errores y fraudes, estos elementos son vitales para las organizaciones. Según García-Marín (2019), el propósito del control interno es establecer, evaluar, auditar y supervisar las operaciones. Además, estos elementos son fundamentales para cualquier entidad, ya que contribuyen significativamente a establecer un sistema de control efectivo (García-Ayuso, 2018). A continuación, se describen detalladamente las definiciones:

- **Ambiente de Control**

Todos deben comprender las implicaciones de introducir innovaciones en la empresa, tanto buenas como malas. La generación de nuevas ideas y la gestión centrada en la innovación forman parte de esta etapa. Seleccionar el tipo de innovación que se va a implantar y sopesar adecuadamente las ventajas y desventajas que conlleva son pasos críticos (Gómez, 2020). El auditor comienza su evaluación del curso de la organización en la fase del entorno de control para asegurarse de que se basa en la integridad y la honestidad. Esta fase tiene una gran influencia en los componentes de la gestión de riesgos y también está relacionada con la gestión de riesgos corporativos (García-Marín, 2022).

Como ya se dijo, una etapa crítica del control interno es el ambiente de control. Permite una administración eficiente de la empresa y una evaluación exhaustiva de cada empleado, abordando cada área de riesgo potencial.

- **Evaluación de riesgos**

Esta evaluación se centra en los logros alcanzados hasta la fecha, utilizando técnicas y la curva de frecuencia, lo que facilita la integración de las opciones, la resolución de problemas y la persecución de objetivos con mayor claridad (Gómez, 2020).

Del mismo modo, la evaluación de riesgos permite prever los riesgos potenciales que podrían obstaculizar la capacidad de la organización para funcionar de manera eficiente. Esto implica examinar y analizar los principales peligros, así como evaluar en qué medida los mitiga el sistema de control establecido. Además, se examina la vulnerabilidad del sistema. La obtención de información y los aspectos prácticos de la unidad son cruciales para detectar áreas vulnerables dentro de la entidad económica, que pueden representar amenazas tanto internas como externas y que podrían influir en sus

operaciones (Santana, 2021). En consecuencia, toda empresa u organización debe contar con una evaluación de riesgos, ya que esto desempeña un papel significativo al tomar decisiones. Permite evaluar el impacto que podría tener cada decisión y analizar si es la mejor opción o si se deben considerar diversas alternativas.

- **Actividades de Control**

Estos controles tienen como objetivo detectar los peligros que, si se manejan de forma inadecuada, pueden poner en peligro los objetivos de la empresa (Quinaluisa, 2018). Adicionalmente, las actividades de control pueden dividirse en cuatro categorías: compensatorias (que brindan seguridad cuando los recursos son escasos), detectivas (que se enfocan en identificar problemas para corregirlos), preventivas (que buscan evitar irregularidades o fallas) y directivas (que orientan al personal hacia el logro de metas) (Mendoza, 2018). Al final, es fundamental que las operaciones de control se completen de la manera más eficiente posible, pues una ejecución adecuada es lo que garantiza tanto el apego a las políticas corporativas como la reducción de errores o fallas.

- **Supervisión o monitoreo**

La supervisión en una organización es llevada a cabo por el director general y, en general, por un especialista en control interno o recursos humanos. El propósito principal de esta acción es detectar cambios significativos, por lo que resulta crucial respaldar los resultados de manera estadística. Para lograrlo, se lleva a cabo un proceso de monitoreo que se basa en análisis estadísticos, proporcionando la capacidad de identificar cambios o alteraciones eventuales (Gómez, 2020).

Adicionalmente, la supervisión es un proceso que garantiza que el sistema funcione adecuadamente a lo largo del tiempo. Este proceso verifica que se realicen las modificaciones pertinentes, permitiendo al sistema adaptarse ágilmente a las circunstancias cambiantes. La supervisión puede ser llevada a cabo mediante evaluaciones periódicas, supervisión continua, o una combinación de ambas (Pelayo, 2019). La supervisión desempeña un papel de vital importancia tanto en las empresas como en el control interno, ya que, como se mencionó anteriormente, facilita la detección de cambios y orienta la reacción adecuada ante ellos. Además, existen diversas formas de implementar la supervisión, dependiendo de sus objetivos y finalidades específicas.

- **Información y comunicación**

Una empresa necesita recopilar información interna y compartirla con su personal para tomar mejores decisiones. Por lo tanto, la información debe diseñarse pensando en la comunidad en su conjunto, teniendo en cuenta objetivos institucionales como el control general (Santana, 2021).

Además, el proceso de localización, recopilación y comunicación eficiente de datos pertinentes y oportunos para ayudar en la toma de decisiones, la gestión de procesos y el seguimiento del logro de objetivos se denomina componente de información y comunicación (García-Ayuso, 2018).

Figura 3

Componentes del control interno



Nota: En la figura se aprecia de manera gráfica los componentes del control interno según modelo COSO I. (Elaboración propia)

2.2.2. Gestión de Cobranza

Implica la formulación de estrategias y acciones destinadas a reducir la cartera morosa, al tiempo que se minimiza el riesgo de impago y se optimizan los activos corrientes de la compañía (Jiménez, 2019). Además, la gestión de las facturas comerciales de las empresas debe fundamentarse en políticas de cobro apropiadas que se centren en el cobro de los créditos concedidos y en la eficiencia del ciclo de cobro, con el fin de evitar situaciones problemáticas relacionadas con la morosidad o la incertidumbre en la cobranza (Becerra, 2022).

La gestión de la deuda es de vital importancia, ya que la adquisición de bienes o servicios a través del crédito depende en gran medida de un manejo eficaz de la deuda. Además, resulta fundamental para la disponibilidad de liquidez. Es por eso que la gestión de cobranza se compone de cinco dimensiones clave:

A. Otorgamiento de Créditos

Este término se refiere a una transacción en la que el comprador o adquiriente recibe un servicio o bien a cambio de un préstamo. Este préstamo debe ser saldado siguiendo el cronograma establecido por ambas partes participantes. En esta transacción, el vendedor o proveedor del servicio o bien actúa como acreedor, ya que otorga un préstamo al comprador o adquiriente. Por su parte, el comprador o adquiriente se convierte en deudor, comprometiéndose a devolver el préstamo junto con los intereses correspondientes. El precio del bien o servicio se divide en cuotas, las cuales se pagan a lo largo de un período de tiempo determinado. El número de cuotas, el importe de cada una y la tasa de interés son acordados por ambas partes participantes. Las transacciones de compra a plazos representan una forma de financiación que permite a los compradores o adquirientes adquirir bienes o servicios que, de otra manera, no podrían pagar de una sola vez. Este tipo de transacciones son frecuentes en la adquisición de vehículos, electrodomésticos, muebles y otros bienes de consumo duradero (Rodríguez, 2020).

La tasa de interés representa el porcentaje pagado por el uso del dinero prestado. El otorgamiento de créditos es una operación financiera crucial, ya que permite a personas naturales y jurídicas acceder a recursos financieros que, de otra manera, no podrían obtener. Estas operaciones son comunes en la economía y se utilizan para financiar una amplia gama de actividades, desde la compra de bienes de consumo hasta la inversión en proyectos productivos (Fernández, 2022).

B. Procedimientos de Cobranza

Los procedimientos para llevar a cabo una cobranza efectiva, es necesario adherirse a una estrategia anticipada y cuidadosamente planificada, respaldada por una serie de etapas de cobranza que se ejecutan en secuencia. El objetivo fundamental de un procedimiento de cobranza exitoso es maximizar los pagos y minimizar las cuentas

pendientes. Aunque hay diversas técnicas y herramientas disponibles para realizar una cobranza efectiva, todas convergen en un plan fundamental de acciones que asegura el éxito. En resumen, la cobranza efectiva consta típicamente de cuatro etapas.

- **Gestión Preventiva de Cobranzas:** Esta fase se concentra en administrar los cobros de clientes que, según un análisis, tienen un alto riesgo de incumplimiento debido a dificultades económicas o a un flujo de efectivo débil. El objetivo principal es fomentar prácticas de pago entre los clientes, reduciendo así los incumplimientos y las cuentas incobrables.

- **Gestión Administrativa de Cobranzas:** En esta etapa se abarca toda la gestión de control, seguimiento y cobranza.

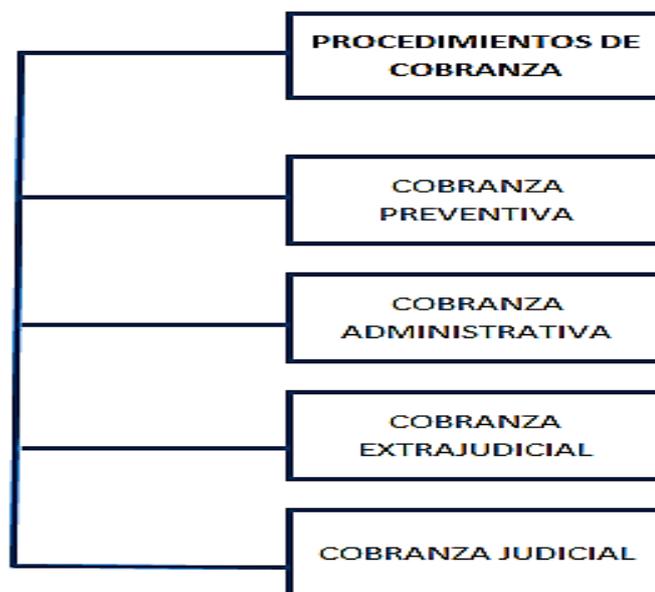
- **Gestión Extrajudicial de Cobranzas:** Aquí se administra y monitorea el pago antes de la fecha de vencimiento.

- **Gestión Judicial de Cobranzas:** Esta representa la última medida que las empresas pueden tomar para recuperar el pago de sus facturas. Por lo general, se inicia aproximadamente 90 días después de la fecha de vencimiento de la deuda. Durante esta etapa, el acreedor presenta una demanda contra el deudor y el tribunal examina la situación en busca de soluciones de pago. En caso de que el deudor no pueda cumplir con la obligación, el tribunal puede ordenar el embargo y la subasta de bienes cuyo valor sea proporcional a la deuda. Se recomienda evitar llegar a esta fase, dado que implica una inversión considerable de tiempo y esfuerzo tanto para el acreedor como para el deudor, además de los honorarios asociados a la cobranza judicial que debe cubrir este último.

En conclusión, los procesos de cobranza comprenden una serie de acciones destinadas a recuperar las deudas de los clientes. La complejidad de estos procesos varía según la naturaleza de la deuda y del cliente involucrado.

Figura 4

Procedimientos de cobranza



Nota: En la figura se aprecian de manera gráfica los procedimientos de cobranza. (Elaboración propia)

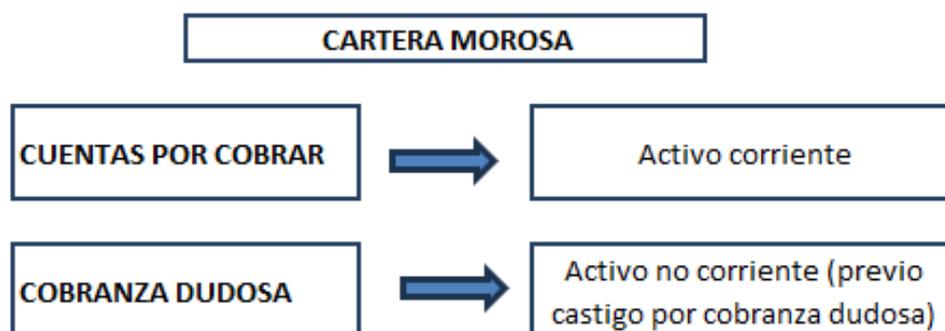
C. Cartera Morosa

Los importes pendientes de cobro se denominan cuentas por cobrar morosas, especialmente cuando pertenecen a transacciones que se realizaron a crédito. Aparece cuando existe la posibilidad de que ciertos clientes no paguen dentro del plazo predeterminado (Barrios, 2020). Las causas pueden ser varias, como la ausencia de un comité de morosidad o de un proceso de cobro preciso (Martínez, 2022). En su esencia, la cartera morosa abarca a los clientes con deudas vencidas que no han cumplido con los pagos dentro del periodo establecido. Para cualquier organización, esto implica diversos riesgos que afectan su liquidez, ya que los clientes morosos perturban el funcionamiento general de la empresa. Esta cartera se divide en dos categorías principales:

- **Cuentas por Cobrar:** Estas representan el importe de las ventas a crédito que aún no han sido cobradas. Aunque estas cuentas estén vencidas, todavía existe una expectativa razonable de cobro (Gutiérrez, 2018). En otras palabras, son los derechos de la empresa para recibir dinero (Sánchez, 2022).

- **Cobranza Dudosa:** Deudas que no podrán ser recuperadas (Gutiérrez,2018). Cuando las cuentas se encuentran en esta condición, ya no se consideran recursos disponibles o exigibles para la empresa en un periodo específico (Sánchez, 2022).

Figura 5: Composición de la cartera morosa



Fuente: Elaboración propia

En la figura se aprecia de manera gráfica la composición de la cartera morosa.

D. Cobranza Efectiva

La gestión de cobranza efectiva resulta fundamental para cualquier negocio que realice ventas a crédito, ya que sus beneficios dependen directamente de la eficacia de dicho proceso. Es imperativo implementar una cobranza que sea tanto eficaz como ágil para alcanzar los objetivos establecidos. Además, se destaca la importancia de comunicar al cliente los beneficios de realizar pagos puntualmente, así como las consecuencias que conlleva no hacerlo. En resumen, la cobranza se vuelve esencial para preservar la calidad de la cartera y mantener el control del riesgo institucional, debiendo llevarse a cabo de manera organizada y considerando la oferta de la empresa y su flujo operativo (Barrios, 2020). Asimismo, para toda organización o empresa, una gestión de cobranza efectiva y ágil contribuye a agilizar procesos y cumplir con los objetivos establecidos. Este enfoque efectivo en la gestión de cobranza permite lograr los siguientes beneficios: recuperar los pagos pendientes de manera oportuna, manteniendo así la liquidez del negocio; evitar la acumulación de deudas incobrables, previniendo posibles pérdidas financieras que podrían afectar la reputación de la empresa; agilizar los procesos de facturación y contabilidad, lo cual posibilita a la empresa concentrarse en otras actividades; y cumplir con los objetivos de ventas y rentabilidad al asegurar que la empresa cuente con los recursos necesarios para operar (Alonso, 2022).

E. Políticas de Cobranza

La capacidad de una empresa para mantener su estabilidad financiera puede verse afectada significativamente por su sistema de recuperación de deudas, razón por la cual deben aplicarse técnicas de cobro. Un sistema contable competente también debe ser capaz de crear extractos de cuentas, resolver rápidamente las disputas sobre facturas, enviar las facturas a tiempo y proporcionar datos. Así pues, resulta crucial establecer directrices explícitas para gestionar las deudas vencidas (Becerra, 2022).

Toda empresa debe tener objetivos de gestión del crédito a corto y largo plazo. Desarrollar directrices detalladas para la función de crédito es vital. Esto implica establecer una estructura organizativa para el departamento de crédito y definir con precisión las autoridades y responsabilidades de sus trabajadores. También es necesario documentar los procesos relativos a la concesión, el control y la gestión de los créditos. En consecuencia, la política de cobros es crucial, ya que contiene todos los procedimientos que deben seguir los empleados a la hora de cobrar las cuentas por cobrar (García-Marín, 2022).

2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

Control Interno: Es un plan organizacional que incluye todas las técnicas y procedimientos coordinados que utilizan las empresas en un proceso continuo.

Ambiente de control: Es el que se encarga de marcar los principios y el procedimiento para concientizar a los empleados con el control que se hace ya que, se debe ser consciente del impacto, tanto positivo como negativo, al momento de innovar dentro de la organización. Es aquí donde se realiza una administración para la innovación y tener ideas nuevas.

Actividades de Control: Son los procedimientos y las políticas que ofrecen una ayuda para poder asegurar que todas las directivas dentro de la administración sean ejecutadas. Estos controles quieren indicar riesgos a los que, si no se aminoran, significarían un riesgo en los objetivos de la organización si es que se quieren llevar a cabo.

Información y Comunicación: Comprende sistemas y procesos diseñados para registrar, resumir y reportar adecuadamente las actividades financieras reflejadas en los

estados financieros. Este componente aumenta la capacidad de la dirección para tomar decisiones y supervisar sus operaciones de manera efectiva.

Evaluación del Riesgo: Aquí es donde se deben identificar y analizar todos los riesgos que se pueden tener en los diversos cambios que pueden ocurrir a la de la empresa u organización en un entorno externo e interno, con todas las operaciones que se realizan. Además, esta evaluación es la que se centra en los logros ya alcanzados, utilizando técnicas y la curva de frecuencia, en la que se pueden unir las decisiones, las dificultades y los objetivos.

Supervisión y monitoreo: La supervisión es realizada por el director general de la organización, y generalmente, también por otro especialista en control interno o recursos humanos. Esta acción tiene el fin de poder localizar cambios, por lo que, es importante que se tengan resultados sustentados estadísticamente; por ello se realiza un monitoreo que se adquiere a través de un análisis estadístico.

Gestión de cobranzas: Es la elaboración de estrategias y acciones encaminadas a recuperar deudas, minimizando el riesgo de impago y optimizando los recursos financieros de la empresa.

Otorgamiento de créditos: Este término se refiere a una transacción, en la que el comprador o adquiriente adquiere un bien o servicio y paga cumpliendo el cronograma establecido por las dos partes participantes.

Procedimientos de cobranza: Los procedimientos para llevar a cabo una cobranza efectiva deben seguir una estrategia predefinida y planificada, basada deliberadamente en una serie de pasos de cobranza regulares que se implementan en orden secuencial. El objetivo de un procedimiento de cobranza efectivo es, en última instancia, maximizar los pagos recibidos y reducir al mínimo las cuentas pendientes.

Cartera Morosa: La cartera morosa representa los montos pendientes por cobrar (ventas a crédito), surgiendo cuando un individuo realiza transacciones comerciales y existe la posibilidad de que algunos clientes no paguen dentro del plazo acordado.

Cobranza Efectiva: El éxito de cualquier empresa que ofrece crédito, independientemente de su tamaño, depende del manejo de recopilaciones. La rentabilidad de una empresa se basa principalmente en el ciclo y la frecuencia con la que se reinvierte su capital. Por lo tanto, es fundamental establecer un sistema de

recopilación eficiente y ágil en todas las organizaciones para lograr los objetivos establecidos.

Políticas de cobranza: Representan los procedimientos que sigue una empresa para recuperar dinero de sus clientes para las ventas. Estas políticas, establecidas por un marco específico, deben revisarse periódicamente en función de las condiciones de la empresa, sus necesidades de liquidez y las circunstancias en las que opera.

CAPITULO III: VARIABLES

3.1. VARIABLES

Variable 1: Control Interno

Variable 2: Gestión de cobranza

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
CONTROL INTERNO	El control interno es un proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. (Mantilla, 2013, p. 16).	Ambiente de control	Manual de funciones. Objetivos de la organización.
		Evaluación de riesgos	Políticas de identificación de riesgos. Procedimientos para identificar los riesgos.
		Supervisión y monitoreo	Porcentaje de casos revisados. Índice de corrección de errores.
		Información y comunicación	Tasa de entrega de mensajes. Índice de satisfacción de clientes.
		Actividades de control	Evaluación de la información. Regulación de políticas y procedimientos.

**GESTIÓN DE
COBRANZA**

La gestión de cobranza es el mecanismo para hacer cumplir los compromisos asumidos, bien sea en función de un crédito otorgado o simplemente en el pago de facturas. Asimismo, podría actuar como un proceso cancelatorio del crédito. (Castillo, 2021, p. 3).

Otorgamiento de créditos

Procedimientos de cobranza

Cartera morosa

Cobranza efectiva

Políticas de cobranza

Tasa de aprobación de créditos

Límite de crédito promedio.

Índices de recuperación de deudas.

Porcentaje de liquidaciones de deuda.

Tasa de morosidad

Indicadores de pérdida por incobrables.

Tasa de acuerdos de pago exitosos.

Tiempo promedio de cobro.

Índices de clientes satisfechos.

Porcentaje de quejas de clientes sobre la cobranza.

Nota: En la tabla se pueden identificar las variables, como el control interno y la gestión de cobranzas, junto con las dimensiones e indicadores que se utilizarán para recopilar información. Fuente: Propio.

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

En este estudio de investigación, se utilizará un enfoque mixto, el cual combina elementos cualitativos y cuantitativos en un estudio con el fin de obtener una comprensión más completa de un problema de investigación (Creswell, 2019). Este enfoque mixto se presenta como una estrategia que integra métodos tanto cualitativos como cuantitativos en un solo estudio, lo que facilita una apreciación más profunda y holística del tema de investigación (Amezcueta et al, 2019).

Además, el estudio adoptará un alcance descriptivo, ya que se centrará en la descripción de los eventos y sucesos basados en el planteamiento del problema y las variables (Yuni et al, 2018). La investigación descriptiva se caracteriza por documentar y describir las características, propiedades o comportamientos de un problema específico. También se define como una metodología que busca observar, registrar, analizar y presentar datos y hechos tal como ocurren en un momento específico, explorando el grado de relación entre las variables (Hernández et al, 2021). En resumen, la elección del enfoque mixto y la metodología descriptiva permitirá una comprensión más completa y detallada del problema de investigación al combinar diferentes enfoques y métodos para abordarlo.

Dado que la recogida de datos se realizará en un momento determinado y sin alteraciones, el diseño de investigación elegido es de naturaleza transversal no experimental (Hernández et al, 2021). Sin manipulación intencional de variables independientes, el diseño de estudio no experimental transversal se concentra en la observación y recolección de datos en su escenario natural. Su objetivo primordial es comprender y estudiar los eventos tal y como se presentan en la realidad, sin realizar cambios experimentales o temporales en ellos (Yuni et al, 2018).

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

El conjunto de personas, cosas o componentes que son objeto de una investigación y tienen un rasgo similar se denomina "población" (Hernández et al, 2021). Para ilustrar esta idea, considere los siguientes ejemplos: la población de un país serían todas las personas que viven en él, mientras que la población de una institución educativa serían todos los estudiantes que están inscritos en dicha institución. De

acuerdo con Yuni et al, (2018), la población en el contexto de un estudio es la totalidad de los elementos sobre los que se busca información. Diez colaboradores, que en conjunto conforman el grupo primario de este estudio y representan a todo el personal de la organización y la documentación del departamento de cobranzas, conforman la población objeto de estudio

Sin embargo, la muestra es un subconjunto de la población que pretende ser representativo de toda la población. Los componentes sobre los que se recogen los datos constituyen la muestra en el contexto de estudio (Hernández et al, 2021). Para demostrar esta idea, veamos un escenario en el que queremos averiguar qué piensan los estudiantes universitarios sobre un tema concreto. En este caso, se administraría una encuesta a un subconjunto de los estudiantes de esa universidad (Yuni et al, 2018).

En el marco de este estudio, la muestra está conformada por un grupo compuesto por cinco colaboradores del departamento de cobranzas de la empresa. Además, el contador general participó en una entrevista. Por último, la muestra para la guía de análisis documental es tres: el reporte de cuentas por cobrar en Excel, el reporte de cuentas por cobrar del software contable CONCAR y los estados financieros.

En cuanto al muestreo no probabilístico intencional, es un método en el cual no todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados; en su lugar, los elementos de la muestra se eligen de manera intencional según el criterio del investigador. Este método se utiliza cuando no es factible o práctico seleccionar una muestra probabilística, y el investigador busca elegir elementos representativos de la población en su totalidad o con características específicas (Hernández et al, 2021). Además, el muestreo no probabilístico intencional es una estrategia de selección de muestra en la investigación que prescinde de la probabilidad en el proceso de selección. En su lugar, los elementos o individuos se eligen deliberadamente o según el juicio del investigador (Yuni et al, 2018).

4.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizaron las técnicas de entrevista, encuesta y análisis documental:

La entrevista se define como un proceso de comunicación en el que una persona, generalmente denominada entrevistador, establece una interacción directa con un individuo conocido como entrevistado, con el propósito de recopilar información, opiniones o respuestas a preguntas específicas (Hernández et al, 2021).

La utilidad de la entrevista hace referencia a los beneficios que este método de recolección de datos aporta en un proceso de investigación. Las entrevistas resultan valiosas para obtener información detallada, explorar perspectivas subjetivas, aclarar conceptos, y recopilar tanto datos cualitativos como cuantitativos. Su ventaja principal radica en la capacidad de obtener información directamente de las personas entrevistadas y en la habilidad para explorar cuestiones de investigación de manera más profunda y contextual (Yuni et al, 2018).

La guía de entrevista utilizada en este estudio es de naturaleza semiestructurada y consta de un total de 12 preguntas, de las cuales diez se destinan a cada una de las dimensiones y dos a cada una de las variables. El propósito de este instrumento es obtener datos directos acerca de aspectos cruciales, como el cumplimiento de las políticas de cobranza, los procedimientos de cobranza, el estado de la cartera morosa, el criterio para la concesión de créditos y la efectividad de la cobranza. Estos datos nos permitirán comprender mejor las acciones y actividades llevadas a cabo en estos ámbitos (Hernández et al, 2021). Es importante señalar que una guía de entrevista es un documento que contiene las preguntas que se realizarán durante una entrevista. Este instrumento resulta fundamental para el entrevistador, ya que lo orienta en la conversación y le ayuda a obtener la información requerida. A la hora de crear una guía de entrevista, el investigador debe tener en cuenta tanto la formulación del problema de investigación como los objetivos del estudio. La estructura de la guía puede variar en función del tipo de entrevista que se lleve a cabo y puede ser más o menos detallada. Las preguntas se agrupan en bloques temáticos que se consideran pertinentes y se asigna un tiempo estimado para cada uno de ellos.

El guion actúa como una herramienta de referencia para el entrevistador, particularmente en entrevistas no estructuradas o semiestructuradas, ya que proporciona una guía para mantener la conversación en el rumbo deseado sin desviaciones significativas (Yuni et al, 2018).

La encuesta es un método de investigación que se basa en la recopilación de datos de una muestra de personas o elementos a través de un conjunto de preguntas previamente estandarizadas. Este enfoque tiene como objetivo principal obtener información relevante acerca de las opiniones, actitudes, creencias o características de los participantes (Hernández et al, 2021).

En términos más específicos, la encuesta se define como una técnica de investigación que involucra la obtención de datos de una muestra representativa de individuos o elementos, mediante la aplicación de preguntas estructuradas y predefinidas. El propósito subyacente de este método es obtener información detallada sobre opiniones, actitudes, comportamientos o características específicas de los encuestados (Yuni et al, 2018).

El instrumento utilizado en este estudio es un cuestionario diseñado en forma de escala nominal dicotómica, que consta de un total de 22 preguntas, distribuidas de la siguiente manera: 10 preguntas destinadas a cada una de las dimensiones que se investigan y 2 preguntas enfocadas en las variables principales: control interno y gestión de cobranza. Un cuestionario, en este contexto, se describe como una herramienta de recopilación de datos que comprende una serie de preguntas o declaraciones relacionadas con un tema específico, destinadas a obtener opiniones e información por parte de los participantes (Hernández et al, 2021). En adición, un cuestionario se define como un conjunto de preguntas estructuradas y normalizadas que se presentan a individuos o grupos, con el propósito de recolectar datos específicos, como opiniones, actitudes, conocimientos o características. Estas preguntas pueden ser de opción múltiple o abiertas, y se utilizan para obtener información de manera sistemática y objetiva (Creswell, 2019).

El análisis documental se refiere a un procedimiento crítico y metódico destinado a examinar documentos escritos o registros con el propósito de identificar, extraer y organizar la información pertinente contenida en ellos. Este proceso involucra la aplicación de diversas técnicas y métodos con el fin de facilitar la recuperación, clasificación y utilización eficaz de información documental en distintos contextos, como bibliotecas, archivos, bases de datos y entornos digitales (Yuni et al, 2018).

Además, se describe el análisis documental como un procedimiento sistemático que abarca la identificación, selección, análisis, organización e interpretación de la información contenida en documentos (López et al, 2021).

Como instrumento de investigación, se utilizó una guía de análisis documental para llevar a cabo la evaluación y examen de documentos en el área de cobranzas. Esta guía, específicamente diseñada para el análisis documental, abarca desde la selección de los documentos hasta la interpretación de los resultados (López et al, 2021). Esta guía de análisis documental consta de varios pasos esenciales, que incluyen la selección de documentos, la lectura de los mismos, el análisis de datos y la interpretación de los resultados, tal como se detalla en la literatura (Hernández et al, 2021).

4.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de datos cuantitativos se llevará a cabo utilizando Microsoft Excel, un software de aplicación ampliamente utilizado en el ámbito de la estadística y el análisis de datos (Alonso, 2022). Microsoft Excel proporciona una amplia gama de funcionalidades, como la realización de cálculos, la creación de gráficos, el análisis de datos, la estadística descriptiva y la generación de histogramas, lo que lo convierte en una herramienta esencial para el procesamiento de datos (Martínez, 2021). Para medir el coeficiente de confiabilidad, se empleará la técnica estadística Kuder-Richardson (KR-20), como sugieren Crocker y Algina (2019). Esta técnica se utiliza para evaluar la consistencia interna de pruebas o cuestionarios de opción múltiple y proporciona una estimación de cuán coherentes son las respuestas de los participantes en dicho cuestionario. Además, las respuestas se clasifican designando un código que se procesará con las fórmulas donde el coeficiente mínimo aceptable es 0.700.

Se asignaron valores a las respuestas en el cuestionario, utilizando dos categorías: 1 para respuestas afirmativas y 0 para respuestas negativas. Luego, los valores de las respuestas se sometieron a un análisis estadístico mediante el coeficiente Kuder-Richardson, que arrojó un resultado de 0.880. Este valor indica que el cuestionario es fiable y que ha proporcionado un buen resultado en cuanto a la consistencia de las respuestas (Hernández et al, 2021).

Figura 6

Coeficiente Kuder Richardson (K-20)

Colaboradores	PREGUNTAS																						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	9
2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	4
3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	4
4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	4
5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	4
TOTALES	0	0	1	1	0	0	0	0	5	0	1	0	1	0	0	5	0	0	1	5	0	5	
p	0.00	0.00	0.20	0.20	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.20	0.00	0.20	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.20	1.00	0.00	1.00	
q	1.00	1.00	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.80	1.00	0.80	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.80	0.00	1.00	0.00	
p*q	0.00	0.00	0.16	0.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.16	0.00	0.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.16	0.00	0.00	0.00	
Σ(p*q)	0.80																						
σ ²	5.00																						
K	22																						

$$r_{kr20} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum pq}{\sigma^2} \right)$$

$$\left(\frac{k}{k-1} \right) \rightarrow 1.05$$

$$\left(1 - \frac{\sum pq}{\sigma^2} \right) \rightarrow 0.84$$

KR-20	Interpretación
0,9 - 1	EXCELENTE
0,8 - 0,9	BUENO
0,7 - 0,8	ACEPTABLE
0,6 - 0,7	DEBIL
0,5 - 0,6	POBRE
< 0,5	INACEPTABLE

KR-20	0.880
-------	-------

Donde:

K: Número de preguntas.

p: Porcentaje de colaboradores que respondieron afirmativamente.

q: Porcentaje de colaboradores que respondieron negativamente.

Ó²: Cantidad total de colaboradores.

Nota. En la figura se aprecia de manera gráfica el análisis estadístico mediante el coeficiente Kuder Richardson (KR-20).

CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. RESULTADOS

Los resultados de la entrevista con el contador general de la empresa industrial se examinarán en esta parte. Esta entrevista nos ha permitido comprender mejor las dificultades de la empresa (véase el anexo A). Además, también se utilizará la información obtenida de una encuesta realizada a cinco trabajadores que trabajan en el personal administrativo de las divisiones de contabilidad y recaudación de la organización (véase el Anexo B). En el proceso de análisis documental se siguió una guía explícita (anexo C) para extraer información de los documentos pertinentes. A continuación, se presentan detalladamente los resultados alcanzados durante el proceso:

Objetivo Específico 1: Analizar si el ambiente de control mejora el otorgamiento de créditos en una empresa industrial en el año 2022.

La entrevista proporcionó los siguientes resultados:

1. ¿Se realiza el proceso de evaluación crediticia dependiendo el tipo de cliente para la aprobación de sus solicitudes para otorgamiento de crédito?

No se lleva a cabo un proceso de evaluación crediticia debido a que la política de la empresa consiste en otorgar créditos de una semana a todos los clientes. La decisión sobre a quién se le concede el crédito y a quién no, la tomaba el encargado del área de cobranza, basándose en su conocimiento previo del cliente, sin examinar el historial crediticio del mismo. (Declaración del entrevistado)

2. ¿Se realizan las evaluaciones pertinentes para determinar los límites de otorgamiento de crédito a los que acceden cada cliente?

No tenemos estipulado en las políticas de crédito un límite de otorgamiento de crédito, los clientes pueden solicitar los créditos que crean convenientes previa coordinación con el encargado del área de cobranza, cuando esa función le corresponde al gerente general, les otorgaban los créditos sin importar si podrán cumplir con el pago o no. (Declaración del entrevistado).

El cuestionario proporcionó los siguientes resultados:

1. ¿La empresa dispone de un manual de funciones?

Tabla 2

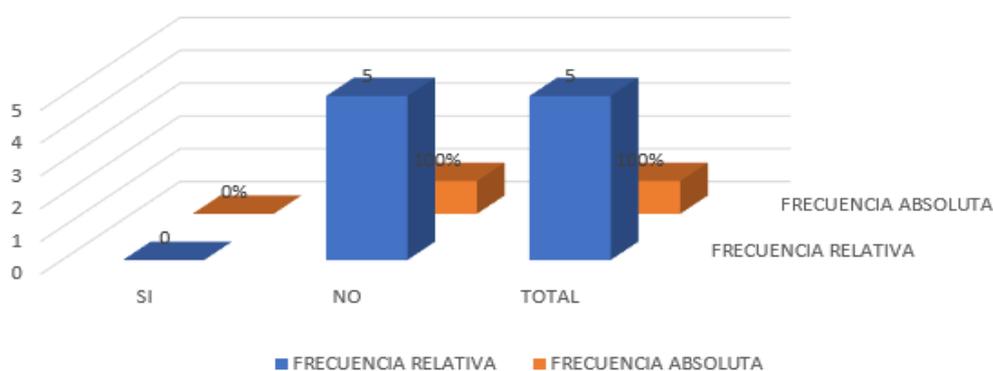
La empresa dispone de un manual de funciones.

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	5	100.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 7

La empresa dispone de un manual de funciones.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 1.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados del estudio, ninguno de los colaboradores de la empresa industrial afirma que exista un manual de funciones.

2. ¿Existe en la empresa un manual de funciones específico y oficial asignado al departamento de cobranzas?

Tabla 3

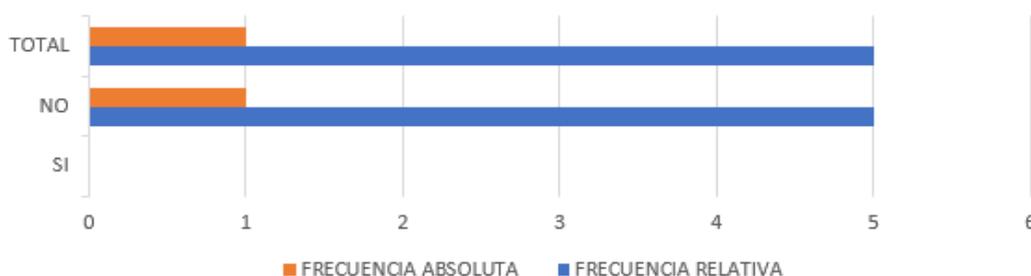
Existe un manual de funciones específico y oficial asignado al área de cobranza.

RESPUESTA	FRECUENCIA	FRECUENCIA
	RELATIVA	ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	5	100.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 8:

Existe un manual de funciones específico y oficial asignado al departamento de cobranza.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 2.

Interpretación:

De acuerdo con la investigación, ninguno de los colaboradores de la empresa industrial pudo confirmar la existencia de un manual de funciones específico y oficial para el área de cobranzas.

11. ¿La función de otorgamiento de crédito está claramente separada de las labores de cobranza?

Tabla 4

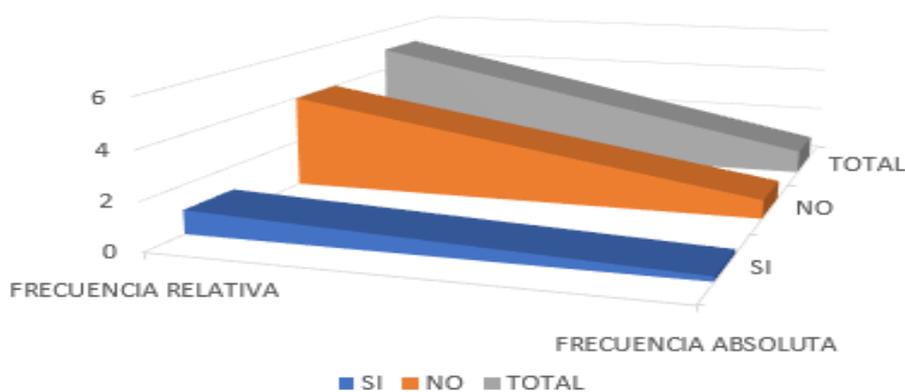
Función de otorgamiento de crédito claramente separada de las labores de cobranza.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	1	20.00%
NO	4	80.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 9

Función de otorgamiento de crédito claramente separada de las labores de cobranza.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N 11.

Interpretación:

De acuerdo con la investigación, la mayoría de los colaboradores de la empresa industrial (80%) consideran que las funciones de otorgamiento de crédito y cobranza no están claramente separadas, mientras que una minoría (20%) afirma que sí están separadas.

12. ¿Existe personal designado específicamente para el otorgamiento de créditos?

Tabla 5:

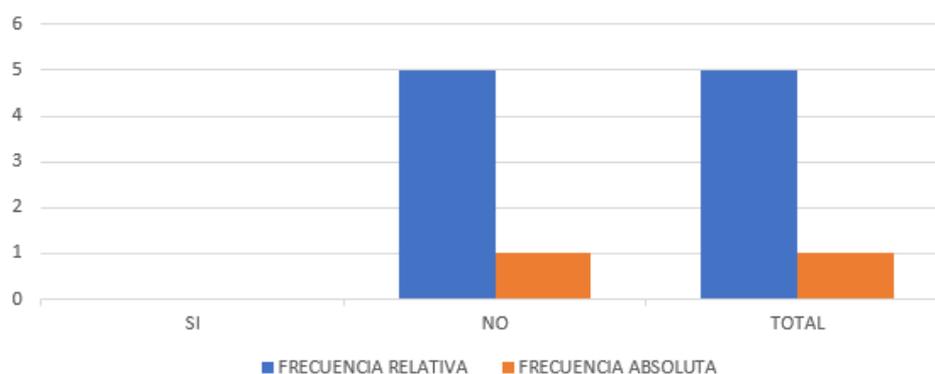
Personal designado específicamente para la aprobación de créditos.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	5	100.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 10:

Personal designado específicamente para el otorgamiento de créditos.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 12.

Interpretación:

De acuerdo con la investigación, ninguno de los colaboradores de la empresa industrial pudo confirmar la existencia de personal dedicado al otorgamiento de créditos.

Objetivo Específico 2: Analizar si la evaluación de riesgos mejora los procedimientos de cobranza en una empresa industrial en el año 2022.

La entrevista proporcionó los siguientes resultados:

3. ¿Le parece que el manual de procedimientos de cobranzas en la empresa es el adecuado?

La realidad de la empresa no se ve favorecida por el manual de métodos de recogida defectuoso. Además, a los empleados responsables no se les entregó el manual, sino que se les comunicó oralmente, lo que dio lugar a varios errores. (Declaración del entrevistado).

4. ¿Cuáles son los procedimientos de cobranzas que la empresa ha establecido?

La empresa estableció procedimientos de cobranza poco efectivos como el envío de correos y llamadas. Esto no es suficiente, ya que los clientes no contestan a ninguna de ellas, y el personal tampoco insiste, las cuentas por cobrar quedan de lado y se pierden con el tiempo. (Declaración del entrevistado)

El cuestionario proporcionó los siguientes resultados:

3. ¿Se han identificado los riesgos principales asociados a los procedimientos de cobranzas?

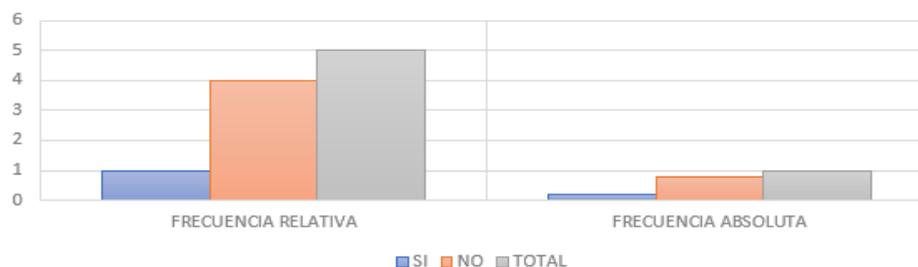
Tabla 6: *Riesgos principales asociados a los procedimientos de cobranzas.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	FRECUENCIA
	RELATIVA	ABSOLUTA
SI	1	20.00%
NO	4	80.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 11

Riesgos principales asociados a los procedimientos de cobranzas.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 3.

Interpretación:

Según los resultados, el 80% de los colaboradores niegan que se hayan identificado los riesgos principales asociados a los procedimientos de cobranzas, mientras que un 20% afirma que si se han identificado los riesgos principales asociados a los procedimientos de cobranzas en la empresa industrial.

4. ¿Se realiza una evaluación de los riesgos relacionados con los procedimientos de cobranzas?

Tabla 7

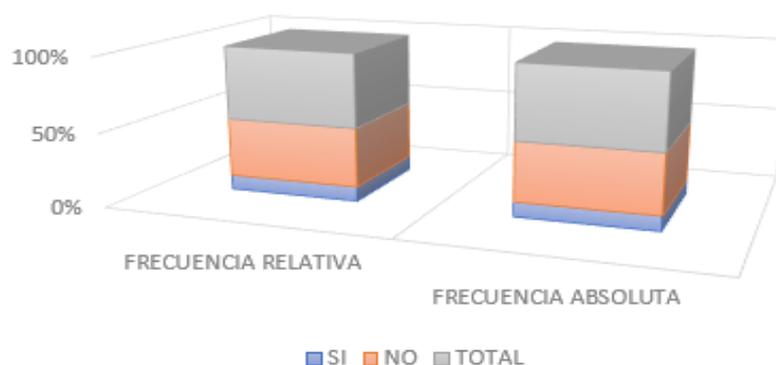
Evaluación de los riesgos relacionados con los procedimientos de cobranzas.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	1	20.00%
NO	4	80.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 12

Evaluación de los riesgos relacionados con los procedimientos de cobranzas.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 4.

Interpretación:

De acuerdo con la investigación, la mayoría de los colaboradores de la empresa industrial (80%) creen que no se ha realizado una evaluación de los riesgos relacionados con los procedimientos de cobranzas, mientras que una minoría (20%) cree que sí se ha realizado.

13. ¿Existe personal encargado de llevar a cabo los procedimientos de cobranzas?

Tabla 8

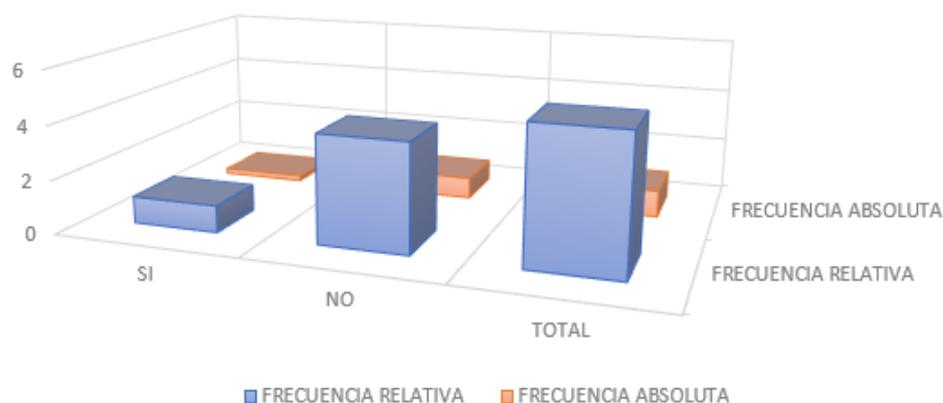
Personal encargado de llevar a cabo los procedimientos de cobranzas.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	1	20.00%
NO	4	80.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 13

Personal encargado de llevar a cabo los procedimientos de cobranzas.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 13.

Interpretación:

De acuerdo con la investigación, la mayoría de los colaboradores de la empresa industrial (80%) cree que no hay personal encargado de llevar a cabo los procedimientos de cobranzas, mientras que una minoría (20%) cree que sí lo hay.

14. ¿Existe un supervisor responsable de garantizar la efectividad de los procedimientos de cobranzas?

Tabla 9

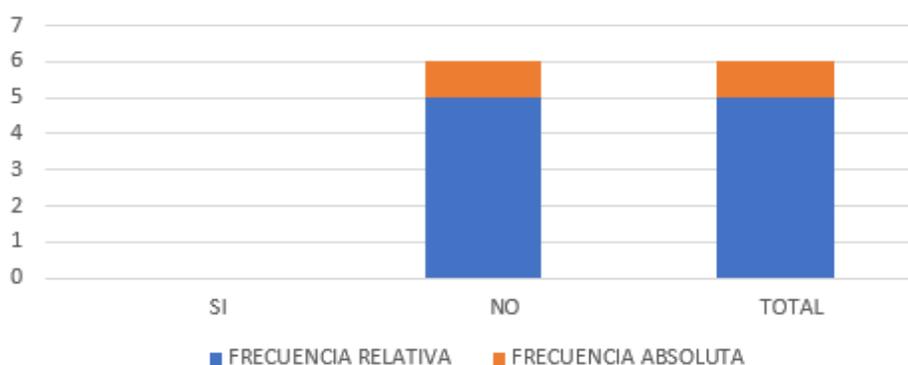
Supervisor responsable de garantizar la efectividad de los procedimientos de cobranzas.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	5	100.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 14

Supervisor responsable de garantizar la efectividad de los procedimientos de cobranzas.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 14.

Interpretación:

De acuerdo con la investigación, ninguno de los colaboradores de la empresa industrial pudo confirmar la existencia de un supervisor encargado de garantizar la efectividad de los procedimientos de cobranzas.

Objetivo Específico 3: Analizar si la supervisión y monitoreo mejora la cartera morosa en una empresa industrial en el año 2022.

La entrevista proporcionó los siguientes resultados:

5. ¿En la actualidad, la empresa cuenta con una cartera morosa?

La cartera vencida sigue ahí en este momento, y si no se aplica un control interno adecuado en el proceso de gestión de cobros, preveo que no hará más que crecer. (Declaración del entrevistado).

6. ¿Cuál cree que es la razón detrás de la existencia de la cartera morosa en la empresa?

La razón de la existencia de la cartera morosa, es que el equipo de cobranza permitía que los clientes dispusieran de plazos de hasta 120 días para saldar sus deudas sin contar con la aprobación del gerente general ni realizar una evaluación crediticia o asegurarse de contar con garantías. Además, en caso de que los clientes no cumplieran con los plazos acordados, se procedía a

reprogramar la fecha de pago, lo que indicaba una falta de una gestión de cobranza efectiva. (Declaración del entrevistado)

El cuestionario proporcionó los siguientes resultados:

5. ¿Las actividades del departamento de cobranzas son supervisadas y monitoreadas por un superior inmediato?

Tabla 10

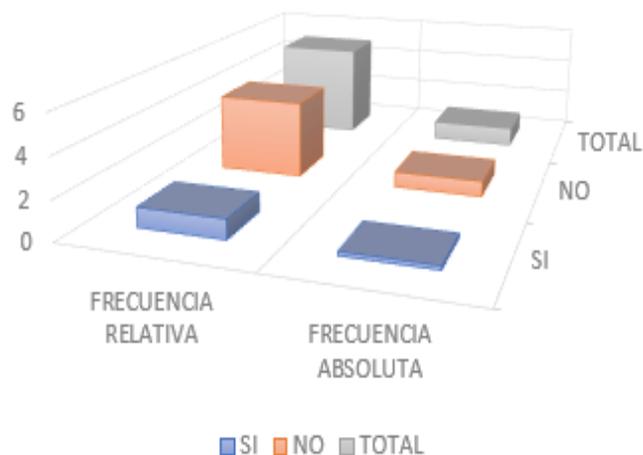
Supervisión y monitoreo de superior inmediato en el departamento de cobranzas.

RESPUESTA	FRECUENCIA	FRECUENCIA
	RELATIVA	ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	5	100.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 15

Supervisión y monitoreo de superior inmediato en el departamento de cobranzas.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 5.

Interpretación:

De acuerdo con la investigación, ninguno de los colaboradores del departamento de cobranzas de la empresa industrial pudo confirmar que sus actividades son supervisadas y monitoreadas por un superior inmediato.

6. ¿Se lleva a cabo una supervisión y monitoreo adecuado de la gestión de cobranza?

Tabla 11

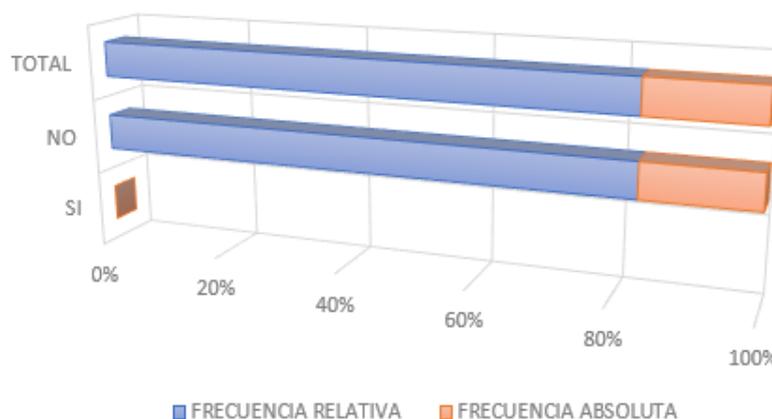
Supervisión y monitoreo adecuado de la gestión de cobranza.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	5	100.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 16

Supervisión y monitoreo adecuado de la gestión de cobranza.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 6.

Interpretación:

De acuerdo con la investigación, ninguno de los colaboradores de la empresa industrial pudo confirmar que existe una supervisión y monitoreo adecuado en la gestión de cobranza.

15. ¿La empresa mantiene un registro detallado de su cartera morosa?

Tabla 12

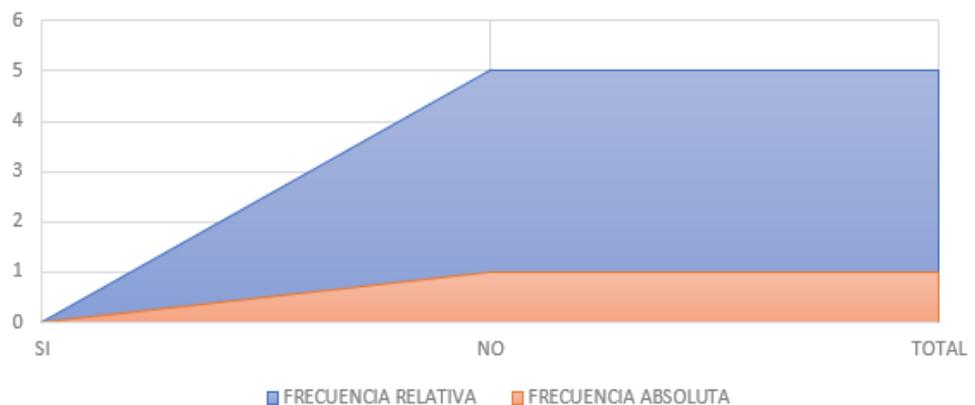
Registro detallado de la cartera morosa.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	5	100.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 17

Registro detallado de la cartera morosa.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 15.

Interpretación:

De acuerdo con la investigación, ninguno de los colaboradores de la empresa industrial pudo confirmar que existe un registro detallado de la cartera morosa.

16. ¿Cree que la falta de supervisión y monitoreo aumenta la cartera morosa?

Tabla 13

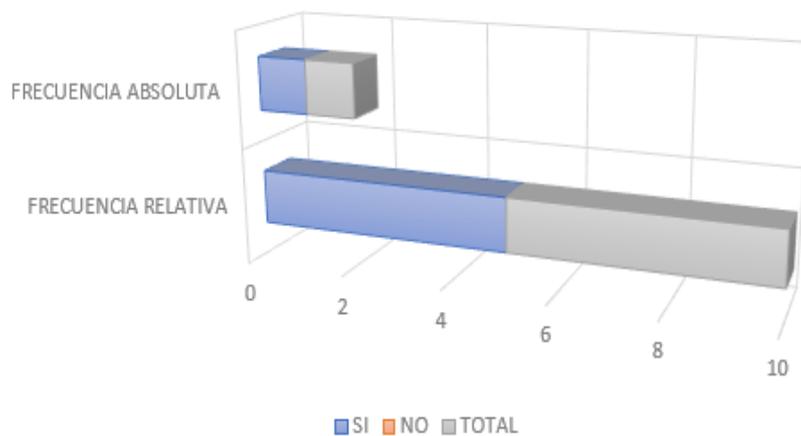
La falta de supervisión y monitoreo aumenta la cartera morosa.

RESPUESTA	FRECUENCIA	FRECUENCIA
	RELATIVA	ABSOLUTA
SI	5	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 18

La falta de supervisión y monitoreo aumenta la cartera morosa.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 16.

Interpretación:

De acuerdo con la investigación, todos los colaboradores de la empresa industrial creen que la falta de supervisión y monitoreo es un factor que contribuye al aumento de la cartera morosa.

Objetivo Específico 4: Analizar si la información y comunicación mejora la cobranza efectiva en una empresa industrial en el año 2022.

La entrevista proporcionó los siguientes resultados:

7. ¿Cuáles son los índices que le indicaban que una cobranza fue efectiva?

En la empresa era casi imposible medir si una cobranza era efectiva ya que no contábamos con ninguna forma de medir los índices, teníamos que confiar en el encargado de la gestión de cobranza. (Declaración del entrevistado)

8. ¿Cree que sería necesario contratar nuevo personal en el departamento de cobranzas para lograr cobranzas efectivas?

Definitivamente que sí, el personal que se encargaba de la gestión de cobranza no rendía cuentas y solo entregaba sus informes para la elaboración de estados financieros anualmente, si teníamos alguna duda, se hacía el desentendido y ocultaba información. (Declaración del entrevistado)

El cuestionario proporcionó los siguientes resultados:

7. ¿Se efectúa una revisión de saldos con los clientes mediante circularización?

Tabla 14

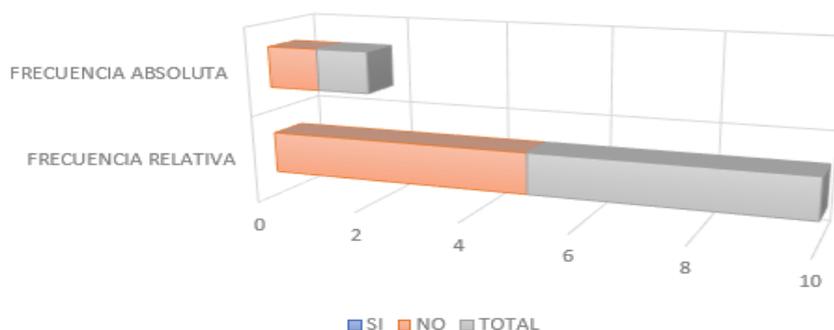
Revisión de saldos con los clientes mediante circularización.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	5	100.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 19

Revisión de saldos con los clientes mediante circularización.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 16.

Interpretación:

De acuerdo con la investigación, ninguno de los colaboradores de la empresa industrial pudo confirmar que se realiza una revisión de saldos con los clientes mediante circularización.

8. ¿La empresa se mantiene en constante comunicación con los clientes deudores?

Tabla 15

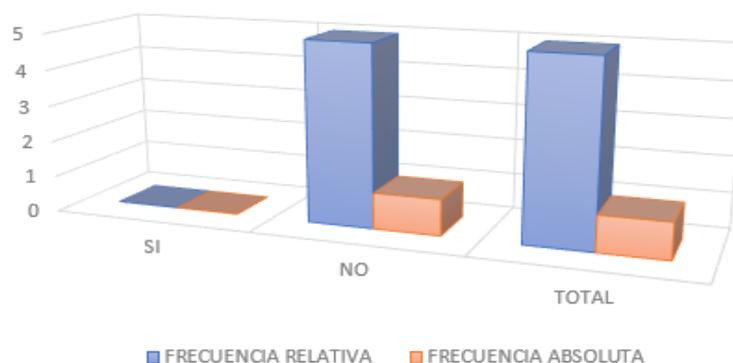
Constante comunicación con los clientes deudores.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	5	100.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 20

Constante comunicación con los clientes deudores.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 8.

Interpretación:

De acuerdo con la investigación, ninguno de los colaboradores de la empresa industrial pudo confirmar que se mantiene una comunicación constante con los clientes deudores.

17. ¿Se han realizado capacitaciones enfocadas en lograr cobranzas efectivas?

Tabla 16

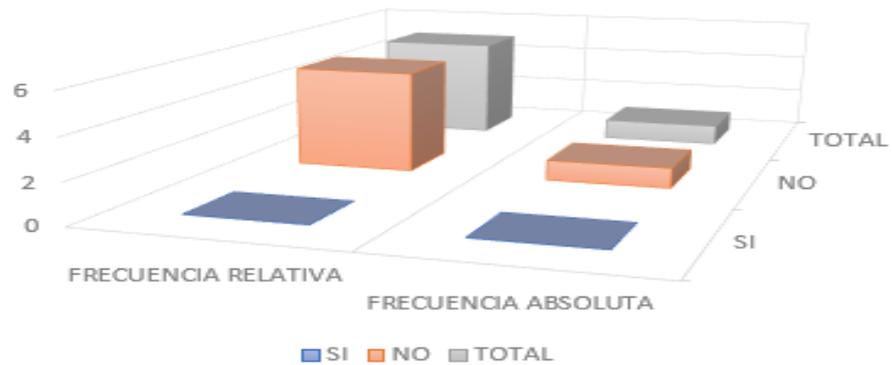
Realización de capacitaciones enfocadas en lograr una cobranza efectiva.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	5	100.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 21

Realización de capacitaciones enfocadas en lograr cobranzas efectivas.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 17.

Interpretación:

De acuerdo con una investigación, ninguno de los colaboradores de la empresa industrial pudo confirmar que se hayan realizado capacitaciones enfocadas en lograr cobranzas efectivas.

18. ¿Se realizan bonos o estímulos a los colaboradores en caso de lograr cobranzas efectivas?

Tabla 17

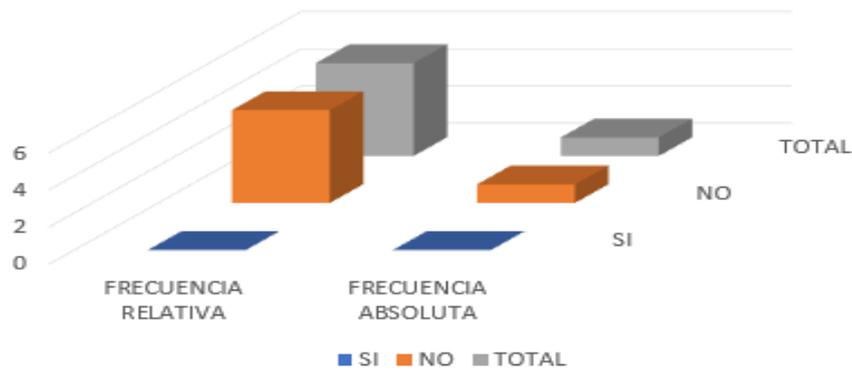
Bonos o estímulos a los colaboradores por lograr cobranzas efectivas.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	5	100.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 22

Bonos o estímulos a los colaboradores por lograr cobranzas efectivas.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 18.

Interpretación:

De acuerdo con una investigación, ninguno de los colaboradores de la empresa industrial pudo confirmar que se otorguen incentivos, como bonos u otros, por lograr cobranzas efectivas.

Objetivo Específico 5: Analizar si las actividades de control mejoran las políticas de crédito en una empresa industrial en el año 2022.

La entrevista proporcionó los siguientes resultados:

9. ¿Opina usted que la empresa posee unas políticas de cobranza adecuadas? ¿Por qué?

Las políticas de cobranza actuales resultan inapropiadas, dado que el 20% de las ventas se efectúan en efectivo, mientras que el 80% se realiza a crédito. Es necesario considerar la implementación de políticas nuevas que reflejen mejor la situación real de la empresa. (Declaración del entrevistado)

10. ¿Considera que las políticas de cobranza se están cumpliendo de manera efectiva en la empresa?

No, aparte que las políticas desarrolladas no ayudan en nada, tampoco se están cumpliendo, ya que el personal está llevando el control de las cuentas por cobrar como él cree conveniente, sin respetar las políticas de crédito.

Otorgando créditos exagerados y renovando a deudores con mal historial crediticio. (Declaración del entrevistado).

El cuestionario proporcionó los siguientes resultados:

9. ¿La empresa ha asignado múltiples funciones a un mismo colaborador en el departamento de cobranzas?

Tabla 18

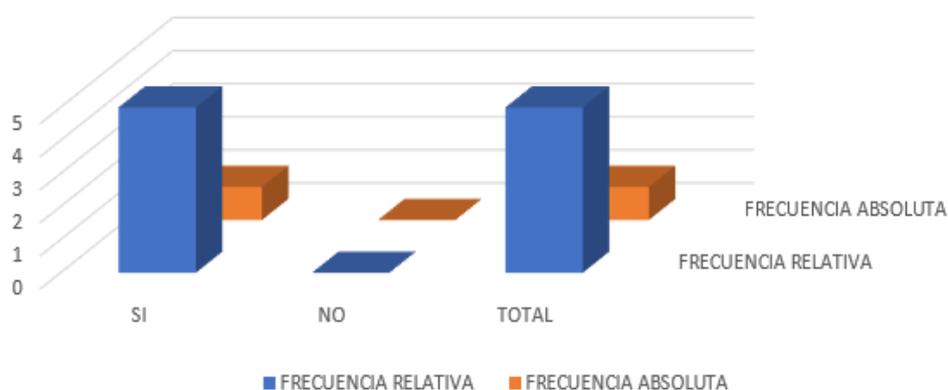
Asignación de múltiples funciones a un mismo colaborador en el departamento de cobranzas.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	5	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. La tabla muestra la frecuencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 23

Asignación de múltiples funciones a un mismo colaborador en el departamento de cobranzas.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 9.

Interpretación:

Según los resultados, el 100% de los colaboradores afirman que se le asignan múltiples funciones a un mismo colaborador en el departamento de cobranzas en la empresa industrial.

11. ¿Se utilizan formularios que los clientes deben completar para facilitar la evaluación de créditos?

Tabla 19

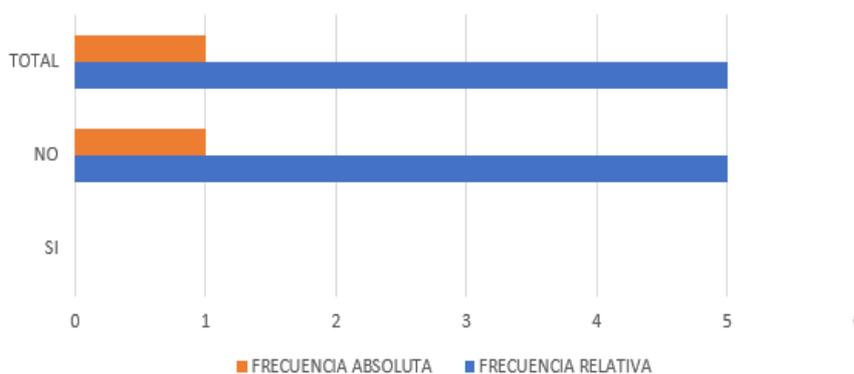
Formularios que los clientes deben completar para facilitar la evaluación de créditos

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	5	100.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación al cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 24

Formularios que los clientes deben completar para facilitar la evaluación de créditos.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 10.

Interpretación:

Según los resultados, el 100% de los colaboradores niegan que se utilicen formularios que los clientes deben completar para facilitar la evaluación de créditos en la empresa industrial.

19. ¿Existe un manual de políticas de cobranza oficial y por escrito en la empresa?

Tabla 20

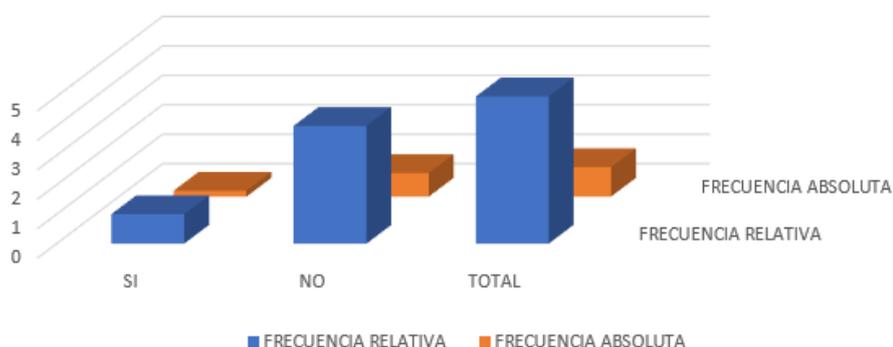
Existencia de un manual de políticas de cobranza oficial y por escrito de la empresa.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	1	20.00%
NO	4	80.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación al cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 25

Existencia de un manual de políticas de cobranza oficial y por escrito de la empresa.



Nota. En la figura se observa de forma gráfica los porcentajes de las respuestas relacionadas a la pregunta N° 19.

Interpretación:

Según los resultados, el 80% de los colaboradores niegan o desconocen que exista un manual de políticas de cobranza oficial y por escrito, mientras un 20% indican que si existe dicho manual en la empresa industrial.

20. ¿Considera que unas sólidas políticas de cobranza pueden reducir los riesgos de morosidad?

Tabla 21

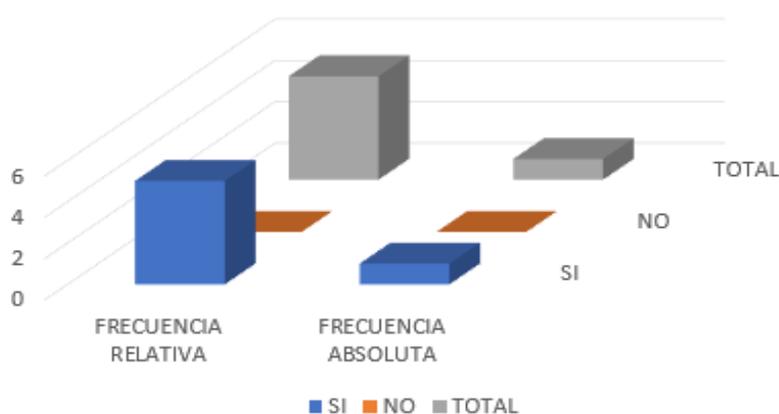
Las políticas de cobranza pueden reducir los riesgos de morosidad.

RESPUESTA	FRECUENCIA	FRECUENCIA
	RELATIVA	ABSOLUTA
SI	5	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación al cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 26

Las políticas de cobranza pueden reducir los riesgos de morosidad.



Nota. En la figura se observa de forma gráfica los porcentajes de las respuestas relacionadas a la pregunta N° 20.

Interpretación:

Todos los colaboradores de la empresa industrial, coinciden en que unas políticas de cobranza sólidas pueden ayudar a reducir los riesgos de morosidad.

Objetivo General: Analizar si el control interno mejora la gestión de cobranza en la empresa industrial en el año 2022.

La entrevista proporcionó los siguientes resultados:

11. ¿Considera usted que se está realizando un efectivo control interno en la gestión de cobranza en la empresa?

Definitivamente no, el control interno no se está desarrollando en la empresa y mucho menos en la gestión de cobranza, todo se realiza de manera empírica y se usa demasiado el criterio sin procedimientos ni políticas apropiadas. (Declaración del entrevistado)

12. ¿Opina usted que aplicar el control interno ayudará con la mejora de la gestión de cobranza en la empresa?

Mejorará de manera significativa, ayudará para la obtención de recursos que tanta falta hacen en la empresa y sobre todo será un paso firme a la formalización de procedimientos, instauración de políticas que si ayuden y dejaríamos de lado el trabajo obsoleto que se estuvo realizando. (Declaración del entrevistado)

El cuestionario proporcionó los siguientes resultados:

21. ¿Opina usted que se está desarrollando un óptimo control interno en la gestión de cobranza?

Tabla 22

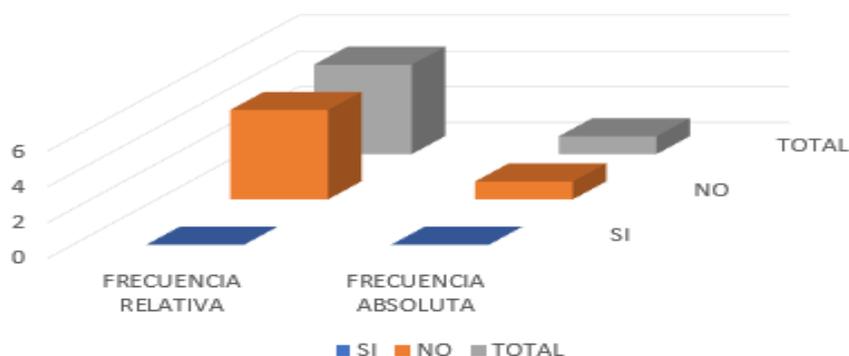
Desarrollo de control interno en la gestión de cobranza.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	5	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación al cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 27

Desarrollo de un óptimo control interno en la gestión de cobranza.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 21.

Interpretación:

Todos los colaboradores de la empresa industrial, coinciden en que no se está desarrollando un control interno eficaz en la gestión de cobranza.

22. ¿Considera usted que la implementación de un efectivo control interno ayudará con la mejora de la gestión de cobranza?

Tabla 23

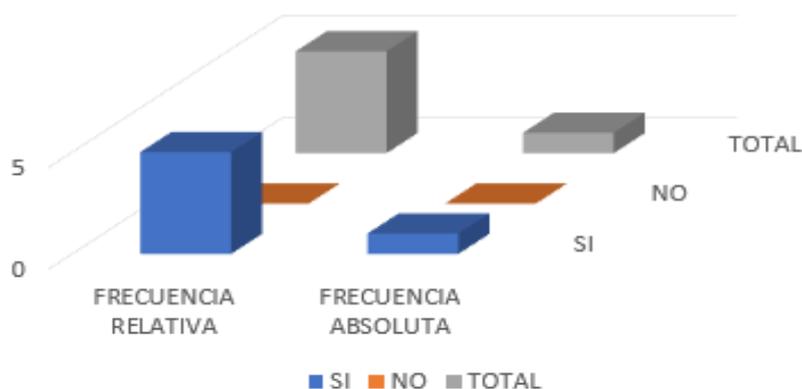
El control interno ayudará en la mejora de la gestión de cobranza.

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	5	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	5	100.00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación al cuestionario realizado a los colaboradores de la empresa industrial.

Figura 28

El control interno ayudará en la mejora de la gestión de cobranza.



Nota. La figura representa de forma gráfica la frecuencia de las respuestas a la pregunta N° 22.

Interpretación:

El estudio realizado reveló que todos los colaboradores consideran que el control interno es un factor clave para mejorar la gestión de cobranza en la empresa industrial.

Los resultados obtenidos, según el instrumento guía de análisis documental, son los siguientes:

Las cuentas por cobrar se sometieron a un examen y análisis exhaustivos, que incluyeron una conciliación de los saldos de cada cliente. Los resultados demostraron que no se estaban respetando los plazos de crédito iniciales de 7 días de la empresa. Esto se debía a la existencia de facturas con 120 días de retraso, y el personal de cobros había aprobado estas ampliaciones de crédito. Es crucial subrayar que el director general, y no el personal de cobros, es el responsable último de esta situación.

Figura 29

Reporte Excel del total de cuentas por cobrar al 31-12-2022.

COMPAÑÍA PRODUCTORA DE REMOLQUES S.A.							
REPORTE DE CUENTAS POR COBRAR AL 31-12-2022							
RUC	CLIENTE	FECHA DE EMISIÓN	DESCRIPCIÓN	N° FACTUR	SALDO POR COBRAR	VENCIMIENTO	DÍAS CRÉDITO
0000000000	CLIENTE A	15/11/2022	FABRICACIÓN DE REMOLQUE	E001-000	15,000.00	15/03/2023	120
0000000000	CLIENTE B	18/10/2022	FABRICACIÓN DE REMOLQUE	E001-000	20,000.00	15/02/2023	120
0000000000	CLIENTE C	04/09/2022	FABRICACIÓN DE REMOLQUE	E001-000	11,000.00	02/01/2023	120
0000000000	CLIENTE D	05/05/2022	FABRICACIÓN DE REMOLQUE	E001-000	8,000.00	02/09/2022	120
0000000000	CLIENTE E	13/12/2022	SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHÍCULO	E001-000	540.00	20/12/2022	7
0000000000	CLIENTE F	30/11/2022	SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHÍCULO	E001-000	300.00	07/12/2022	7
0000000000	CLIENTE G	05/12/2022	SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHÍCULO	E001-000	250.00	12/12/2022	7
0000000000	CLIENTE H	07/12/2022	SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHÍCULO	E001-000	300.00	14/12/2022	7
0000000000	CLIENTE I	14/12/2022	SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHÍCULO	E001-000	550.00	21/12/2022	7
0000000000	CLIENTE J	17/12/2022	VENTA DE REPUESTOS AUTOMOTRIZ	E001-000	150.00	24/12/2022	7
0000000000	CLIENTE K	24/12/2022	VENTA DE REPUESTOS AUTOMOTRIZ	E001-000	200.00	31/12/2022	7
0000000000	CLIENTE L	07/12/2022	SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHÍCULO	E001-000	700.00	14/12/2022	7
0000000000	CLIENTE M	14/12/2022	SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHÍCULO	E001-000	800.00	21/12/2022	7
0000000000	CLIENTE N	17/12/2022	SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHÍCULO	E001-000	300.00	24/12/2022	7
0000000000	CLIENTE O	30/11/2022	VENTA DE REPUESTOS AUTOMOTRIZ	E001-000	800.00	07/12/2022	7
TOTAL PENDIENTE POR COBRAR AL 31-12-2022					58,890.00		

Fuente: Empresa industrial.

Nota. En la figura se observa el monto total del reporte Excel de cuentas por cobrar al 31-12-2022 de la empresa industrial.

El gráfico muestra que las cuentas por cobrar reales ascienden a un total de 58,890 soles. Sin embargo, al comparar este dato con la información del sistema contable, no coinciden.

Figura 30

Estado de situación financiera al 31-12-2022.

COMPAÑÍA PRODUCTORA DE REMOLQUES S.A.			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022			
(expresado en soles)			
ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO	
ACTIVOS CORRIENTES	MONTO	PASIVOS CORRIENTES	MONTO
Efectivo y equivalente del efectivo	2,500,350.00	Obligaciones financieras	80,000.00
Cuentas por cobrar	30,500.00	Cuentas por pagar comerciales	500,600.00
Inventarios	540,000.00	Remuneraciones y beneficios sociales por pagar	600,500.00
Otras cuentas por cobrar	0.00	Impuestos por pagar	8,000.00
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	3,070,850.00	TOTAL PASIVOS CORRIENTES	1,189,100.00
ACTIVOS NO CORRIENTES	MONTO	PASIVOS NO CORRIENTES	MONTO
Propiedad, planta y equipo (neto)	15,000,340.00	Otras cuentas por pagar	300,000.00
Activo intangible (neto)	500,450.00	Pasivo diferido	50,000.00
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	15,500,790.00	TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	350,000.00
		PATRIMONIO NETO	MONTO
		Capital	15,500,000.00
		Resultados Acumulados	800,500.00
		RESULTADO DEL EJERCICIO	732,040.00
		TOTAL PATRIMONIO NETO	17,032,540.00
TOTAL ACTIVOS	18,571,640.00	TOTAL PASIVOS	18,571,640.00

Fuente: Empresa industrial.

Nota. En la figura se observa el estado de situación financiera de la empresa industrial.

Para comprobar que existe diferencia entre el sistema y las facturas emitidas ubicadas en el reporte Excel de cuentas por cobrar se realizó el análisis a modo de ejemplo de dos facturas emitidas a los clientes A y B (Ver anexo F y G), donde se visualizan los montos vistos en el reporte Excel, 15,000.00 y 20,000.00 soles respectivamente en la **figura 31**, comprobando que los saldos son iguales, sin embargo, en la **figura 32** al compararlo con el sistema, las cuentas por cobrar de los mismos clientes, se visualizan con monto menor, 5,000.00 y 8,000.00, respectivamente, esto hace verificar que el responsable de la gestión de cobranzas manipulaba los saldos, ya que los montos que se consideraban oficiales, no eran los del sistema. Además, se evidenció, que las facturas contaban con crédito hasta por 7 días por política de la empresa, visualizado en las facturas electrónicas y en el sistema, sin embargo, en el Reporte Excel se mostraban 120 días de crédito.

Figura 31

Reporte de Excel de cuentas por cobrar de clientes A y B.

COMPAÑÍA PRODUCTORA DE REMOLQUES S.A.							
REPORTE DE CUENTAS POR COBRAR CLIENTES A Y B AL 31-12-2022							
RUC	CLIENTE	FECHA DE EMISIÓN	DESCRIPCIÓN	N° FACTU	SALDO POR COBRAR	VENCIMIENTO	DÍAS CRÉDITO
0000000000	CLIENTE A	15/11/2022	FABRICACIÓN DE REMOLQUE	E001-000	15,000.00	15/03/2023	120
0000000000	CLIENTE B	18/10/2022	FABRICACIÓN DE REMOLQUE	E001-000	20,000.00	15/02/2023	120
TOTAL PENDIENTE POR COBRAR CLIENTES A Y B AL 31-12-2022					35,000.00		

Fuente: Empresa Industrial.

Nota. En la figura se observa el reporte Excel de las cuentas por cobrar de los clientes A y B al 31-12-2022 de la empresa industrial.

Figura 32

Reporte de Sistema de cuentas por cobrar de clientes A y B.

Cuenta: 121201 Cuentas por cobrar comerciales

CLIENTE A

RUC	Tipo Doc.	Nro. Doc.	Descripción	Fecha Emisión	Fecha Vencimiento	Debe	Haber
00000000000	01	E001-000	Fabricación de remolque	15/11/2022	22/11/2022	5,000.00	
Saldo cliente A						5,000.00	

CLIENTE B

RUC	Tipo Doc.	Nro. Doc.	Descripción	Fecha Emisión	Fecha Vencimiento	Debe	Haber
00000000000	01	E001-000	Fabricación de remolque	18/10/2022	25/10/2022	8,000.00	
Saldo cliente A						8,000.00	

Fuente: Empresa Industrial.

Nota. En la figura se observa el reporte de sistema de las cuentas por cobrar de los clientes A y B al 31-12-2022 de la empresa industrial.

5.2 DISCUSIÓN

El objetivo de esta sección es ofrecer un análisis de los resultados que ponga de manifiesto la ineficacia, que repercute en la buena ejecución de las operaciones de gestión de cobros. Para abordar esta situación, se llevó a cabo un análisis documental guiado, un cuestionario y una entrevista.

Se determinó que no existe una evaluación sistemática de los créditos en relación con el primer objetivo particular, que pretende evaluar si el entorno de control influye en el proceso de concesión de préstamos en la empresa industrial. Actualmente no existen directrices claras que regulen el importe de los préstamos que se pueden conceder porque la política no tiene en cuenta la capacidad de los clientes para devolver los préstamos. Los resultados del cuestionario también mostraron que no existían manuales de funciones ni una clara división de tareas, lo que apoya la idea de que estas áreas deben mejorarse estableciendo un entorno de control adecuado. Sin embargo, los resultados de la encuesta revelaron que todos los empleados el 100% de ellos- afirmaron que la empresa carecía de un manual de funciones. Además, el 80% de los empleados afirmaron que no existe una división clara entre las responsabilidades asociadas a la aprobación de préstamos y el cobro, y el 100% negó que algún miembro del personal esté a cargo de la aprobación de préstamos. Esto podría deberse a que el personal es reducido y la mayoría no

estaba al tanto de quién era el responsable o se asignaba esta tarea al personal de otros departamentos. Se evidencia claramente que la empresa carece de manuales de funciones establecidos, lo cual afecta significativamente los objetivos de la organización al no contar con pautas claras sobre cómo establecer un ambiente de control efectivo. Esto destaca la necesidad de implementar un ambiente de control diseñado para identificar y corregir deficiencias o fraudes, como el otorgamiento de créditos sin evaluación crediticia previa, la ausencia de un límite de crédito definido y la falta de delimitación de funciones entre áreas distintas. Además, es crucial identificar al personal adecuado para cada función.

Esto coincide con lo planteado por Gómez (2020), quien argumenta que el ambiente de control establece principios y procedimientos para concientizar a los empleados sobre la importancia de cumplir eficientemente con sus responsabilidades. El ambiente de control es el escenario donde se desarrolla el control interno. Por lo tanto, es esencial que los colaboradores de la empresa o de áreas específicas sigan de manera rigurosa y responsable el manual de funciones asignado. Esto evitará la duplicidad de tareas, promoverá el orden y, lo más importante, mejorará significativamente la tasa de aprobación de créditos y establecerá límites de crédito adecuados para cada cliente, después de realizar una evaluación crediticia. Así, contar con un ambiente de control adecuado favorece el proceso de otorgamiento de créditos.

En relación al segundo objetivo específico planteado en la investigación, centrado en examinar si la evaluación de riesgos contribuye a mejorar los procedimientos de cobranza en la empresa industrial, se observó que, durante la entrevista, el contador expresó su insatisfacción con el manual de procedimientos de cobranza de la empresa, considerándolo poco confiable y poco adaptado a la realidad operativa de la empresa. Además, señaló que el manual no se proporcionaba a los colaboradores responsables, sino que se les daban instrucciones verbalmente, lo que resultaba en numerosos errores. También mencionó que la empresa había implementado procedimientos de cobranza poco efectivos, como el envío de correos electrónicos y llamadas, los cuales resultaban insuficientes, ya que los clientes no respondían a ninguna de

estas comunicaciones y el personal no insistía, lo que ocasionaba la pérdida gradual de cuentas por cobrar.

Sin embargo, 80% de los empleados encuestados dijeron que los principales peligros del proceso de recopilación no se habían identificado. El 80% también indicó que no se realizaron evaluaciones de riesgos relacionadas con el proceso de recopilación. Además, 80% de las personas que respondieron negaron la existencia de personal designado para llevar a cabo las operaciones de recopilación, y 100% negaron la existencia de un líder encargado de garantizar la eficiencia de estas operaciones. Los hallazgos sugieren que la empresa no ha realizado una evaluación de riesgos adecuada, ya que los riesgos principales no se han identificado ni se han realizado evaluaciones de riesgos durante los procesos de recopilación. Esto crea situaciones potencialmente peligrosas, como la existencia de procedimientos manuales inseguros para la recaudación de deudas, la incertidumbre en la recuperación de deudas y la posibilidad de pérdidas.

Por consiguiente, resulta imprescindible implementar procedimientos y políticas para la identificación de riesgos con el fin de mejorar los índices de recuperación y liquidación de deudas. Estos hallazgos se encuentran en consonancia con lo afirmado por Santana (2021), quien subraya la importancia de llevar a cabo una evaluación de riesgos en toda empresa u organización. Este proceso influye notablemente en la toma de decisiones, evaluando el posible impacto y determinando si la decisión tomada es la más apropiada o si se deben considerar alternativas. La evaluación de riesgos es crucial antes de establecer procedimientos de cobranza, ya que ayuda a prevenir errores y a corregirlos oportunamente. Una evaluación efectiva de riesgos conduce a procedimientos de cobranza óptimos, reflejándose en resultados positivos de recuperación y liquidación de deudas. Por ende, resulta imperativo implementar una evaluación de riesgos eficaz.

En relación al tercer objetivo específico planteado en la investigación, dirigido a examinar si la supervisión y el monitoreo contribuyen a reducir la cartera

morosa en la empresa industrial, se han obtenido resultados significativos. Durante la entrevista, el contador señaló que la cartera morosa de la empresa se mantiene y se proyecta un aumento en el futuro. Explicó que esto se debe a que los clientes disponen de plazos de hasta 120 días para liquidar sus deudas sin necesidad de la aprobación del gerente general ni de someterse a una evaluación crediticia, ni de contar con garantías. En caso de incumplimiento, se procede a reprogramar la fecha de pago, lo que demuestra una deficiente gestión de cobranza.

Por otro lado, los resultados del cuestionario revelaron que el 100% de los colaboradores encuestados indicaron que las actividades del departamento de cobranzas carecen de supervisión o monitoreo por parte de un superior inmediato, y que no se realizan las evaluaciones de riesgo pertinentes. Asimismo, el 100% de los colaboradores negó que la empresa mantenga un registro detallado de la cartera morosa. Además, el 100% de los encuestados afirmó que la falta de supervisión y monitoreo contribuye al aumento de la cartera morosa. Estos datos contundentes evidencian que la empresa ha experimentado un crecimiento en su cartera morosa debido a la falta de supervisión y monitoreo.

Ante esta situación, resulta evidente que la falta de supervisión y monitoreo ha contribuido al incremento de la cartera morosa en la empresa. En este contexto, la implementación de un control interno se vuelve esencial para garantizar un seguimiento óptimo y constante de la cartera morosa, como afirma Pelayo (2019). Según este autor, la supervisión y el monitoreo se consideran procesos mediante los cuales se verifica que el sistema funcione adecuadamente en el tiempo. Esto implica realizar los ajustes necesarios para permitir una respuesta ágil y una adaptación según las circunstancias. Estas acciones pueden llevarse a cabo mediante evaluaciones periódicas, supervisión continua o ambas, con el objetivo de prevenir el aumento de la cartera morosa en la empresa. Así, se confirma que la supervisión y el monitoreo son fundamentales para mejorar la gestión de la cartera morosa.

Respecto al cuarto objetivo específico planteado en la investigación, dirigido a evaluar si la información y comunicación contribuyen a mejorar la efectividad de la cobranza en la empresa industrial, se obtuvieron resultados significativos. Durante la entrevista, el contador señaló que en la empresa era prácticamente imposible medir la efectividad de la cobranza, ya que no disponíamos de ningún medio para evaluar los índices y debíamos confiar en el encargado de la gestión de cobranza.

Por otro lado, el 100% de los colaboradores encuestados indicaron que no se lleva a cabo una revisión de saldos con los clientes mediante circularización, y tampoco se mantiene una comunicación constante con ellos. Además, el 100% negó que se hayan realizado capacitaciones centradas en lograr una cobranza efectiva, y el 100% negó que la empresa otorgue bonos o incentivos a los colaboradores en caso de lograr una cobranza efectiva. Estos hallazgos ponen de manifiesto la falta de información y comunicación, ya que no se efectúa una revisión de saldos con los clientes ni una comunicación eficiente con ellos para evaluar los índices de efectividad en la cobranza.

Para afrontar esta situación, resulta fundamental intervenir en el proceso de selección de personal idóneo para desempeñar funciones que conduzcan a cobranzas efectivas. Asimismo, se requiere planificar capacitaciones regulares y trabajar en la implementación de bonos o incentivos para motivar a los colaboradores a alcanzar resultados efectivos en la cobranza. Estas medidas son esenciales para mejorar la gestión de la información y la comunicación en la empresa.

Estos pasos están alineados con lo afirmado por García-Ayuso (2018), quien destaca la importancia de identificar, recopilar y comunicar información relevante para que cada trabajador pueda realizar una comunicación efectiva con los clientes.

En relación al quinto objetivo específico delineado en la investigación, orientado a evaluar si las actividades de control contribuyen a mejorar las políticas de crédito en la empresa industrial, se han revelado aspectos de suma importancia.

Durante la entrevista, el contador manifestó su preocupación acerca de la inadecuación de las actuales políticas de crédito, dado que el 20% de las ventas se efectúan en efectivo, mientras que el 80% se realiza a crédito. Considera imperativo implementar nuevas políticas que reflejen de manera más precisa la situación financiera de la empresa. Esto incluye la concesión de créditos excesivos y la renovación de deudores con historial crediticio deficiente. Sin embargo, todos los empleados (100%) dijeron que no se utilizan formularios para ayudar en la evaluación del crédito y que la empresa asigna a una sola persona muchas funciones en el departamento de cobros. El 80% de los trabajadores que respondieron a la encuesta dijeron que la empresa no disponía de un manual de política de cobros formal y documentado. Sin embargo, todos los empleados coincidieron en que contar con políticas de cobro sólidas puede reducir la probabilidad de morosidad. El contable destaca la insuficiencia de las normas de cobro actuales, y los empleados sacan a relucir la asignación de muchas funciones, la ausencia de formularios y la falta de un manual de política de cobros. Estas constataciones validan la necesidad urgente de operaciones de control.

Con suficientes actividades de control, la empresa puede establecer políticas de cobro eficaces, ayudar a los empleados a aplicarlas correctamente y mantener políticas de cobro sólidas. Estos resultados concuerdan con Quinaluisa (2018), quien menciona que estos controles son cruciales para mejorar las políticas de cobranza.

Se encontraron resultados significativos en relación con el objetivo general de la investigación, que es determinar si el manejo de la recaudación en una empresa industrial se mejora con el uso de control interno. Durante la entrevista, el contador mencionó la falta de implementación de control interno en la empresa, especialmente en cuanto al manejo de la recaudación. Todo se hace de manera empírica, con procedimientos y políticas insuficientes y una gran confianza en las decisiones. Además, se constató que las facturas tenían crédito de hasta 7 días según la política de la empresa, visible en las facturas electrónicas y en el sistema, pero en el reporte Excel se mostraban 120 días de crédito. Considerando estos descubrimientos, se puede concluir que los estados financieros de la empresa

están manipulados y no reflejan la realidad de la situación financiera, ya que el responsable de la gestión de cobranzas manipulaba los saldos, considerando como oficiales los montos del sistema.

En este contexto, se destaca la urgencia de llevar a cabo actividades de control que permitan un seguimiento, tratamiento y determinación de información confiable en cuentas por cobrar. Esta información es esencial, ya que se incorpora oficialmente en los estados financieros. Además, el control interno contribuirá a lograr un otorgamiento eficiente de créditos, mejorar e innovar los procedimientos de cobranza, reducir la cartera morosa, lograr una cobranza efectiva y mejorar las políticas de cobranzas. Estos aspectos coinciden con lo sostenido por García-Marín (2019).

**CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

6.1. CONCLUSIONES

La empresa tiene problemas con su proceso formal de evaluación de crédito y no establece límites claros de crédito, lo que plantea dudas sobre la capacidad de los clientes para hacer pagos. Esta situación obliga a los empleados a tomar decisiones de préstamos que están fuera de su capacidad. Por lo tanto, es fundamental establecer un entorno de control sólido que incluya la implementación de una separación de responsabilidades manuales. Esto garantizará una distinción clara entre la función de préstamo y las responsabilidades relacionadas con el manejo de la recaudación. También es crucial tener empleados específicamente capacitados para llevar a cabo la función de préstamo.

Además, la empresa dispone de un manual de procedimientos poco fiable, cuyas directrices son ineficaces, lo que contribuye a la disminución gradual de los cobros. Además, no se han identificado ni evaluado adecuadamente los principales peligros del proceso de cobro. Por lo tanto, la aplicación de una evaluación de riesgos adecuada es crucial para identificar y evaluar los riesgos potenciales. Este proceso requiere la contratación de empleados adecuados para realizar tareas específicas y la designación de un jefe responsable. La falta de controles y procedimientos de cobro adecuados es la principal causa de los riesgos actuales a los que se enfrenta la empresa.

En relación con la problemática de altas deudas en cartera morosa, esta surge debido a la falta de supervisión adecuada para garantizar el cumplimiento de los informes y a una excesiva confianza en el encargado. Este último, abusando de dicha confianza, asumía responsabilidades no asignadas, como la concesión de créditos, la extensión de plazos y la manipulación del sistema contable. Por tanto, resulta imperativo establecer una supervisión y monitoreo efectivos para abordar este problema. La implementación de una supervisión más rigurosa y un control efectivo en el proceso de cobranza contribuirá significativamente a la reducción de la cartera morosa.

En la misma línea de pensamiento, la empresa carecía de índices que reflejaran la eficacia en la gestión de cobranza, esto impedía la evaluación de la satisfacción de los clientes y la efectividad en los acuerdos de pago. El personal mostraba

desinterés en sus responsabilidades, omitiendo la revisión de saldos con clientes deudores y la falta de una comunicación constante con ellos. La ausencia de capacitaciones y la falta de incentivos como bonos o estímulos por lograr objetivos de cobranza efectiva contribuían a este panorama. Por ende, se hace claro que es necesario implementar un sistema eficaz de información y comunicación. Su implementación permitiría capacitar al personal, mantener una comunicación activa con los clientes deudores para proponer acuerdos de liquidación accesibles y evitar considerar incobrables las cuentas. Además, facilitaría una revisión periódica de saldos actualizados y la instauración de incentivos, como bonos, que motivarían al personal a alcanzar las metas establecidas.

La empresa industrial presenta políticas de cobranza inadecuadas, dado que el 80% de sus transacciones se efectúan mediante crédito y experimenta dificultades en la obtención de pagos por parte de los clientes. Además, la empresa no realiza una asignación efectiva de responsabilidades, lo que conduce a que el personal no se familiarice ni aplique las políticas de cobranza de manera apropiada. Esta problemática también puede atribuirse a la falta de capacidad, ya que en ocasiones se delega la función al personal de otras áreas. También hay falta de formularios y procedimientos manuales, lo que contribuye a la falta de un marco organizado para la ejecución efectiva de las políticas de recopilación.

Finalmente, la empresa tiene grandes problemas con su control interno sobre la gestión de colecciones. La falta de control ha llevado a la ejecución informal de procedimientos y la falta de procedimientos y políticas adecuados de recopilación. Establecer procedimientos formales y políticas que ayudan a eliminar prácticas obsoletas e ineficaces es una solución crucial para mejorar significativamente la gestión de fondos.

Durante la investigación, se identificaron diversos problemas, como el incumplimiento de los términos de crédito establecidos por la empresa, lo que resultaba en facturas vencidas de hasta 120 días. Además, se evidenciaron discrepancias en la información contable entre el sistema y el reporte de Excel, indicando manipulación de los estados financieros y falta de precisión en la situación financiera real. Se descubrió que el personal de cobranza manipulaba los

saldos de cuentas por cobrar, presentando montos diferentes en el sistema y en el informe de Excel, revelando prácticas poco éticas. Ante estos hallazgos, se resalta la importancia y urgencia de implementar un sólido control interno en la gestión de cobranzas de la empresa.

6.2. RECOMENDACIONES

Tras la conclusión del estudio, se formularon las siguientes sugerencias:

Para mejorar el entorno de control y facilitar un mejor control financiero y una concesión de créditos más razonable, la empresa industrial necesita establecer un proceso eficaz de evaluación del crédito, un límite de crédito y un manual de funciones. Para lograr una calificación crediticia ideal, deben tomarse las siguientes medidas:

- Rellenar una solicitud de crédito o de prórroga (anexo H).
- Tras un examen de los datos del solicitante, se verifican todos los detalles, empezando por una comprobación de las agencias de crédito.
- Cuando un cliente afirma tener bienes, se realiza una búsqueda en el registro público para confirmar los detalles y ver si los bienes están sujetos a alguna carga o gravamen.
- Además, se realiza una consulta a través de las agencias de reportes crediticios Equifax y Sentinel para verificar si el solicitante posee créditos del sector financiero, morosidad u obligaciones registradas en bancos.

Una vez finalizados todos estos procesos, el crédito será aprobado o denegado. Si la resolución es favorable, se firmarán los acuerdos.

Para mejorar la evaluación de riesgos en los procedimientos de cobranzas, es fundamental abordar varios aspectos críticos. En primer lugar, se debe revisar y actualizar el manual de procedimientos existente, ya que actualmente no es fiable y carece de efectividad. Esto ayudará a establecer procesos más claros y eficientes. Además, es necesario llevar a cabo una evaluación exhaustiva de los riesgos asociados al proceso de cobranza. Identificar y priorizar estos riesgos permitirá

tomar medidas preventivas y de mitigación de manera más efectiva. La capacitación del personal es un elemento clave en este proceso. Es esencial asegurarse de que el equipo esté debidamente preparado y actualizado sobre los procedimientos y políticas de cobranza. Asimismo, se debe designar un supervisor responsable de supervisar las actividades de cobranza y tomar acciones proactivas para gestionar los riesgos de manera efectiva.

Para abordar la problemática de la alta cartera morosa en la empresa se recomienda, realizar un análisis de las capacidades y competencias del personal actual y determinar si es necesario contratar o capacitar a empleados con experiencia en gestión de cobranza y conocimientos financieros; designar a un supervisor o gerente de cobranza que tenga la responsabilidad de supervisar y monitorear de manera continua las actividades de cobranza y garantizar que se sigan los procedimientos establecidos, establecer una clara separación de responsabilidades para evitar conflictos de intereses. Por ejemplo, el mismo empleado no debe tener la función de otorgar créditos y supervisar la cobranza y llevar un registro detallado de las cuentas pendientes de cobrar.

Para abordar los problemas relacionados con la falta de índices de cobranza efectiva e información y comunicación, se recomienda, establecer indicadores clave de rendimiento para medir la efectividad de la gestión de cobranza, como el porcentaje de cuentas cobradas, el tiempo promedio para el cobro y la satisfacción del cliente con el proceso de cobranza; ofrecer capacitación regular al personal de cobranza para mejorar sus habilidades en la negociación, la comunicación efectiva y la gestión de conflictos; esto les permitirá abordar de manera más efectiva a los clientes deudores; fomentar la comunicación constante con los clientes deudores para entender sus necesidades financieras y proponer soluciones de pago accesibles y acuerdos que satisfagan ambas partes, establecer un proceso de revisión continua de los saldos con los clientes deudores para asegurarse de que la información esté actualizada y precisa; implementar un sistema de incentivos o bonos para el personal de cobranza que logre un alto desempeño en la recuperación de cuentas, esto motivará a los empleados a cumplir con metas establecidas; realizar encuestas de satisfacción del cliente después de cada proceso

de cobranza para evaluar la experiencia del cliente y hacer mejoras basadas en sus comentarios.

Para mejorar la eficacia de las actividades de control de las políticas de cobranza de la empresa, se recomienda realizar una revisión exhaustiva de las políticas de cobranza existentes para identificar deficiencias; actualizar las políticas de cobranza para definir claramente los términos de crédito, los plazos de pago claros y realistas para los clientes, asegurándose de que puedan ser sostenible para ambas partes; establecer roles y responsabilidades claros para el personal encargado de la gestión de cobranza, esto incluye la designación de un equipo específico para esta función, desarrollar formularios y manuales de aplicación de políticas de cobranza que el personal pueda utilizar como guía en su trabajo diario; desarrollar una política clara de recuperación de deudas que incluya etapas de recordatorio, notificación y acción legal en caso de incumplimiento y por último, realizar auditorías internas regulares para evaluar el cumplimiento de las políticas de cobranza y corregir cualquier desviación, determinando así la responsabilidad funcional a la persona que haya incurrido en actos de corrupción, de esta manera para realizar el proceso legal.

Para mejorar la gestión de cobranza en la empresa, se debe abordar las deficiencias actuales con el control interno basado en el COSO I, se recomienda:

Desarrollar procedimientos de cobranza formales y documentados que incluyan los pasos a seguir desde la emisión de facturas hasta la recuperación de deudas.

Establecer políticas de cobranza claras que incluyan plazos de pago, términos de crédito y medidas a tomar en caso de incumplimiento.

Proporcionar capacitación continua al personal de cobranza para que comprendan y apliquen los nuevos procedimientos y políticas.

REFERENCIAS

- Alonso, A. (2022). *Excel 2022: Curso completo*. Editorial Madrid.
- Alonso, M. (2022). *Cobranza efectiva: el reto de la digitalización*. ESIC Editorial.
- Amezcu, M. J., Fernández, M. y Gálvez, A. (2019). *Metodología de la investigación cualitativa en salud: fundamentos, diseño y técnicas* (3.^a ed.). Editorial Madrid: McGraw-Hill.
- Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Finanzas (2018). *Comisión de profesionales de seguros y finanzas*. AMASFAC Editorial.
- Barrios, M. (2020). *Cobranza inteligente*. Profit Editorial.
- Becerra, J. (2022). *Gestión de cobranzas: cómo cobrar a tus clientes de forma efectiva*. Profit. Editorial.
- Becerra, L. y Díaz, G. (2019). *El control interno y sus objetivos: una perspectiva desde el enfoque COSO*. Revista de Contabilidad y Negocios, 14(1), 5-18.
- Caldas (2022). *El impacto del control interno en la gestión de cobranzas en la Asociación Parque Industrial Ancón de Comas 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32695>.
- Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway (2023). *Control interno — marco integrado*. Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway.
- Coronel M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito alianza del valle* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar.
<http://hdl.handle.net/10644/6642>.
- Creswell, J. W. (2019). *Investigación de diseño: Cuantitativa, cualitativa y mixta* (5.^a ed.). Madrid: Ediciones Morata.

- Culquicondor G. (2018). *Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial ventura pallets Export E.I.R.L* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Piura.
<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1398>.
- Crocker, L. y Algina, J. (2019). *Métodos de investigación para la medición y evaluación*. Publicaciones SAGE.
- Di Pietro, J. A., y López, R. (2018). *Control interno: un enfoque práctico*. Editorial Macchi.
- Durand, J., y Cantera, R. (2022). *La importancia del control interno en la gestión de cobranza*. En *Revista Peruana de Contabilidad*, 25(48), 1-12.
- Fernández A. (2022), *Préstamos y créditos: fundamentos y práctica*. Madrid: Civitas, 2022.
- García-Ayuso, R. (2018). *Control interno: una guía práctica para su implantación*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- García-Marín, L. F. (2019). *El control interno como herramienta para la gestión empresarial*. *Gestión y Desarrollo*, 37(115), 15-23.
- García-Marín, L. F. (2022). *El control interno como herramienta para la gestión empresarial*. *Gestión y Desarrollo*, 40(125), 15-23.
- Gómez, A. M. (2020). *Evaluación del progreso hacia el logro de objetivos utilizando técnicas de análisis de datos y curva de frecuencia*. *Revista de Gestión de Proyectos*, 20(3), 567-582.
- Gutiérrez, M. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar: una herramienta para la mejora de la liquidez empresarial*. Madrid
- Gutiérrez, S. (2019). *Control interno en la gestión de cobranzas de Frubell S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46538>
- Hernández Sampieri R., Fernández Collado C. y Baptista Lucio P. (2021). *Metodología de la investigación* (7.^a ed.). McGraw-Hill.

- Jaramillo, L. F. (2022). *Control interno: una herramienta para la gestión de riesgos*. Revista de Contabilidad, 25(3), 45-60.
- Jiménez, J. A. (2019). *Gestión de cobranza: una guía práctica para optimizar los recursos financieros de la empresa*. Editorial Madrid.
- López-Muñiz, A.; y Gómez-Restrepo, C. (2021). *Análisis documental: fundamentos y aplicaciones*. Editorial Madrid.
- Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría del control interno* (4.^a ed.). Ecoe Ediciones.
- Martínez, L. (2022). *Cartera morosa: prevención y recuperación*. Editorial Thomson Reuters Aranzadi.
- Martínez, R. (2021). *Excel 2021: curso práctico*. Barcelona
- Méndez B. (2021). *El control interno y su influencia en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa centro de carnes CyC Pozuzo E.I.R.L.* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional Universidad de Lima.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15305>.
- Méndez, B. (2020). *Control interno: una herramienta de gestión para el logro de objetivos*. Lima, Perú: Ediciones Legales.
- Mendoza, J. (2018). *Clasificación de las actividades de control interno*. Revista de Ciencias Sociales, 24(2), 29-42.
- Organización para la cooperación y el desarrollo económico, Banco de desarrollo de América Latina y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018). *Perspectivas económicas de américa latina 2018: repensando las instituciones para el desarrollo*, Edición OCDE, Francia.
- Pelayo, A. (2019). *Gestión de riesgos: un enfoque práctico para organizaciones públicas y privadas*. Madrid.
- Pico Meza E. (2018). *Control interno administrativo y financiero aplicado a las cuentas por cobrar, para mejorar la gestión de la empresa EYVTOURS, de la ciudad de Manta, provincia de Manabí* [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. Repositorio Institucional de la Universidad Laica Eloy

- Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.
<https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/1087>.
- Quinaluisa, N. V. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Cofin, 3(2), 1-15.
- Rivera K. (2020). *Analysis of the internal control system accounts receivable of the company Pharmacid S.A.S.* [bachelor thesis, La Salle University]. Repository of the La Salle University.
https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/1292/.
- Rodríguez, E. (2020). *Las compras a plazos: una alternativa de financiación para el consumo*. Revista de Economía y Empresa. 34(2), 112-130.
- Ruesta E. (2019). *Influence of internal control on collection management in the billing and collections area of the University of Piura* [Bachelor thesis, University of Piura]. Repository of the University of Piura.
<https://hdl.handle.net/11042/4467>.
- Sánchez, J. L. (2019). *El control interno en la empresa*. ESIC Editorial.
- Sánchez, M. (2022). *Gestión de cuentas por cobrar: una perspectiva práctica*.
- Santana P. (2021). *Capítulo I: Control interno en los servicios*. Revista cubana de alimentación y nutrición.
- Torres R. (2022). *Diseño e implementación de un sistema de procedimientos de control interno en la gestión de cobranza del centro de gestión tributaria - Chiclayo, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Pedro Rúiz Gallo]. Repositorio Institucional de la Universidad Pedro Ruíz Gallo.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10287>.
- Vásquez B. (2019). *Control Interno al componente cuentas por cobrar y su incidencia en los procesos de créditos y cobranzas de la empresa PROEME S.A, de la ciudad de Manta*, [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Eloy Alfaro]. Repositorio institucional de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
<https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/2007>.
- Yuni, J. y Hernández R. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa: fundamentos y técnicas*. Ciudad de México.

ANEXOS

Anexo A

GUÍA DE ENTREVISTA PARA MEDIR EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS

Este documento de entrevista forma parte de un proyecto de investigación universitaria en el campo de la Contabilidad. Su propósito es evaluar si la implementación del Control Interno tiene un impacto positivo en la gestión de cobranzas. Su participación como representante de la empresa, un actor en el sector industrial del Callao, es fundamental para este estudio. Le solicitamos que responda todas las preguntas con honestidad. No existen respuestas correctas o incorrectas; simplemente buscamos conocer su perspectiva y opinión sobre el tema.

N°	PREGUNTAS
1	¿Se realiza el proceso de evaluación crediticia dependiendo el tipo de cliente en la aprobación de las solicitudes para otorgamiento de crédito?
2	¿Se realizan las evaluaciones pertinentes para determinar los límites de otorgamiento de crédito a los que accede cada cliente?
3	¿Le parece que el manual de procedimientos de cobranza en la empresa es el adecuado?
4	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza que la empresa ha establecido?
5	¿En la actualidad, la empresa cuenta con una cartera morosa?
6	¿Cuál cree que es la razón detrás de la existencia de la cartera morosa en la empresa?
7	¿Cuáles son los índices que le indicaban que una cobranza fue efectiva?
8	¿Cree que sería necesario contratar nuevo personal en el departamento de cobranza para lograr cobranzas efectivas?
9	¿Opina usted que la empresa posee unas políticas de cobranza adecuadas? ¿Por qué?
10	¿Considera que las políticas de cobranza se están cumpliendo de manera efectiva en la empresa?
11	¿Considera usted que se está realizando un efectivo control interno en la gestión de cobranza en la empresa?
12	¿Opina usted que aplicar el control interno ayudará con la mejora de la gestión de cobranza en la empresa?

Gracias por su colaboración

Anexo B

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS

Este cuestionario forma parte de un proyecto de investigación en el campo de la Contabilidad, realizado como parte de estudios universitarios de pregrado. Su propósito es evaluar si la implementación del Control Interno tiene un impacto positivo en la gestión de cobranzas. Su participación como representante de una empresa del sector industrial del Callao, es fundamental para este estudio. Le solicitamos que responda todas las preguntas con honestidad. No existen respuestas correctas o incorrectas; simplemente buscamos conocer su perspectiva y opinión sobre el tema.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿La empresa dispone de un manual de funciones?		
2	¿Existe en la empresa un manual de funciones específico y oficial asignado al departamento de cobranza?		
3	¿Se han identificado los riesgos principales asociados a los procedimientos de cobranza?		
4	¿Se realiza una evaluación de riesgos relacionados con los procedimientos de cobranza?		
5	¿Las actividades del departamento de cobranza son supervisadas y monitoreadas por un superior inmediato?		
6	¿Se lleva a cabo una supervisión y monitoreo adecuado de la gestión de cobranza?		

7	¿Se efectúa una revisión de saldos con los clientes mediante circularización?		
8	¿La empresa se mantiene en constante comunicación con clientes deudores?		
9	¿La empresa ha asignado múltiples funciones a mismo colaborador en el departamento de cobranza?		
10	¿Se utilizan formularios que los clientes deben completar para facilitar la evaluación de créditos?		
11	¿La función de otorgamiento de crédito está claramente separada de las labores de cobranza?		
12	¿Existe personal designado específicamente para el otorgamiento de crédito?		
13	¿Existe personal encargado de llevar a cabo los procedimientos de cobranza?		
14	¿Existe un supervisor responsable de garantizar la efectividad de los procedimientos de cobranza?		
15	¿La empresa mantiene un registro detallado de su cartera morosa?		
16	¿Cree que la falta de supervisión y monitoreo aumenta la cartera morosa?		
17	¿Se han realizado capacitaciones enfocadas en lograr cobranzas efectivas?		

18	¿Se realizan bonos o estímulos a los colaboradores en caso de lograr cobranzas efectivas?		
19	¿Existe un manual de políticas de cobranza oficial y por escrito en la empresa?		
20	¿Considera que unas sólidas políticas de cobranza pueden reducir los riesgos de morosidad?		
21	¿Opina usted que se está desarrollando un óptimo control interno en la gestión de cobranza?		
22	¿Considera usted que la implementación de un efectivo control interno ayudará con la mejora de la gestión de cobranza?		

Gracias por su colaboración

Anexo C

Tabla 24. Guía de Análisis Documental

DOCUMENTOS	TIENE		REVISIÓN	
	SI	NO	SI	NO
Reporte de cuentas por cobrar en Microsoft Excel.	X		X	
Reporte de Software contable CONCAR	X		X	
Facturas pendientes por cobrar	X		X	
Estado de situación financiera al 31-12-2022	X		X	

Anexo D

Fichas de opinión de expertos

N.º	Preguntas/ Enunciados	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	No	si	no	Si	no	
1	¿Se realiza el proceso de evaluación crediticia dependiendo el tipo de cliente para la aprobación de sus solicitudes para otorgamiento de crédito?	X		X		X		
2	¿Se realizan las evaluaciones pertinentes para determinar los límites de otorgamiento de crédito a los que acceden cada cliente?	X		X		X		
3	¿Le parece que el manual de procedimientos de cobranza en la empresa es el adecuado?	X		X		X		
4	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza que la empresa ha establecido?	X		X		X		
5	¿En la actualidad, la empresa cuenta con una cartera morosa?	X		X		X		
6	¿Cuál cree que es la razón detrás de la existencia de la cartera morosa en la empresa?	X		X		X		
7	¿Cuáles son los índices que le indicaban que una cobranza fue efectiva?	X		X		X		
8	¿Cree que sería necesario contratar un nuevo personal en el área de cobranza para lograr cobranzas efectivas?	X		X		X		
9	¿Opina usted que la empresa posee unas políticas de cobranza adecuadas? ¿Por qué?	X		X		X		
10	¿Considera que la política de cobranza se está cumpliendo de manera efectiva en la empresa?	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: *Artica Sotomayor Pedro Eloy*

Grado del evaluador: *Contador Público Colegiado*

Colegiatura N° : 28436

- 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.



Artica Sotomayor Pedro Eby

C.P.C. Nº: 28436

Ficha de opinión de expertos

N.º	Preguntas/ Enunciados	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	Si	no	
1	¿La empresa dispone de un manual de funciones?	X		X		X		
2	¿Existe en la empresa un manual de funciones específicos y oficial asignado al departamento de cobranzas?	X		X		X		
3	¿Se han identificado los riesgos principales asociados a los procedimientos de cobranzas?	X		X		X		
4	¿Se realiza una evaluación de los riesgos relacionados con los procedimientos de cobranzas?	X		X		X		
5	¿Las actividades del departamento de cobranzas son supervisadas y monitoreadas por un superior inmediato?	X		X		X		
6	¿Se lleva a cabo una supervisión y monitoreo adecuado de la gestión de cobranza?	X		X		X		
7	¿Se efectúa una revisión de saldos con los clientes mediante circularización?	X		X		X		
8	¿La empresa se mantiene en constante comunicación con los clientes deudores?	X		X		X		
9	¿La empresa ha asignado múltiples funciones a un mismo colaborador en el departamento de cobranzas?	X		X		X		
10	¿Se utilizan formularios que los clientes deben completar para facilitar la evaluación de créditos?	X		X		X		
11	¿La función de otorgamiento de crédito está claramente separada de las labores de cobranza?	X		X		X		
12	¿Existe personal designado específicamente para el otorgamiento de créditos?	X		X		X		
13	¿Existe personal encargado de llevar a cabo los procedimientos de cobranzas?	X		X		X		

14	¿Existe un supervisor responsable de garantizar la efectividad de los procedimientos de cobranzas?	X	X	X		
15	¿La empresa mantiene un registro detallado de su cartera morosa?	X	X	X		
16	¿Cree que la falta de supervisión y monitoreo aumenta la cartera morosa?	X	X	X		
17	¿Se han realizado capacitaciones enfocadas en lograr cobranzas efectivas?	X	X	X		
18	¿Se realizan bonos o estímulos a los colaboradores en caso de lograr cobranzas efectivas?	X	X	X		
19	¿Existe un manual de políticas de cobranza oficial y por escrito en la empresa?	X	X	X		
20	¿Considera que unas sólidas políticas de cobranzas pueden reducir los riesgos de morosidad?	X	X	X		
21	¿Opina usted que se está desarrollando un óptimo control interno en la gestión de cobranzas?	X	X	X		
22	¿Considera usted que la implementación de un efectivo control interno ayudará con la mejora de la gestión de 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: *Artica Sotomayor Pedro Eloy*

Grado del evaluador: *Contador Público Colegiado - Colegiatura N° 28436*

- 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.


Artica Sotomayor Pedro Eloy
C.P.C. N° 28436

Ficha de opinión de expertos

N.º	Preguntas/ Enunciados	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	No	si	no	Si	no	
1	Reporte de Excel de cuentas por cobrar	X		X		X		
2	Reporte de sistema de cuentas por cobrar	X		X		X		
3	Facturas pendientes por cobrar	X		X		X		
4	Estado de situación financiera	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: *Artica Sotomayor Pedro Eloy*

Grado del evaluador: *Contador Público Colegiado
Colegiatura N° 28436*

- 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.


Artica Sotomayor Pedro Eloy
 C.P.C. N°: 28436

Ficha de opinión de expertos

N.º	Preguntas/ Enunciados	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1	¿Se realiza el proceso de evaluación crediticia dependiendo el tipo de cliente para la aprobación de sus solicitudes para otorgamiento de crédito?	X		X		X		
2	¿Se realizan las evaluaciones pertinentes para determinar los límites de otorgamiento de crédito a los que acceden cada cliente?	X		X		X		
3	¿Le parece que el manual de procedimientos de cobranza en la empresa es el adecuado?	X		X		X		
4	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza que la empresa ha establecido?	X		X		X		
5	¿En la actualidad, la empresa cuenta con una cartera morosa?	X		X		X		
6	¿Cuál cree que es la razón detrás de la existencia de la cartera morosa en la empresa?	X		X		X		
7	¿Cuáles son los índices que le indicaban que una cobranza fue efectiva?	X		X		X		
8	¿Cree que sería necesario contratar un nuevo personal en el área de cobranza para lograr cobranzas efectivas?	X		X		X		
9	¿Opina usted que la empresa posee unas políticas de cobranza adecuadas? ¿Por qué?	X		X		X		
10	¿Considera que la política de cobranza se está cumpliendo de manera efectiva en la empresa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Hay suficiencia

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable / No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Batalla Trujillo Susana Virginia

Grado del evaluador: Contador Público Colegiado

- 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.


Batalla Trujillo Susana Virginia
 CPC Nro: 32987

Ficha de opinión de expertos

N.º	Preguntas/ Enunciados	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	Si	no	
1	¿La empresa dispone de un manual de funciones?	X		X		X		
2	¿Existe en la empresa un manual de funciones específicos y oficial asignado al departamento de cobranzas?	X		X		X		
3	¿Se han identificado los riesgos principales asociados a los procedimientos de cobranzas?	X		X		X		
4	¿Se realiza una evaluación de los riesgos relacionados con los procedimientos de cobranzas?	X		X		X		
5	¿Las actividades del departamento de cobranzas son supervisadas y monitoreadas por un superior inmediato?	X		X		X		
6	¿Se lleva a cabo una supervisión y monitoreo adecuado de la gestión de cobranza?	X		X		X		
7	¿Se efectúa una revisión de saldos con los clientes mediante circularización?	X		X		X		
8	¿La empresa se mantiene en constante comunicación con los clientes deudores?	X		X		X		
9	¿La empresa ha asignado múltiples funciones a un mismo colaborador en el departamento de cobranzas?	X		X		X		
10	¿Se utilizan formularios que los clientes deben completar para facilitar la evaluación de créditos?	X		X		X		
11	¿La función de otorgamiento de crédito está claramente separada de las labores de cobranza?	X		X		X		
12	¿Existe personal designado específicamente para el otorgamiento de créditos?	X		X		X		
13	¿Existe personal encargado de llevar a cabo los procedimientos de cobranzas?	X		X		X		
14	¿Existe un supervisor responsable de garantizar la efectividad de los procedimientos de cobranzas?	X		X		X		
15	¿La empresa mantiene un registro detallado de su cartera morosa?	X		X		X		
16	¿Cree que la falta de supervisión y monitoreo aumenta la cartera morosa?	X		X		X		
17	¿Se han realizado capacitaciones enfocadas en lograr cobranzas efectivas?	X		X		X		
18	¿Se realizan bonos o estímulos a los colaboradores en caso de lograr cobranzas efectivas?	X		X		X		
19	¿Existe un manual de políticas de cobranza oficial y por escrito en la empresa?	X		X		X		

20	¿Considera que unas sólidas políticas de cobranzas pueden reducir los riesgos de morosidad?						
21	¿Opina usted que se está desarrollando un óptimo control interno en la gestión de cobranzas?	X		X		X	
22	¿Considera usted que la implementación de un efectivo control interno ayudará con la mejora de la gestión de cobranzas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Batalla Trujillo Susana Virginia

Grado del evaluador: Contador Público Colegiado

- 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.


Susana Virginia Batalla Trujillo
 CPC N.º: 32987

Ficha de opinión de expertos

N.º	Preguntas/ Enunciados	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	No	si	no	Si	no	
1	Reporte de Excel de cuentas por cobrar	X		X		X		
2	Reporte de sistema de cuentas por cobrar	X		X		X		
3	Facturas pendientes por cobrar	X		X		X		
4	Estado de situación financiera	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Botalla Trujillo Susana Virginia

Grado del evaluador: Contador Público Colegiado

- 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.


Botalla Trujillo Susana Virginia
 CPC. N°: 32987

Ficha de opinión de expertos

N.º	Preguntas/ Enunciados	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	No	si	no	Si	no	
1	¿Se realiza el proceso de evaluación crediticia dependiendo el tipo de cliente para la aprobación de sus solicitudes para otorgamiento de crédito?	X		X		X		
2	¿Se realizan las evaluaciones pertinentes para determinar los límites de otorgamiento de crédito a los que acceden cada cliente?	X		X		X		
3	¿Le parece que el manual de procedimientos de cobranza en la empresa es el adecuado?	X		X		X		
4	¿Cuáles son los procedimientos de cobranza que la empresa ha establecido?	X		X		X		
5	¿En la actualidad, la empresa cuenta con una cartera morosa?	X		X		X		
6	¿Cuál cree que es la razón detrás de la existencia de la cartera morosa en la empresa?	X		X		X		
7	¿Cuáles son los índices que le indicaban que una cobranza fue efectiva?	X		X		X		
8	¿Cree que sería necesario contratar un nuevo personal en el área de cobranza para lograr cobranzas efectivas?	X		X		X		
9	¿Opina usted que la empresa posee unas políticas de cobranza adecuadas? ¿Por qué?	X		X		X		
10	¿Considera que la política de cobranza se está cumpliendo de manera efectiva en la empresa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Sarabria Salazar Luis Enrique

Grado del evaluador: Magíster

C.P.C.

- 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.



Sarabia Salazar Luis E.
Magister
C.P.C.

Ficha de opinión de expertos

N.º	Preguntas/ Enunciados	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	Si	no	
1	¿La empresa dispone de un manual de funciones?	X		X		X		
2	¿Existe en la empresa un manual de funciones específicos y oficial asignado al departamento de cobranzas?	X		X		X		
3	¿Se han identificado los riesgos principales asociados a los procedimientos de cobranzas?	X		X		X		
4	¿Se realiza una evaluación de los riesgos relacionados con los procedimientos de cobranzas?	X		X		X		
5	¿Las actividades del departamento de cobranzas son supervisadas y monitoreadas por un superior inmediato?	X		X		X		
6	¿Se lleva a cabo una supervisión y monitoreo adecuado de la gestión de cobranza?	X		X		X		
7	¿Se efectúa una revisión de saldos con los clientes mediante circularización?	X		X		X		
8	¿La empresa se mantiene en constante comunicación con los clientes deudores?	X		X		X		
9	¿La empresa ha asignado múltiples funciones a un mismo colaborador en el departamento de cobranzas?	X		X		X		
10	¿Se utilizan formularios que los clientes deben completar para facilitar la evaluación de créditos?	X		X		X		
11	¿La función de otorgamiento de crédito está claramente separada de las labores de cobranza?	X		X		X		
12	¿Existe personal designado específicamente para el otorgamiento de créditos?	X		X		X		
13	¿Existe personal encargado de llevar a cabo los procedimientos de cobranzas?	X		X		X		

14	¿Existe un supervisor responsable de garantizar la efectividad de los procedimientos de cobranzas?	X	X	X		
15	¿La empresa mantiene un registro detallado de su cartera morosa?	X	X	X		
16	¿Cree que la falta de supervisión y monitoreo aumenta la cartera morosa?	X	X	X		
17	¿Se han realizado capacitaciones enfocadas en lograr cobranzas efectivas?	X	X	X		
18	¿Se realizan bonos o estímulos a los colaboradores en caso de lograr cobranzas efectivas?	X	X	X		
19	¿Existe un manual de políticas de cobranza oficial y por escrito en la empresa?	X	X	X		
20	¿Considera que unas sólidas políticas de cobranzas pueden reducir los riesgos de morosidad?	X	X	X		
21	¿Opina usted que se está desarrollando un óptimo control interno en la gestión de cobranzas?	X	X	X		
22	¿Considera usted que la implementación de un efectivo control interno ayudará con la mejora de la gestión de cobranzas?	X	X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) *Si existe suficiencia.*

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Sarabia Salazar Luis Enrique*

Grado del evaluador: *Magíster
C.P.C.*

- 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.


Sarabia Salazar Luis E.
 Magíster
 C.P.C.

Ficha de opinión de expertos

N.º	Preguntas/ Enunciados	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	No	si	no	Si	no	
1	Reporte de Excel de cuentas por cobrar	X		X		X		
2	Reporte de sistema de cuentas por cobrar	X		X		X		
3	Facturas pendientes por cobrar	X		X		X		
4	Estado de situación financiera	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si existe suficiencia.*

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Sanabria Salazar Luis Enrique*

Grado del evaluador: *Magister C.P.C.*

- 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.



Sanabria Salazar Luis E.
Magister
C.P.C.

Anexo E

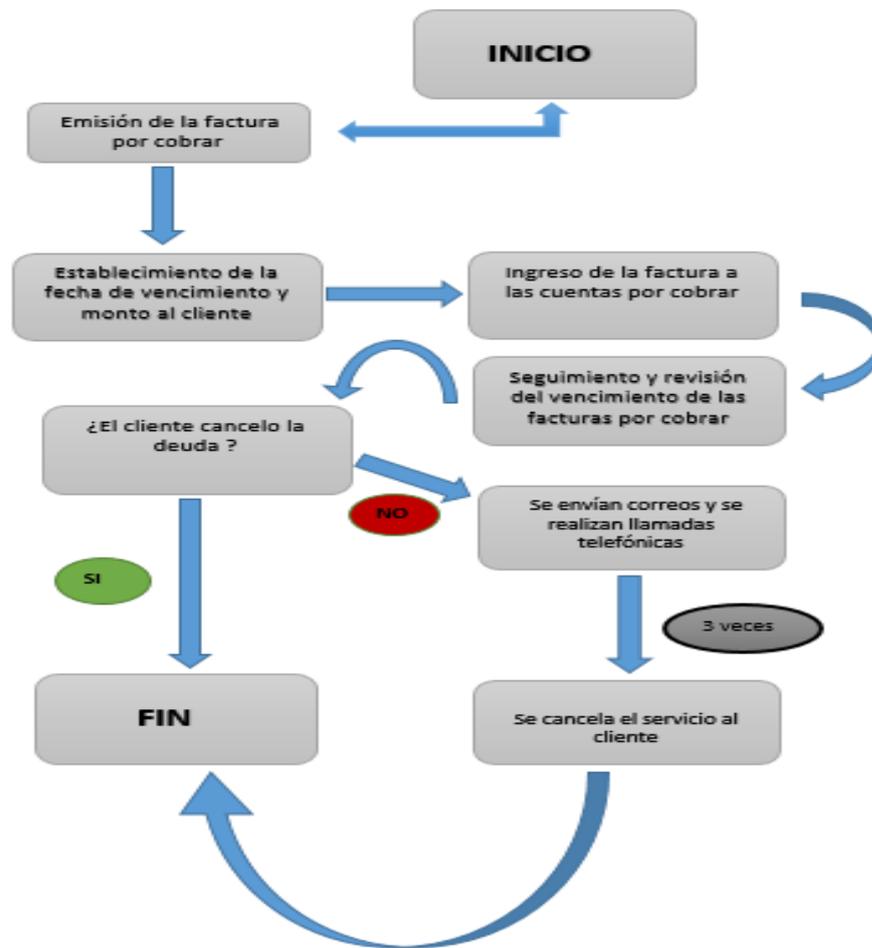


Figura 33: Flujograma de cobranza.

Fuente: Propio

En la figura se aprecia de forma gráfica el proceso de cobranza.

Anexo F

SOLICITUD DE CRÉDITO

Ciudad		No. de solicitud		Fecha de solicitud	
INFORMACIÓN DEL CRÉDITO					
Crédito		Nuevo <input type="checkbox"/>		Refinanciación <input type="checkbox"/>	
Nombre del Deudor C.C.					
Monto (S/)		(En letras)			
Amortización		Mensual <input type="checkbox"/>			
Plazo		Forma de pago por Nomina <input type="checkbox"/>		Cuota Fija <input type="checkbox"/>	
Línea de Crédito		Ordinario <input type="checkbox"/>		Educativo <input type="checkbox"/>	
		Calamidad <input type="checkbox"/>		Compra de Cartera <input type="checkbox"/>	
		Otros <input type="checkbox"/>			
Consignar cuenta No.		Banco		Ahorro <input type="checkbox"/>	
		Ciudad		Corriente <input type="checkbox"/>	
Destino de Crédito					
Garantía Ofrecida		Codeudor <input type="checkbox"/>		Hipoteca <input type="checkbox"/>	
		Otras <input type="checkbox"/>		Cuál?	
Matricula Inmobiliaria		Notaria		Valor del Avalúo	
INFORMACIÓN BÁSICA DEL SOLICITANTE					
Tipo de Documento de Identidad			No. del Documento de Identidad		
CC <input type="checkbox"/>			de		
CE <input type="checkbox"/>					
TI <input type="checkbox"/>					
Apellidos					
Lugar de Nacimiento		Departamento - País		Fecha de Nacimiento	
Estado Civil				Sexo	
Soltero <input type="checkbox"/>		Casado <input checked="" type="checkbox"/>		Masculino <input type="checkbox"/>	
		Separado <input type="checkbox"/>		Femenino <input type="checkbox"/>	
		Union Libre <input type="checkbox"/>			
		Viudo <input type="checkbox"/>			
Dirección de la residencia		Barrio		Ciudad	
				Departamento	
				Teléfono	
				Celular	
INFORMACIÓN FAMILIAR					
Nombre y apellidos del conyuge					
Actividad Económica		Tipo de Contrato		Empresa Donde Labora	
Empleado <input type="checkbox"/>		Termino Fijo <input type="checkbox"/>			
Independiente <input type="checkbox"/>		Indefinido <input type="checkbox"/>			
Dirección de la empresa		Teléfono		Tiempo De Servicio	
Profesión u Oficio		Cargo Actual		Ingresos S/	
Tiene personas a cargo		Si <input checked="" type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>	
				Cuantas?	
NOMBRE		APELLIDOS		SEXO	
				EDAD	
				PARENTESCO	
				FECHA DE NAC.	
				GRADO DE ESCOLARIDAD	
		Masculino			

INFORMACIÓN FINANCIERA				
INGRESOS MENSUALES			EGRESOS MENSUALES	
Sueldo			Gastos Familiares	
Honorarios			Arrendamientos	
Comisiones			Crédito de Vivienda	
Arrendamientos			Otros Créditos	
Otros			Otros Pagos	
TOTAL INGRESOS	0		TOTAL EGRESOS	0
PATRIMONIO				
INMUEBLE				
Dirección		No. Matrícula		Valor Comercial
VEHICULO				
Marca	Placa	Modelo	Prenda	Valor Comercial
			Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Firma del Solicitante				
AUTORIZACION PARA CONSULTAR CENTRAL DE RIESGOS				
Autorizo a " _____ ", para que con los fines normativos, estadísticos, de control y de legalidad, consulte ante la central de riesgos que maneje los datos personales económicos, la información que estime pertinente y la existencia de deudas vencidas sin cancelar en el momento de solicitar un crédito, que según la Ley y el reglamento de crédito deban cumplir este requisito.				
Nombre del Solicitante	_____	D.N.I. No.	_____	Firma

Anexo G: Matriz de consistencia: El control interno en la gestión de cobranza de una empresa industrial

PROBLEMÁTICA	FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN
<p>En el presente estudio se identificó que la empresa carecía de control interno, lo que generaba errores en los saldos por cobrar a clientes, se detectó también que el personal manipulaba los montos a cobrar en el Sistema a su beneficio, no contaba con procedimientos ni políticas bien definidas para abordar los diferentes problemas que pudieran surgir, no existía supervisión. Por todo ello, se vuelve de vital importancia realizar el presente trabajo de investigación para poner en evidencia las deficiencias de sus procesos y recomendar la implementación de un Sistema de control interno.</p>	<p>Problema General ¿De que manera el control interno, basado en el COSO I, mejora la gestión de cobranza en una empresa industrial en el año 2022?</p>	<p>Objetivo General Analizar si el control interno, basado en el COSO I, mejora la gestión de cobranza en una empresa industrial en el año 2022</p>	<p>Variable 1: Control Interno -Ambiente de Control -Evaluación de riesgos -Supervisión y monitoreo -Información y comunicación -Actividades de control</p>	<p>Enfoque: Mixto Tipo: Descriptivo Diseño: No experimental Corte: Transversal.</p>	<p>Para procesar la información se procedió a codificar los resultados obtenidos organizándolos por dimensiones en una hoja de Excel para ser luego ser ingresados en la macro de la técnica estadística Kuder-Richardson (KR-20), para el procesamiento de datos y así hallar el coeficiente de confiabilidad de coherencia entre preguntas y medir el nivel de importancia de cada pregunta para la investigación, cuyo resultado fue 0.880 considerado “bueno”, se realizó la discusión de los resultados obtenidos para poder realizar las conclusiones y recomendaciones pertinentes.</p>
	<p>Problemas específicos ¿De qué manera el ambiente de control mejora el otorgamiento de créditos en una empresa industrial en el año 2022?</p>	<p>Objetivos específicos Analizar si el ambiente de control mejora el otorgamiento de créditos en una empresa industrial en el año 2022.</p>	<p>Variable 2: Gestión de cobranzas -Otorgamiento de créditos</p>	<p>10 colaboradores que son el total de la empresa.</p>	
	<p>¿De qué manera la evaluación de riesgos mejora los procedimientos de cobranza en una empresa industrial en el año 2022?</p>	<p>Analizar si la evaluación de riesgos mejora los procedimientos de cobranza en una empresa industrial en el año 2022.</p>	<p>-Procedimientos de cobranza -Cartera morosa -Cobranza efectiva -Políticas de cobranza</p>	<p>Documentos del departamento de cobranzas</p>	
	<p>¿De qué manera la supervisión y monitoreo mejora la cartera morosa en una empresa industrial en el año 2022?</p>	<p>Analizar si la supervisión y monitoreo mejora la cartera morosa en una empresa industrial en el año 2022.</p>		<p>5 colaboradores del departamento de cobranzas. Reporte de cuentas por cobrar en Excel. Reporte de cuentas por cobra en software CONCAR. Estados financieros.</p>	
	<p>¿De qué manera la información y comunicación mejora la cobranza efectiva en una empresa industrial en el año 2022?</p>	<p>Analizar si la información y comunicación mejora la cobranza efectiva en una empresa industrial en el año 2022.</p>		<p>Técnicas de recolección de datos: Entrevista, encuesta y análisis documental.</p>	
	<p>¿De qué manera las actividades de control mejoran las políticas de cobranza en una empresa industrial en el año 2022?</p>	<p>Analizar si las actividades de control mejoran las políticas de cobranza en una empresa industrial en el año 2022.</p>		<p>Instrumentos de recolección de datos: Guía de entrevista, cuestionario dicotómico y guía de análisis documental.</p>	