



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

**TESIS**

El control interno en la gestión de cobranza de una empresa de servicios

**PRESENTADO POR**

Huamaní López, Tania Leslie  
Sevilla Cueva, Sharon Geraldine

**ASESOR**

Giraldo Ayala de Blas, Julia

**Los Olivos, 2020**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación es dedicado a Jehová que nos permite estar aquí con salud y en compañía de nuestros seres queridos, a quien tanto amamos; asimismo lo dedicamos a nuestros padres que desde siempre han trabajado para brindarnos la mejor educación y valores, siendo nuestro ejemplo a seguir y el gran motivo para poder alcanzar cada meta propuesta, el apoyo de nuestros hermanos que ante cualquier dificultad presentada han estado a nuestro lado y a mi mejor amiga con quien estoy realizando esta investigación.



## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestra asesora Julia Giraldo por brindarnos siempre su contribución académica, que con paciencia y dedicación nos explicó el proceso de elaborar la tesis, además agradecemos a los profesores de la universidad que contribuyeron a nuestra formación profesional como también personal, con alto sentido ético y de valores humanos, mediante enseñanzas, experiencias propias y a la Universidad de Ciencias y Humanidades por permitirnos ser parte de esta formación integral.

## RESUMEN

La investigación titulada “El control interno en la gestión de cobranza de una empresa de servicios”, tiene como objetivo principal determinar de qué manera el control interno permite eficientes procedimientos en la gestión de cobranza en la empresa de servicios MTG Certificadora S.A.C. en el distrito de Independencia en el año 2016, la empresa tiene como población, dieciocho trabajadores en las diversas áreas, así como los documentos del área de cobranzas, considerando como muestra los trabajadores relacionados directamente al área de cobranza, los cuales son en su total seis trabajadores, el contador general, las facturas, reporte de cuentas por cobrar y estado de situación financiera; asimismo se tiene como variables el control interno y la gestión de cobranza.

La investigación es de enfoque mixto debido a que explora el enfoque cuantitativo y cualitativo, de tipo descriptivo y tiene el diseño no experimental, se ha utilizado como instrumento el cuestionario, la guía de entrevista y la guía de análisis documental, los cuales permitieron identificar las deficiencias en la gestión de cobranza, la carencia de normas y el incumplimiento de políticas; puesto que se evidenció en las cuentas por cobrar un monto de 50,002 soles, las cuales eran créditos vencidos, contribuyendo al incremento de la cartera morosa.

La investigación concluye que el control interno es una herramienta que permite mejorar los procedimientos en la gestión de cobranzas, puesto que disminuye las cuentas por cobrar, aumenta los ingresos y logra apropiados mecanismos de control que aseguran la eficacia en esta gestión.

Palabras claves: Control Interno, Gestión de Cobranza, Riesgo, Cartera morosa, Políticas de cobranza, Política de crédito.

## **ABSTRACT**

Research entitled "Internal control in the collection management of a service company", has as main objective to determine how the internal control allows efficient procedures in the collection management in the service company MTG Certificadora S.A.C. in the district of Independencia in 2016, the company has as a population eighteen workers in the various areas, as well as the documents of the area of collections, considering as a sample the workers directly related to the area of collection, which are in total six workers, the general accountant, the invoices, the report of accounts receivable and statement of financial situation; also have as variables internal control and collection management.

The research is a mixed approach because it explores the quantitative and qualitative approach, descriptive type and has the nonexperimental design, has been used as a tool the questionnaire, the interview guide and the document analysis guide, which made it possible to identify weaknesses in collection management, lack of standards and non-compliance with policies; since an amount of 50,002 soles was evidenced in accounts receivable, which were overdue, contributing to the increase in the non-performing portfolio.

The investigation concludes that internal control is a tool that allows improving the procedures in the collection management, since it decreases accounts receivable, increases revenue and achieves appropriate control mechanisms that ensure the effectiveness in this management.

Keywords: Internal Control, Collection Management, Risk, Delinquent Portfolio, Collection Policies, Credit Policy.

# CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
CONTENIDO.....	vii
LISTA DE TABLAS .....	ix
LISTA DE FIGURAS.....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos .....	5
1.3. OBJETIVOS DEL PROBLEMA.....	6
1.3.1. Objetivo General .....	6
1.3.2. Objetivo Específico.....	6
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	7
1.4.1. Justificación.....	7
1.4.2. Importancia.....	7
1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES .....	7
1.5.1. Alcances.....	7
1.5.2. Limitaciones .....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	4
2.1. ANTECEDENTES .....	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	11
2.2. BASES TEÓRICAS.....	12
2.2.1. Control Interno .....	13
2.2.2. Gestión de cobranza .....	25
2.2.3. Política de cobranza .....	30
2.2.4. Política de crédito.....	31

2.2.5. Flujo de caja.....	33
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	36
CAPÍTULO III: VARIABLES.....	10
3.1. VARIABLES.....	42
3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	42
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	43
4.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	44
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	44
4.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	46
4.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	48
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	49
5.1. RESULTADOS.....	50
5.2. DISCUSIÓN.....	66
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
6.1. CONCLUSIONES .....	71
6.2. RECOMENDACIONES .....	73
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS .....	71



## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Operacionalización de Variable</i> .....	42
<b>Tabla 2.</b> <i>Función de otorgamiento de crédito claramente separada de la función de cobranzas</i> .....	51
<b>Tabla 3.</b> <i>Revisión adecuada para otorgar crédito</i> .....	51
<b>Tabla 4.</b> <i>Evaluación de riesgos en los procesos de cobranzas</i> .....	55
<b>Tabla 5.</b> <i>Una adecuada política de crédito y cobranza minimiza los riesgos en la morosidad</i> .....	56
<b>Tabla 6.</b> <i>Supervisión y monitoreo en la gestión de cobranzas</i> .....	57
<b>Tabla 7.</b> <i>Registro detallado de la cartera morosa</i> .....	58
<b>Tabla 8.</b> <i>La ausencia del control aumenta la morosidad del cliente</i> .....	59
<b>Tabla 9.</b> <i>Manual de funciones aprobado y por escrito del área de cobranzas</i> .....	61
<b>Tabla 10.</b> <i>Políticas de cobranzas</i> .....	62
<b>Tabla 11.</b> <i>Personal que supervisa que los procedimientos de cobranzas sean realizados de manera eficaz</i> .....	64
<b>Tabla 12.</b> <i>Guía de Análisis Documental</i> .....	90

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Función de otorgamiento de crédito claramente separada de la función de cobranzas .....	51
<b>Figura 2:</b> Revisión adecuada para otorgar crédito .....	52
<b>Figura 3:</b> Reporte total de excel de cuentas por cobrar .....	53
<b>Figura 4:</b> Estado de Situación Financiera.....	54
<b>Figura 5:</b> Evaluación de riesgos en los procesos de cobranzas.....	55
<b>Figura 6:</b> Una adecuada política de crédito y cobranza minimiza los riesgos en la morosidad .....	56
<b>Figura 7:</b> Supervisión y monitoreo en la gestión de cobranzas.....	58
<b>Figura 8:</b> Registro detallado de la cartera morosa .....	59
<b>Figura 9:</b> La ausencia del control aumenta la morosidad del cliente.....	60
<b>Figura 10:</b> Manual de funciones aprobado y por escrito del área de cobranzas .....	62
<b>Figura 11:</b> Políticas de cobranzas .....	63
<b>Figura 12:</b> Personal que supervisa que los procedimientos de cobranzas sean realizados de manera eficaz.....	64
<b>Figura 13:</b> Reporte de excel de cuentas por cobrar.....	65
<b>Figura 14:</b> Reporte de Excel de cuentas por cobrar del Cliente B .....	66
<b>Figura 15:</b> Reporte de sistema de cuentas por cobrar del Cliente B .....	66
<b>Figura 16:</b> Flujograma de cobranzas.....	90

# INTRODUCCIÓN

La mayor parte de las empresas ya sean grandes o medianas adolecen de controles internos eficientes, puesto que suelen ser afectadas por los riesgos que en su debido momento no fueron mitigados, estos suelen estar en contacto día a día con la organización, en las operaciones que se realizan, por ello el control interno es una actividad primordial que si no se cumple con las normas básicas y fundamentales estaría afectando los objetivos determinados por la organización.

Por otro lado, la gestión de cobranza es necesaria cuando se ofrece los servicios al crédito, puesto que se debe realizar el seguimiento de las cuentas por cobrar, para que se efectúe el cobro, al presentarse diversos problemas en esta gestión se tiene la necesidad de realizar un control interno, así se podrá efectuar procedimientos que permitirán una eficaz función, obteniendo así resultados óptimos para el crecimiento económico de la organización.

Es por ello que es importante el control interno en la gestión de cobranzas, puesto que el control, es el seguimiento para que la gestión se realice de la manera adecuada y si esta no se realiza, la empresa afrontará diversos riesgos, las cuales podrán ser mitigados con el control preventivo, concurrente y posterior, buscando salvaguardar la liquidez y mejorar las funciones de la organización.

En este sentido, el trabajo de investigación se está organizando en seis capítulos. En el primer capítulo, se determina el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos, la justificación, importancia, el alcance y las limitaciones del estudio.

El segundo capítulo, contiene el marco teórico, donde se presenta la información en la que se está sustentando nuestro trabajo de investigación.

El tercer capítulo, muestra las variables y operacionalización de las variables.

El cuarto capítulo, presenta la metodología, la cual logrará que este trabajo de investigación este ordenado de forma coherente, asimismo consiste en determinar el enfoque y tipo de investigación, la población y muestra elegida, las técnicas de recolección de datos que tendremos que utilizar y el procesamiento estadístico que se usará para obtener así una información fiable.

En el quinto capítulo, se mostrará la parte más representativa del estudio, los resultados y la discusión de la investigación, puesto que se analiza y evalúa las variables planteadas, aquí se aprecia el producto de la investigación.

En el sexto capítulo, se describen las conclusiones y recomendaciones, que son el resultado de la investigación. Y finalizando, las fuentes de información donde se presentan los libros que se usaron para la preparación de este trabajo, y como anexos, los documentos que se usó en el trabajo de investigación.

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

## 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La globalización de la economía ha conducido a aumentar la presencia de empresas en los mercados en diferentes países y con ello medidas para su estabilidad y crecimiento empresarial; por otro lado, las empresas latinoamericanas como: Romano Autogas S.A., Italnord Mecánica, Automotriz y Lima world mantienen un crecimiento moderado, pues sus líderes empresariales se diferencian del mundo por la confianza que tienen en el futuro de sus empresas.

En la actualidad, el Perú tiene un amplio sector empresarial que está en búsqueda de todo crecimiento lucrativo, para lograr este objetivo el empresario necesita ejecutar un control en el procedimiento de cada área de la empresa, para así obtener información confiable tanto contable y financiera, lo cual es la base para una correcta toma de decisiones.

El control interno es una herramienta primordial con la que se salvaguardan los recursos de la organización (tecnológicos, de capital, materiales y financieros), puesto que al ejecutarlo genera eficiencia y eficacia en sus procesos, logrando así que estas alcancen sus objetivos de corto y largo plazo, además mejora su rentabilidad, crecimiento y desarrollo. En muchos casos, las empresas otorgan créditos a sus clientes para lograr mejorar sus ventas, siendo necesario tener un adecuado control de los mismos, en este sentido es necesario realizar el control interno en la gestión de cobranzas, puesto que este cumple un rol fundamental en la empresa, con la recaudación del dinero por los servicios que se ha prestado.

La empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C., inició sus operaciones en el año 2014, en el distrito de Independencia, realiza la prestación de servicios de certificación de gas natural vehicular, la cual se brinda en diversos talleres mecánicos automotrices, colocando a un inspector por cada taller para que realice el servicio.

Uno de los problemas detectados se enmarca en la gestión de cobranza, la cual se evidenció cuando renuncia intempestivamente el personal encargado de dicha función, por este motivo a solicitud del gerente general, la contadora externa quien laboraba en la empresa dos veces por semana tuvo que venir a diario para poder asumir de forma temporal el cargo de esta persona ; encontrando así diversas inconsistencias en la gestión

de cobranzas, una de ellas fue cuando la contadora reviso el reporte de excel de cuentas por cobrar que manejaba el personal de esa gestión, que al conciliarlo con los datos del sistema no mostraba la misma información, puesto que en el reporte de excel había un listado de pendientes por cobrar, mientras que en el sistema las cobranzas sí se encontraban al día, cabe mencionar que la empresa por política de crédito otorga financiamiento por el plazo de una semana, pero al revisar estos reportes se encontró que el personal encargado de la gestión de cobranzas había otorgado créditos hasta por 160 días, la cual no estaba autorizado y no era parte de su función, sino el del gerente general; no había personal responsable que supervise, ni revise las funciones y la información que presentaba de las cobranzas semanales, como también no contaban con un manual por escrito de procedimientos y funciones, puesto que existía una excesiva confianza entre el personal de gestión de cobranza y el gerente general, que al tener estas actitudes afecta en gran medida el ambiente de control en la empresa.

Al realizar la contadora el cruce de información con los clientes, se pudo confirmar que algunos de ellos ya habían pagado de manera habitual, es decir, en el plazo de crédito de una semana, verificándolo en la fecha de su recibo de egreso firmado; lo que había ocurrido es que la persona encargada de la gestión de cobranzas realizaba el cobro y no lo reportaba al gerente general sino hasta semanas después, debido a que usaba el dinero con fin lucrativo de manera personal, generando diversos riesgos en la empresa. Por otro lado también se pudo comprobar que existía un grupo de adeudos mayores a siete días no cancelados, de los cuales algunos clientes tenían deuda vencida y aun así se le seguía brindando el servicio, ocasionando el incremento de la cartera morosa.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

**PG** ¿De qué manera el control interno permite que los procedimientos en la gestión de cobranzas sean más eficientes en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

**PE1** ¿De qué manera los procedimientos del ambiente de control permiten un eficiente otorgamiento de crédito en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016?

**PE2** ¿De qué manera los procedimientos de evaluación del riesgo permiten eficientes procedimientos de cobranza en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016?

**PE.3** ¿De qué manera los procedimientos de supervisión y monitoreo mejoran la cartera morosa de la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016?

### **1.3. OBJETIVOS DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Objetivo General**

**O.P.** Analizar si el control interno permite que los procedimientos en la gestión de cobranzas sean más eficientes en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016.

#### **1.3.2. Objetivo Específico**

**PE1** Analizar si los procedimientos del ambiente de control permiten un eficiente otorgamiento de crédito en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016.

**PE2** Analizar si los procedimientos de evaluación del riesgo permiten eficientes procedimientos de cobranza en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016.

**PE.3** Analizar si los procedimientos de supervisión y monitoreo mejoran la cartera morosa de la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016.



## **1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

### **1.4.1. Justificación**

La investigación se justifica porque analizará el control interno y gestión de cobranza de la organización, tomando en consideración la problemática que enfrenta, buscando determinar como el control interno permite eficientes procedimientos en la gestión de cobranza.

El resultado de esta investigación ayudará a poder solucionar las deficiencias de la organización relacionándolo a la gestión de cobranza, logrando así que esta pueda hacer un buen uso de sus recursos y del mismo modo acrecentar la eficiencia de las cobranzas, consiguiendo así el logro de los objetivos de la empresa.

### **1.4.2. Importancia**

El trabajo de investigación es importante porque se obtendrá información confiable y oportuna, donde el personal de cobranza reportará los saldos pendientes a la fecha que le solicite, realizando una correcta gestión de cobranza a través de un control interno y de ese modo no se vean afectadas las demás áreas de la empresa, puesto que la cobranza es una gestión que se enlaza a las áreas de ventas, contabilidad, recursos humanos. De este modo, se evitará una mala administración ya que podría ocasionar que la empresa enfrente mayores riesgos financieros y administrativos que perjudicaría a la organización. El control en la gestión de cobranza no tan solo genera beneficios a corto plazo sino también a largo plazo.

## **1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.5.1. Alcances**

Este trabajo de investigación beneficiara a la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C, debido a que al realizar el control interno se previene deficiencias y minimiza los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa. Además, esta investigación servirá a aquellas empresas de servicios del mismo giro de negocio que están presentando problemas en el área de cobranza.

### **1.5.2. Limitaciones**

Se presentaron limitaciones en el acceso a la información, puesto que se trata de temas de control interno como financiero, los cuales son tratados como confidenciales en la empresa.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1. ANTECEDENTES**

### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Del resumen de Salazar (2015), se extrae que la tesis boliviana, tuvo como objetivo analizar los riesgos y deficiencias del control interno del hospital San Gabriel en su área de contabilidad, relacionados a las cuentas por cobrar por la prestación de servicios a diferentes instituciones, de cuyo trabajo se puede concluir en lo siguiente:

El hospital San Gabriel presentaba deficiencias en las cuentas por cobrar, ocasionadas por su mala gestión y la ausencia de control de las mismas, lo cual ha implicado el retraso en el cobro de sus cuentas, lo que origina la falta de liquidez en el hospital San Gabriel.

Según lo planteado por la tesis, el control interno es un elemento fundamental, el cual siempre se debe considerar en toda entidad, independiente a su actividad , por lo que se consideró como una medida nivelar las cuentas por cobrar, ejerciendo una gestión adecuada y tomando las acciones necesarias correspondientes para la recuperación de estas cuentas por cobrar, asimismo a través de la unidad de contabilidad lleva a cabo un monitoreo continuo de las cuentas por cobrar de acuerdo al cronograma, con lo cual lograría resultados eficientes; por otro lado el evaluar de manera anual el manual de procedimientos conviene para poder realizar las correcciones que sean necesarias de acuerdo a las observaciones que se vayan presentado, todas estas medidas actuadas de manera conjunta lograrán una eficaz realización de funciones.

Del resumen de Dicuru, Linares y Villegas (2015) se extrae que la tesis venezolana tuvo como objetivo proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., para optimizar de esa manera la gestión de Crédito y Cobranza. La empresa Naturalflor cuenta con deficiencias en el área de cobranzas respecto al control interno, puesto que no realiza procedimientos para que suministre información de las cuentas por cobrar ni cuenta con estrategias para la

asignación de créditos, ni análisis de precalificación de cada uno de sus clientes, de cuyo trabajo se puede concluir en lo siguiente:

La empresa Naturalflor C.A no dispone de las bases adecuadas para controlar las cuentas por cobrar, puesto que no se informa, ni se realiza un seguimiento del porqué de las desviaciones de las políticas establecidas, asimismo el personal no tiene bien definido cuáles son sus funciones, ni se encuentra segregada las funciones en el área de cuentas por cobrar, careciendo de evaluaciones y supervisiones permanentes, generando que a la alta dirección no se le presente información oportuna y suficiente.

Según lo planteado por la tesis, se requiere que al área de cuentas por cobrar se le ejecute controles que logren de forma adecuada realizar las cobranzas esperadas; para lograrlo se requiere elaborar un sistema efectivo respaldado en controles que logren identificar y establecer niveles aceptables de riesgos en las cuentas por cobrar, como también elaborar manual de funciones y evaluar continuamente los procesos con la finalidad de detectar errores, prevenir malversación de fondos, desviaciones y aplicar medidas correctivas.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Del resumen de Pacherez (2019) se extrae que la tesis tuvo como objetivo conocer la importancia del control interno en la gestión de cobranza en la empresa de servicios El Progreso S.A. en el distrito de Magdalena del Mar. En esta empresa existe deficiencia en el área de crédito - cobranza debido a la falta de un manual y de políticas de cobranza, siendo necesario mejorar los procedimientos que sigue la empresa para realizar las funciones de cobro, de cuyo trabajo se puede concluir en lo siguiente:

La empresa de servicios El Progreso S.A. tiene una deficiencia del control interno, por ello la mejora de este control dentro de la organización, logrará una eficiente gestión de cobranza, provocando así que la empresa tenga mayores ingresos y menos cuentas por cobrar, por lo que se determina que su importancia en el área de créditos y cobranzas es fundamental para que se realicen procedimientos que permitan obtener un buen ambiente de control.

Según lo planteado por la tesis, el de respetar y cumplir con los manuales y políticas de control y gestión, así como también la entrega de los manuales físicos, verificando y supervisando permanentemente que se estén cumpliendo, logrará la eficiencia y efectividad de las operaciones en la gestión de cobranza.

Del resumen de Gomez, Huaylinos y Peña (2015) se extrae que la tesis tiene como objetivo demostrar de qué manera un adecuado sistema de control interno en la gestión de cobranzas logra optimizar la recuperabilidad de los activos financieros de las pequeñas y medianas empresas, de cuyo trabajo se puede concluir en lo siguiente:

Las pymes afrontan en su mayoría un ineficiente procedimiento de cobranza, situación que no permite su desarrollo, lo que ocasiona en casos extremos el quiebre de la organización, debido a la insuficiente liquidez, que origina el incumplimiento de los compromisos financieros a corto plazo, gran parte de estas empresas no tienen implementado un sistema de control interno adecuado en el proceso de gestión de cobranza, por lo que tienen atrasado la recuperabilidad de sus activos financieros, asimismo, aquellas empresas que tienen normativas, políticas y procedimientos bien elaborados para el proceso de cobranza consiguen minimizar los riesgos, la mayoría de las pymes no realizan una evaluación de riesgos antes, durante y después del proceso de gestión de cobranzas, a pesar que esta evaluación mejora los procedimientos de cobranzas de una manera eficaz.

Según lo planteado por la tesis, la implementación de un adecuado sistema de control interno logra un eficiente desempeño de las funciones del personal, la gestión y la recuperabilidad de la cartera morosa, asimismo, como el diseño de manuales de funciones, políticas y procedimientos de control interno enfocado al área de cobranzas y métodos de cobranza efectiva.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Control Interno**

Según Herreros (2015) señala que el control interno abarca el grupo de políticas, procedimientos, estructuras, planes adoptados y las propias cualidades del personal, que permitan asegurar a una empresa la fiabilidad de sus informes contables, además es considerado como un instrumento de medición de eficiencia; un adecuado control es fundamental para la organización, porque permite manejar de forma óptima sus bienes, funciones e información, con la única finalidad de generar confianza con respecto a su situación.

Asimismo, Meléndez (2016) menciona que el control interno es una herramienta de gestión que compone un planeamiento de organización, así como los métodos y procesos que se implementaran basándose en un modelo continuo, el cual se adoptará por la dirección, gerencia y personal de la organización, para salvaguardar los activos y patrimonio, logrando así la eficiencia en sus actividades.

Además, Garbajosa (2013) indicó que la alta dirección de las compañías debe generar y promover un ambiente de control, basado en un grupo de procesos de control directo, es por ello que este control es relevante, debido a que se logra una utilización correcta de los bienes e información para optimizar sus recursos y conocer con fiabilidad la situación de la empresa, realizándose mayormente en las empresas grandes, con altos volúmenes de negocio y estructuras complejas.

Por otro lado, Herz (2015) afirmó que el control interno del efectivo, se realiza en dos áreas, control sobre los ingresos (cuentas por cobrar) y control sobre los gastos (cuentas por pagar); para conseguir controlar los ingresos debemos aplicar la segregación de funciones en el personal, tener como política que el personal que registra no debe de tener en su poder el dinero, asimismo, las transacciones que se realizan por medios bancarios, es decir, aquellos depósitos de los cobros, deberán ser controlados periódicamente y registrados; como también el manejo del efectivo, que se deberá realizar mediante arqueos de caja y conciliaciones bancarias.

En síntesis, según lo que los diversos autores establecen el control interno está conformado por las actividades operativas de la organización, donde lo lleva a cabo la alta gerencia como también todos los empleados de la compañía en donde se deberá delegar funciones y responsabilidades para lograr alcanzar los objetivos, permitiendo observar la eficiencia y eficacia de sus actividades, realizando métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, como también el de poder brindar información confiable y de esta manera se desarrolle eficazmente las actividades de la empresa, asimismo, mencionan que el control interno del efectivo logra una eficiencia en el control de los ingresos y egresos de la empresa mediante la segregación de funciones.

### **A. Importancia del Control Interno**

Según Tapia, Rueda y Silva (2017) indican que el control interno es de mayor importancia debido a que logra la seguridad del sistema contable, mediante el análisis de los procesos administrativos, contables y financieros que apoyan a todas las demás áreas, detecta las fallas y presenta una solución eficiente analizando los niveles de la empresa.

Un adecuado sistema de control interno, logra que disminuyan los riesgos a los que la empresa pueda afrontar, originando que el auditor presente mayor confianza y pueda reducir las pruebas en determinadas áreas.

### **B. Fases del Control Interno**

Según Rojas y Carolina (2016) expresan que el control interno cuenta con tres fases:

- **Planificación:** Comienza con la forma en la que la gerencia se compromete y la formación de un Comité que se encargará de este proceso. Asimismo, contiene las funciones que están enfocadas a la preparación de un diagnóstico real, donde se agrupa el sistema de control interno de la organización, la cual será importante para la preparación de una planificación de trabajo que garantice su aplicación y eficacia.



- **Ejecución:** Comprende la ejecución de las actividades incluidas en el plan de trabajo. Esta se presenta en dos rangos: a nivel de entidad y procesos. En el primero, se implantan los procedimientos y normas de control indispensable para que se cumplan los objetivos institucionales; por otro lado, en el segundo nivel, se determina en base a las fases críticas que enfrenta la organización.
- **Evaluación:** Esta fase contiene las acciones que se orientan al cumplimiento de un correcto procedimiento de implementación del sistema de control interno y eficacia en las funciones, logrando así una mejora permanente.

### C. Clasificación del Control

Según Sánchez y Alvarado (2014) afirman que los controles se clasifican en 3: preventivos, concurrentes y posteriores, todos cumplen un papel primordial en el logro de una productividad a largo plazo.

- **Control Interno Preventivo:** Actúan antes de que se efectúen los hechos a controlar, logrando así anticiparse a aquellos problemas que puedan originarse, estos controles se efectúan previo a que se ejecute una acción de trabajo, asimismo, es responsabilidad de cada empresa contar con un sistema de control interno.
- **Control Interno Concurrente:** Estos controles se desarrollan cuando se realiza la actividad, la manera más usada en este control es la supervisión y monitoreo. En la actualidad, los sistemas computarizados ayudan a poder identificar estos controles a tiempo real, logrando así mitigar los riesgos.
- **Control Interno Posterior:** Estos controles se realizan posterior a la acción. De esta manera, se encontrarán los motivos de alguna desviación que se esté presentándose en el plan, así los resultados se aplicarán a operaciones futuras.

## **D. Componentes del Control Interno basado en el modelo COSO II**

Según Estupiñan (2015), afirma que cambiaron las reglas de planeación y evaluación de controles internos por la necesidad de conseguir una administración de Riesgos, habiéndose complementado el famoso COSO I (The Internal Control Integrated Frame Work) por el ahora llamado COSO II para la práctica de la administración de riesgos empresariales, los cuales se organizaron bajo ocho y no cinco componentes de control (ambiente de control, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgo, respuesta a los riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo) (p. 55).

El COSO II se encargó de dar mayor énfasis a los riesgos que enfrentaban las organizaciones, en respuesta a aquellas empresas que al aplicar el COSO I resultaron con pérdidas muy grandes, todo con la finalidad que mejoren los resultados que se buscan. De esta forma buscan mejorar el aprovechamiento de las oportunidades, evitar los riesgos y controlar la incertidumbre, generando valor a los diferentes “grupos de interés”.

Dentro de este marco integrado, en su modelo se reconocen ocho componentes de control, los cuales se vinculan entre ellos y están relacionados con la gestión de la organización. Estas son:

- **Ambiente de Control**

Según Tapia, Rueda y Silva (2017) mencionan que el ambiente de control representa el grupo de lineamientos y procedimientos que conllevan las bases para realizar el control interno por medio de la organización, recibiendo influencias internas, así como externas; siendo indispensable que la alta dirección establezca sus responsabilidades de supervisión y monitoreo.

Asimismo, García (2015) menciona que el clima de control se origina mediante la conciencia, individualidad y agrupación de los

trabajadores, influyendo la cultura organizacional, historia y las condiciones dictadas por la gerencia en referencia a los valores éticos e integridad. Asimismo, los factores de este componente son: Compromiso profesional, filosofía de dirección, estilo de gestión, estructura organizacional, determinación de responsabilidades y la autoridad, Consejo de Administración y Comité de Auditoría.

Además, Estupiñan (2015) menciona que la administración de la entidad tiene como finalidad evitar que sucedan irregularidades que puedan ocasionar que la información financiera no contenga información fiable y razonable; esto conlleva a instituir un ambiente de control diseñado para eliminar de forma óptima un fraude que pudiera originarse en cualquier área de la empresa y que se dé como consecuencia la presentación de información financiera inexacta.

Por otro lado, Fonseca (2013) lo define como el primer componente del COSO II, el cual lo considera el más relevante, donde la atmósfera interior de la gerencia influye considerablemente en la conciencia de control del personal subordinado, generando de esa manera un entorno adecuado para que los trabajadores realicen con efectividad las actividades de control que se les ha asignado.

En resumen, este componente es la base del COSO II, asimismo este provee un adecuado comportamiento, estructura para el control e influye en las actividades de las personas relacionadas al control de sus funciones, se debe originar y comenzar a aplicarse en la alta gerencia o alta dirección que tiene la organización, debido a que tiene una gran influencia hacia los empleados, que también deberán aplicarlo, puesto que para todo centro laboral el trabajo en equipo y el ambiente en el trabajo es muy relevante para la efectividad de las funciones.

- **Establecimiento de Objetivos**

Según Abolacio (2018) refiere que el establecimiento de objetivos es el origen para la elaboración de un sistema de control interno, permitiendo la identificación de las técnicas necesarias para su cumplimiento o en todo caso reconociendo el riesgo que se asume al no desarrollar ninguna medida.

Asimismo, De Jaime (2013) menciona que el establecimiento de los objetivos es una medida anticipada a la evaluación de los riesgos puesto que este componente es un requisito previo para un control adecuado, estos objetivos son metas medibles hacia donde una empresa puede desarrollar sus actividades.

Además, Tapia, Guevara, Castillo, Rojas y Salomón (2016) mencionan que en las organizaciones es relevante que se establezcan los objetivos, la cual permitira obtener una base para la identificación y análisis de los factores de riesgo que amenazan el cumplimiento oportuno de los objetivos.

Según los autores el establecimiento de objetivos es una medida que se realiza antes de la identificación de eventos, estos objetivos se formulan en base al nivel estratégico de lo que la empresa quiere alcanzar a un corto o largo plazo, asimismo es importante que estos objetivos sean comprendidos y realizados por el personal de la organización.

#### ▪ **Identificación de Eventos**

Según Fonseca (2013) afirma que la identificación de los riesgos es un procedimiento de mucha importancia en un sistema de control interno, la entidad esta forzada a examinar con mayor determinación los riesgos que estén presentes en cada nivel y adoptar las medidas para administrarlos. En algunos casos, no se toma en cuenta lo importante que es identificar y analizar estos riesgos hasta que es lamentablemente tarde y el daño se vuelve irremediable.

Además, Tapia, Guevara, Castillo, Rojas y Salomón (2016) menciona que la identificación de riesgos se logra por medio del proceso de conocer a la organización y el entorno de ella, como también los controles más importantes que están relacionados con los riesgos, y mediante el análisis de aquellas operaciones como: los tipos de transacciones, saldos contables e información de los estados financieros.

Asimismo, Tapia, Rueda y Silva (2017) indican que para identificar los eventos necesitamos primeramente analizar cuáles son riesgos potenciales y cuáles representan oportunidades, así como identificar cuáles se producen dentro de la organización y cuáles provienen del exterior. Las situaciones con una consecuencia negativa generan riesgos, asimismo estas deben ser evaluadas y administradas para proceder con la respuesta al riesgo.

Según los autores la identificación de eventos es un procedimiento en el cual se identifican los eventos positivos y negativos, tanto internos como externos a los que puede estar expuesta la organización; estos eventos negativos llamados riesgos deben identificarse de manera oportuna para así poder minimizar su impacto dentro de la empresa.

- **Evaluación de riesgo**

Según Monte, Monilla y Mejía (2014) recalcan que la evaluación de riesgos identifica y evalúa los riesgos destacados formando un criterio para determinar cómo se les debe manejar para la ejecución de los objetivos. Las condiciones de operación, la economía y las regulaciones cambian constantemente, por ello se requieren procesos que reconozcan y se centren en los riesgos relacionados con el cambio.

Asimismo, Estupiñán (2013) manifiesta que la evaluación de riesgo es la identificación y análisis de riesgos importantes que pueden ser

tanto internos como externos, que afectan al alcance de los objetivos, por ello con la respectiva evaluación a esos riesgos se lograra una base lograr administrarlos y mitigarlos.

Según Haro y Rosario (2017) mencionan que el análisis de la 5 C del crédito es una regla empírica, que tiene la función de evaluar el riesgo en los créditos que se otorga al cliente mediante el análisis de los siguientes cinco atributos:

- **Carácter:** Es la solvencia moral que presenta el cliente para cumplir con sus obligaciones originadas por el crédito; para evaluar el carácter se debe analizar y observar la conducta del cliente de forma completa y la disposición que este tiene para pagar.
- **Capacidad:** Es el potencial para cumplir las obligaciones con la liquidez que posee, que dependerá de herramientas financieras y estrategias adecuadas.
- **Capital:** El patrimonio del cliente.
- **Colateral:** Son los activos que el cliente presenta como garantía en caso que no cumpla con sus obligaciones, esto es considerado como una segunda fuente de pago, excepto en el caso que el margen de beneficio sea elevado, teniendo como resultado un menor riesgo. Estos podrían ser: el aval, pagaré en garantía, contrato de prenda, carta fianza, seguro de crédito, depósito en garantía.
- **Condiciones:** Son factores externos tales como económicos y políticos que afectan al cliente, estos no pueden evitarse, pero con la realización de una adecuada evaluación se podrá prever la posibilidad de efectos negativos. Estos factores son: el momento de la coyuntura en el país, innovaciones tecnológicas, leyes y la competencia.

Por ello mediante una previa evaluación de riesgo crediticio, cada cliente puede tener una calificación alta o baja, en cualquiera de estos

cinco factores revisados, la clasificación del cliente según su riesgo potencial es el resultado de la combinación de esas valoraciones.

En resumen, se establece que la evaluación de riesgo es el proceso de análisis que se efectúa en cada determinada área de la empresa para la identificación de los riesgos, la ausencia de estos componentes perjudican los objetivos de la empresa a corto o largo plazo, por lo cual se deberá reconocer la probabilidad e impacto de cada uno de los riesgos, aplicando mecanismos y técnicas tanto cuantitativas como cualitativas. Por otro lado, menciona como prevenir los riesgos crediticios que se puedan generar en la entidad, mediante las 5C, en donde se deberá realizar una evaluación del cliente antes de otorgar los servicios al crédito, de esa manera la entidad puede prevenir el riesgo de que el cliente no cumpla con sus obligaciones en el plazo acordado de ambas partes.

#### ▪ **Respuesta a los Riesgos**

Además, Wuttke, Snijders & Zandhuis (2014) señalan que cuando los riesgos son identificados y analizados, se realiza una estrategia para gestionar los riesgos que se han detectado, asimismo las respuestas vienen a ser acciones que se ejecutan con anticipación.

Asimismo, Estupiñan (2015) menciona que la dirección elige las posibles respuestas – evitar, aceptar reducir o compartir los riesgos – mediante la realización de un conjunto de acciones para alinearlos con la tolerancia y riesgo aceptado.

Las categorías de respuesta al riesgo son:

- ✓ Evitarlo: No se realizan acciones que originen riesgos.
- ✓ Reducirlo: Se realizan acciones que sea logable minimizar la probabilidad e impacto que ocurra el riesgo.

- ✓ Compartirlo: Se realizan acciones que sea probable aminorar la probabilidad de ocurrencia e impacto al compartir una porción del riesgo.
- ✓ Aceptarlo: No se realizan acciones hacia la probabilidad de ocurrencia e impacto del riesgo.

Según los autores la respuesta a los riesgos son acciones que realiza la empresa para gestionar los riesgos que son detectados y que están afectando los objetivos de la empresa, mediante este componente los riesgos podrán ser evitados, reducidos, compartidos y aceptados.

#### ▪ **Actividades de Control**

Según Abolacio (2018) define a estas actividades como políticas que permiten salvaguardar que se sigan las directrices de la dirección en los sistemas de tecnologías de la información y manuales; asimismo tienen varios objetivos los cuales se ejecutan a diferentes niveles organizativos y funcionales.

Por otro lado, De Jaime (2013) menciona que las actividades de control forman el núcleo de los componentes del control interno ya que logran reducir los riesgos que dificultan alcanzar los objetivos generales establecidos por la entidad, cabe mencionar que cada mecanismo de control debe estar relacionado con el riesgo que se pretende prevenir, evaluar, cubrir o controlar; teniendo en cuenta que aquellos controles exagerados son tan perjudiciales como el riesgo excesivo, y reducen la productividad, ejecutándose en todos los niveles de la entidad.

Además, Mantilla (2013) define que las actividades de control deben ser diseñadas como parte integral de la organización teniendo en cuenta sus objetivos y los riesgos de los mismos, así como el carácter interrelacionado de los elementos de control.



Lo citado por los diferentes autores define que las actividades de control son procedimientos para contrastar y mitigar los respectivos riesgos que afectan directamente a la empresa, además asegura que estas políticas se estén realizando de forma efectiva en toda la organización, llevándose a cabo desde la gerencia hasta los empleados de diversas áreas cumpliendo con las actividades que se les ha encomendado; asimismo cabe mencionar que estas actividades son diseñadas y estructuradas dependiendo a la necesidad y los riesgos que está afectando a la empresa, por otro lado esta actividad previene y detecta errores de las operaciones que se están realizando en la compañía, afectando a los estados financieros de la empresa, por la veracidad, confiabilidad y alteración de información que tendrá la empresa.

#### ▪ **Información y Comunicación**

Según Fonseca (2013) indica que el componente de Información y Comunicación está compuesto por métodos y procedimientos elaborados para el correcto registro, resumen e informe sobre las actividades financieras que se expresan en los estados financieros; este componente mejora la aptitud de la gerencia al momento de decidir y controlar sus operaciones.

Asimismo, Herreros (2015) afirma que la información y comunicación cumple una función fundamental en la organización ya que recogerla en el momento pertinente y comunicarla de manera eficaz en los plazos previstos, permitirá que cada empleado pueda cumplir con sus obligaciones y responsabilidades.

Por otro lado, Amat y Campa (2013) definen a la información y comunicación como el soporte del funcionamiento de los otros componentes del control interno, puesto que la información es la combinación de datos y análisis, los cuales son importantes para el usuario, puede haber infinidad de datos, pero la dirección es la que

debe elegir qué información le será prescindible para las funciones de las diversas actividades de control.

En síntesis, este componente debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente, la cual permitirá que cada trabajador pueda cumplir con sus funciones, asimismo debe haber una comunicación eficaz entre todas las áreas, para que de esta manera influya en las diversas direcciones por medio de los ámbitos de la organización; esto con el objetivo de que el personal capte la información y la intercambie para así desarrollar y gestionar al controlar sus operaciones.

- **Supervisión y Monitoreo**

Según Pitt (2014) mencionan que como expertos en aseguramiento, los auditores internos aprecian que el desempeño del monitoreo es un importante control interno que asegura que los resultados sean alcanzados. También proporciona información sobre la eficacia de otros controles. Con este fin, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Treadway (COSO) reconoció que las actividades de monitoreo también apoyan un elemento adicional dentro del control interno COSO -integrado framework (2013), la información y la comunicación, permitiendo a la gerencia tomar decisiones informadas sobre actividades organizacional y actuación, por esta razón es importante el monitoreo como herramienta del control interno, debido a que mide los resultados que con el proceso se han logrado o que a corto o largo plazo se logran, brindándonos información acerca de la eficacia de los controles, debido a que este evalúa y supervisa cada determinado tiempo, apoyando dentro del control interno COSO, ante ello siempre informando lo evaluado a la alta dirección y gerencia de la empresa.

También, Santillana (2013) menciona que el monitoreo frecuente forma parte importante de la supervisión, medición y revisión de

todos los días de la función de auditoría interna; este componente está incorporado en las prácticas y lineamientos de rutina empleadas para administrar la función, y utilizar procesos, herramientas e información considerados necesarios para evaluar el cumplimiento de la auditoría interna, el Código de ética y las Normas, en consecuencia.

Por otro lado Campos, Castañeda, Holguin, López y Tejero (2018) mencionan que la gerencia mediante la supervisión y monitoreo, es el encargado de establecer un control permanente y de mantener políticas y procedimientos que contribuyan a lograr el objetivo de garantizar en la medida que sea posible el desempeño ordenado y eficiente del negocio.

En resumen, se menciona que las supervisión y monitoreo es el seguimiento de las actividades que efectúan cada determinada área de la empresa, teniendo en cuenta las funciones que realiza el personal y el tiempo empleado, basándose en las políticas y procesos establecidos, proporcionando la eficacia de los controles realizados, siendo importante debido a que beneficiara a la empresa al obtener con este componente un mejor sistema de control interno, preservando los recursos de la compañía.

### **2.2.2. Gestión de cobranza**

Según Morales y Morales (2014) explican que la gestión de cobranza es una actividad fundamental, en donde el otorgamiento de crédito deberá tener un cuidado especial, de ese modo se realizará una eficiente cobranza. Además, se debe actuar de forma rápida y atinada a la situación que se presente, por esto debe contarse con una administración eficaz de la cartera de clientes y de la misma forma establecer estrategias para aquellos casos en que los clientes

no efectúen sus pagos, siendo condicionadas a la situación del mercado, economía y al tipo de cliente; toda esta acción debe guiar a una cobranza oportuna y eficiente. Para lograr la correcta administración de la cartera de crédito, es imprescindible comprender y estudiar a los clientes, sus hábitos de compra, qué estímulos los hacen reaccionar, también qué factores sirven para medir el riesgo y de qué forma se pueden disminuir las pérdidas generadas por la presencia de esos riesgos en el proceso de realizar la cobranza. Además, se debe conocer la información de la situación crediticia y de créditos otorgados de cada cliente, así como también los montos, la antigüedad y situación de las deudas vencidas. Con esa información obtenida se deben analizar y evaluar las tendencias de comportamiento de los clientes y de sus deudas, para que de esa manera se fije las medidas óptimas dependiendo de la situación de cada cliente. Por otro lado en la rendición de la cobranza, son los cobradores los que deben informar de esa rendición de los valores percibidos ante el área de tesorería, que asume así la responsabilidad a partir de la aprobación de la rendición. En las instrucciones al cobrador debe instaurar el alcance de su gestión y las facultades que tiene con respecto al consentimiento de descuentos por pronto pago

Asimismo, Gilli, Arostegui, Dova, Iesulauro y Schulman (2013) mencionan que la gestión de cobro en si depende del control interno a la modalidad de cobranzas aplicada, puesto que mejora los procedimientos que realiza la persona responsable del área de cobranzas; no obstante, es beneficioso que las normativas fijadas se encuentren plenamente en el manual de procedimientos de cobranzas, uno de los procedimientos primordiales es apuntar otra norma de control interno que esté relacionado con la separación de los fondos que provienen de las cobranzas y de los destinados a los pagos; para lograr una buena gestión de cobranzas se debe usar un correcto control interno.

Según Pérez (2015) explica que los componentes principales de la gestión de cobranza son:

- La evaluación del riesgo crediticio del cliente.

- El límite de crédito que se concederá a cada cliente y el medio por cobrarla (PMC).
- La forma de documentar la deuda del cliente y el medio para cobrarla.
- Las garantías solicitadas al cliente como un aval.
- El descuento o recargo financiero aplicable, por pago anticipado o retrasado.
- Los criterios y procedimientos para reclamar el pago a su vencimiento, gestionar los impagos, formalizar un nuevo aplazamiento y realizar el recobro.
- Las acciones en caso de impago, el interés de demora y los gastos aplicables.

El tesorero debe controlar el PMC para que se ajuste a las condiciones de mercado y evitar que se amplíe por una deficiente gestión de cobranza o el retraso de cualquier fase del proceso.

En resumen, lo citado por diversos autores establece que la gestión de cobranza es el proceso de cobro que realiza la empresa a sus clientes por las ventas realizadas al crédito; en donde el otorgamiento de crédito debe contener ciertos procedimientos relacionados a la evaluación de la situación financiera del cliente, puesto que en muchas ocasiones el cliente no cumple con el pago en la fecha establecida, en ese momento es donde se efectuara con mayor énfasis la gestión de cobranza.

Esta gestión engloba otros términos como:

#### **a. Cuentas por cobrar**

Según Apaza (2013) menciona que las cuentas por cobrar son los derechos obtenidos por la organización que al instante de ejecutar este derecho, obtendrá a cambio efectivo u otro tipo de bienes y servicios; siendo un derecho de toda organización, este es la compensación por el servicio o producto brindado al cliente, usualmente se espera que esta sea en efectivo, puesto que así se podrá aplicar un mejor control. Al ser mayores estas

cuentas por consiguiente hay más ingresos, incrementando así la liquidez de la organización.

Asimismo, Morales y Morales (2014) definen a estas cuentas como aquellos créditos originados por la enajenación de existencias o prestaciones brindadas al consumidor, teniendo como documentos de dicha actividad, el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercadería que otorgo el proveedor a su cliente mediante un crédito establecido acordado en ambas partes.

También Madroño (2016) define que las cuentas por cobrar son aquellos derechos exigibles producidos por las ventas de bienes o servicios, préstamos otorgados o algún tema similar; la cual se deben reconocer a su valor de realización que es la cantidad que se percibe en efectivo, equivalente de efectivo o en algunas ocasiones en especie; por ello estas cuentas se deben cuantificar al valor acordado inicialmente del derecho exigible.

En resumidas cuentas, se define a las cuentas por cobrar como el derecho al vendedor de exigir al consumidor el pago por el bien o servicio brindado, también esta es el resultado de las transacciones que realiza la empresa con otras organizaciones, en donde podrán ser pagados en efectivos, equivalente a efectivo o especies; cabe mencionar que se prioriza que el cobro sea en efectivo.

## **b. Cartera morosa**

Según Lopez y Soriano (2014) señalan que la cartera morosa regula valores a cobrar (ventas a crédito), puesto que es originada cuando una persona tiene negocios, en donde existe una probabilidad de que algunos de sus clientes no le abonen en el plazo de vencimiento establecido.

Asimismo, Martín y Téllez (2014) señala que la “Falta de seguimiento” de la cartera morosa es ocasionada por la carencia de aplicación de controles en sus operaciones, tanto en el nivel del sistema y nivel de la gerencia, los cuales se deben por varios motivos como el no cobrar a los clientes de manera precisa y el no formar un comité de mora.

Lo citado por los diferentes autores definen que la cartera morosa es aquella que contiene a los clientes morosos, quienes tienen vencidas sus deudas y hasta el periodo establecido no han cancelado la misma, para cualquier organización esta conlleva a riesgos múltiples afectando su liquidez, puesto que los clientes morosos al no cancelar sus cuentas desequilibran el funcionamiento general de la organización.

### **c. Cobranza dudosa**

Según Herz (2015) explica que en el momento que se origine la certeza del deterioro de la cuenta por cobrar, aquella cuenta deberá disminuirse a través de una cuenta de valuación, para que se vea reflejado en los estados financieros. Una evidencia de deterioro son determinadas cuentas que han superado el tiempo establecido como usual de crédito por la empresa y se puede comprobar que tiene la posibilidad de calificarse como de cobranza dudosa.

Asimismo, Pérez (2017) afirma que en el aspecto comercial puede provocar que las cuentas pendientes de cobro no sean canceladas en la fecha pactadas de ambas partes, por este motivo estas deben ser registradas en la cuenta de provisión para la cobranza dudosa, representando las provisiones acumuladas para cubrir en su caso, las pérdidas que se pueden originar por los créditos dados a los clientes, donde una vez se cumple su vencimiento demuestra dificultad en su cobranza.

Asimismo, Apaza (2013) indica que la cobranza dudosa es aquella deuda que no se recuperará, un motivo puede ser porque el deudor está atravesando una situación económica crítica, lo cual le impide realizar algún tipo de pago.

Según Pérez (2017) afirma que en la práctica comercial general puede suceder que los clientes no paguen sus deudas, por ello estas deben ser contabilizadas en la cuenta de provisión para cobranza dudosa, la cual representan las provisiones acumuladas de las pérdidas que provienen de los créditos que se otorgan a los terceros, las cuales venció el plazo y el cliente no realizó el pago.

En resumidas cuenta lo indicado por los autores la cobranza dudosa, es aquella que posterior a la realización de la gestión de cobranza y pasado el tiempo como plazo para su cancelación, no se ha realizado el cobro correspondiente por motivos de dificultades financieras del deudor, la cual se realizara procedimientos determinados para su cobro, en caso que se agote los últimos procedimientos, se realizara la provisión de la cobranza dudosa que tiene la empresa, de este modo cubriendo las pérdidas que generara por los créditos otorgados a los clientes.

### **2.2.3. Política de cobranza**

Según Morales y Morales (2014) mencionan que las políticas de cobro son los procesos que realiza la compañía para cobrar a sus clientes los créditos por ventas que le fueron otorgados; el marco de referencia determinara las políticas de cobranzas, lo aconsejable es que estas políticas se evalúen periódicamente conforme a las condiciones que tenga la empresa, necesidades de dinero disponible que requiere y de la situación en que se realicen sus actividades.

Asimismo, Higham, Bridge & Farrell (2017) afirman que es esencial la existencia de políticas de cobranzas en una organización, puesto que un sistema eficiente de cobro de deudas lograra la mejora económica, asimismo un buen sistema de contabilidad debe facturar a los clientes con prontitud, hacer un seguimiento rápido de las facturas en disputa, emitir estados de cuenta y generar informes de gestión como un análisis de antigüedad de los deudores, por esto es tan importante el diseño de políticas claras para las cuentas vencidas.



Por otro lado Brachfield (2017) menciona que toda organización debe establecer los objetivos mensualmente y anuales en relación con los créditos, además se deberá elaborar las directrices de la función de créditos, para ello se deberá establecer el organigrama del área de créditos y establecer la autoridad y responsabilidad del personal, por otro lado se redacta los procesos para la otorgación, control de créditos y su gestión, es por esto que la política de cobranza debe cumplir una función importante puesto que contiene todos los procedimientos que el personal debe realizar para el cobro de las cuentas por cobrar.

Además, Morales, Morales y Alcocer (2014) mencionan que si las políticas de cobranzas cambian, se deberá reconocer que los indicadores que se utilizan para monitorear los resultados del área de cobranza también deberán ser cambiados, puesto que una influye en la otra. Por ejemplo, si se empezara a vender al grupo de clientes que tienen baja calidad de crédito, sería normal que incremente el periodo promedio de cobranza, de la misma forma las cuentas por cobrar y los costos de cobranza.

En resumen, lo citado por diversos autores, las políticas de cobranza son los procedimientos, normas que en cada organización se establecen de manera diferente, estas normas contienen funciones que se deben realizar para hacer efectivo el cobro a los clientes en el cual la organización lo tiene como cuentas por cobrar y que con una adecuada política de cobranza se convierte en disponible que tendrá la empresa.

#### **2.2.4. Política de crédito**

Según Bañuelos (2014) define que la política de crédito es un conjunto de acciones desarrolladas para aquellas situaciones repetidas y destinado con la finalidad de vigilar y minimizar el riesgo que se acepta al expandir el crédito a sus consumidores. El lograr niveles excelentes de restauración logra adicionar un flujo de efectivo óptimo y oportunidades financieras; por lo cual es conveniente que la organización tenga instrumentos eficaces, procedimientos preestablecidos y confiables que logren transformar sus

cuentas por cobrar en efectivo sin tener percance alguno. Todas las organizaciones son diferentes y sus políticas son sujetas a interpretación. Al mismo tiempo, toda organización debe contar con políticas escritas y formales, puesto que aquellas empresas que no logran poner por escrito sus políticas de crédito son más propensas a tener problemas de liquidez y de administración que aquéllas que sí lo hacen.

Por ello, Moreno (2018) menciona que estas políticas tienen que tener la función de aumentar el rendimiento sobre las inversiones, por ello las políticas que conceden plazos de crédito limitados, lineamientos crediticios estrictos y una administración dedicada a conceder o rechazar créditos de una forma lenta, reducen las ventas y el margen de utilidad, lo cual provoca la disminución de la inversión en cuentas por cobrar, por ello la tasa de rendimiento con respecto a la inversión de los accionistas será mucho más baja de la que se conseguiría con niveles más elevados de venta.

Según Baena (2014) indica que la administración de las políticas de créditos implica un equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo, donde se debe analizar hasta que limite las condiciones y líneas de crédito a clientes compromete la liquidez de la organización y corre el riesgo la propia capacidad de pagar a sus proveedores. El rol que cumple el jefe financiero en la administración de las políticas de créditos y las cobranzas es dinámico, puesto que realiza funciones de seguimiento de los estándares de crédito, los términos de pago de los créditos y las políticas de cobranza.

Asimismo, Bogdanski, Santana y Portillo (2014) establecen que el periodo promedio de cobranza nos ayuda a evaluar la política de crédito de la organización, pero debemos tener en cuenta que el crédito en ocasiones puede ser una ventaja competitiva para la organización, y aunque usualmente las empresas prefieren vender al contado no siempre es perjudicial que el periodo de cobranza aumente de un año a otro, si ocurriera este caso se debería realizar un estudio más detallado y profundo que fue lo que origino este aumento, para poder determinar qué cambios implica en los resultados de la empresa.

En resumen, las políticas de crédito son aquellos lineamientos técnicos de los cuales dispone una organización, con el fin de dar comodidades de pago al

cliente; estas políticas son una pauta para poder decidir si se debería ceder el crédito al cliente y la cantidad que debería otorgarse. Se aplica las políticas con la función de lograr cumplir los objetivos establecidos por la alta dirección con relación a la actividad de créditos, donde el administrador de las políticas de créditos cumple un rol importante debido a que realiza análisis de riesgo del otorgamiento de líneas de créditos por los servicios prestados o venta de bienes a sus clientes.

- **Riesgo de crédito**

Según Koulafetis (2017) afirma en el caso que la administración del riesgo de crédito no consiga reconocer y entender adecuadamente los riesgos, entonces es posible que falle en algún instante la gestión eficaz del riesgo de crédito, por ello es importante que esta gestión sea proactiva, donde el enfoque del riesgo crediticio siempre debe ser cuestionado y nunca darse por sentado a medida que pasa el tiempo.

Asimismo, Bandyopadhyay (2016) define que el riesgo de crédito es un riesgo resultado de la incertidumbre en la capacidad de la contraparte para efectuar sus obligaciones, este riesgo está vinculado con la probabilidad de que no se cancele a los prestamistas o que las inversiones rebajen en calidad o se incumplan con una pérdida consciente.

En resumen, lo citado por diversos autores afirman que el riesgo de crédito es el riesgo que toda empresa puede enfrentar, por el hecho de conceder ventas al crédito a sus compradores, pero para ello se podrá mitigar estos riesgos siempre y cuando la empresa reconozca los riesgos y actúen sobre ellos.

### **2.2.5. Flujo de caja**

Según Ortiz y Ortiz (2018) afirman que cuando la economía de un país se encuentra en recesión suele suceder que algunas empresas entran en crisis y requieren replantear su esquema financiero mediante un acuerdo con sus

acreedores, es entonces cuando el flujo de caja facilita la preparación y el análisis de alternativas que indiquen si el negocio puede continuar o se debe liquidar. Asimismo, cuando se trata de plantear y evaluar un proyecto de inversión, el flujo de caja es el estado financiero proyectado que presenta mayor claridad y permite mediante técnicas adecuadas evaluar la rentabilidad probable y por tanto, la viabilidad del negocio planteado.

Además, Gutiérrez (2015) menciona que el flujo de caja se define como el producto de la comparación de los montos de cobros y pagos que se realizan en un tiempo específico.

Los flujos de caja pueden originarse por:

- Operaciones ordinarias: Cobros y pagos que efectúa la organización en sus funciones normales o en actividades complementarias, esta se caracteriza por su ciclo.
- Operaciones de financiación: Cobros y pagos que se originan por el incremento o la reducción de los recursos financieros de la organización, siempre que estas no se encuentren relacionados con las actividades ordinarias.
- Operaciones de inversión: Ingresos y salidas de efectivo que se obtienen por procedimientos que ejecuta la compañía en vínculo con su activo no corriente o con otras inversiones a corto plazo.

Por lo tanto, el flujo de caja en un periodo se puede calcular como la desigualdad entre los pagos y cobros realizados en el mismo; por esto se deduce que el análisis de flujo de caja está estrechamente vinculado con la gestión de tesorería.

Asimismo, Pérez (2015) explica que el flujo de caja de un periodo es la desigualdad entre los cobros y los pagos realizados durante un tiempo determinado, se expresa por lo tanto en unidades monetarias. Cuando este flujo es positivo, es por la obtención de un ingreso de dinero para el dueño, quien puede retirarlo en efectivo o almacenarlo, de la misma forma el análisis de este flujo también es útil para evaluar el rendimiento, pues la supervivencia

de la empresa exige que su flujo de caja sea positivo, es preciso que genere más dinero que el que precise o absorba para desarrollar su actividad.

Además, García (2015) menciona que el flujo de caja contiene información relacionada a la administración, planificación y control de los requerimientos del efectivo o de las alternativas de inversión para una empresa, este reporte muestra información sobre las salidas y entradas de dinero en un periodo definido, siendo una herramienta muy útil para elaborar, controlar y decidir las proyecciones del negocio.

El flujo de caja puede referirse a cualquier activo, asimismo el análisis de flujo de caja también es útil para evaluar los resultados, pues la supervivencia de la empresa exige que su flujo de caja sea positivo, una empresa que no genera dinero, está llamada a desaparecer.

El flujo de caja tiene como fuente principal:

- **Los Ingresos**

Según Francis, Shipper, Weil, Stickney y Avolio (2013) señalan que los ingresos se definen como aquellas actividades que aumentan el patrimonio de los accionistas, es decir, cuando una transacción en una empresa es considerada como un ingreso, significa que va a aumentar las utilidades de los accionistas y va a formar parte del estado de resultados. Los ingresos se presentan en el Estado de Resultados, independientemente de que se hayan cobrado o no, de acuerdo con el principio de devengado.

Asimismo, Guajardo y Andrade (2014) mencionan que los ingresos son aquellos recursos que la empresa obtiene por la enajenación de un producto o servicio, pueda ser en efectivo o crédito, en el caso que el cliente no pague en efectivo, esta será una venta a crédito. Los ingresos se determinan en el instante que se enajena el producto o se presta el servicio y no cuando se percibe el efectivo.

Sin embargo, Mendoza y Ortiz (2016) afirman que los ingresos son aquellas actividades que realiza la entidad como el de prestar servicios y bienes al exterior, en compensación de estas recibe dinero o nace el

derecho de cobranza a su beneficio, asimismo se origina un ingreso cuando incrementa el patrimonio de la empresa.

Cumpliendo un rol importante según Chaudhry y Fuller (2015) mencionan que los contadores, por otra parte, tradicionalmente han definido los ingresos por referencia a transacciones específicas que dan lugar a elementos reconocibles de ingresos y gastos durante un período de informe. Los eventos que producen ítems de ingresos y gastos que se pueden reportar comprenden un subconjunto de eventos económicos que determinan el ingreso económico.

En resultado, lo citado por los diferentes autores mencionan que los ingresos son elementos monetarios que pueden provenir de distintas actividades que realice la empresa, puede ser por la venta de un producto o la prestación de un servicio, por estos recursos que obtiene la organización no necesariamente en su mayoría están relacionados a su actividad comercial, asimismo estos se presentan en los estados financieros de la organización.

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Control:** Se define como el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que coordinados y unidos entre sí, tienen la finalidad de proteger los recursos de la empresa, como el prevenir, detectar fraudes y errores en los diferentes procesos desarrollados en la organización.

**Actividades de Control:** Son las acciones que se han establecido mediante procedimientos y políticas que contribuyen a garantizar que se realicen las instrucciones establecidas por la dirección y de ese modo se mitigue el riesgo.

**Gestión:** Es un conjunto de diligencias, o acciones que permiten la realización de cualquier actividad, refiere a todos aquellos trámites que se realizan con el propósito

de materializar un proyecto o resolver una situación; en el entorno comercial o empresarial, la gestión es asociada con administrar un negocio.

**Control de Gestión:** Es un proceso que permite guiar a la gestión empresarial a los objetivos que se ha trazado y además es un instrumento que permite evaluarla.

**Cobranza:** Es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago por una compra realizada, prestación de servicio, cancelación de una deuda, etc.

**Morosidad:** Es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento del crédito que se le otorga.

**Riesgo:** Probabilidad de que un evento interno o externo, afecte de forma irreversible a la organización, perjudicando el cumplimiento de sus objetivos.

**Cartera de alto riesgos:** Es el total de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

**Liquidez:** Capacidad que tiene una empresa o persona para afrontar sus obligaciones financieras.

**Procedimiento:** Nos indica que proceso usar y cómo hacer el trabajo, está enfocado hacia las tareas y su propósito principal es el de medio de instrucción.

## **CAPÍTULO III: VARIABLES**



### 3.1. VARIABLES

V1 Control Interno

V2 Gestión de Cobranza

### 3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

A continuación, se presentan las variables y sus respectivas dimensiones:

**Tabla 1.** Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
CONTROL INTERNO	Según Estupiñan (2015) menciona que el control interno es un proceso, la cual es realizada por el directorio de la organización, diseñado para proporcionar seguridad razonable, efectividad y eficiencia de las operaciones, como también la suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, regulaciones aplicables (p.27).	Ambiente de Control	-Políticas -Manual de funciones -Objetivos de la organización
		Evaluación de Riesgos	-Políticas de identificación de riesgos -Procedimiento para identificar los riesgos
		Supervisión y Monitoreo	-Políticas de supervisión y monitoreo -Procedimientos de Supervisión y Monitoreo
GESTION DE COBRANZAS	Según Lopez (2013) señala que la gestión de cobranza es aquella acción cuya misión es reactivar la relación comercial con el cliente, priorizando que este mantenga sus créditos al día y pueda obtener las ventajas de los productos.	Otorgamiento de Créditos	-Políticas de crédito -Procedimiento de otorgamiento de crédito
		Procedimientos de cobranzas	-Políticas de cobranza - Procedimientos de cobranzas
		Cartera morosa	- Días vencidos de las cuentas por cobrar -Reporte de cuentas por cobrar

En la tabla se observa las variables tales como: control interno y gestión de cobranzas, así como las dimensiones e indicadores que serán aplicados para obtener información. Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

#### **4.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación realizada corresponde al enfoque mixto, puesto que este explora ambas características con enfoques tanto cualitativo como cuantitativo, realizando el análisis de la información recolectada, según Ackerman y Com (2013) definen el enfoque mixto como la mezcla del enfoque cuantitativo y cualitativo, lo cual menciona que el primero permite generalizar resultados, lo cual se trata de técnicas que haga posible cotejar los resultados de la investigación y el segundo brinda mayor énfasis a los datos obtenidos, como también los elementos contextuales en su más mínimo detalle e interpretación; con la mixtura de estos dos enfoques aumenta la posibilidad de producir nuevos conocimientos.

Asimismo, el tipo de estudio a desarrollar es descriptivo, porque se describirá los sucesos ocurridos en base al problema planteado, según Merino y Pintado (2015) mencionan que la investigación descriptiva, describe que es lo que está ocurriendo en un determinado momento, como el porcentaje del público objetivo que consume una marca, características de las personas que utilizan un servicio concreto, entre otros, por ello se trata de estudios más formales y estructurados.

Además, Lerma (2016) indica que el tipo de investigación descriptiva tiene la finalidad de describir el estado, las características, los factores y los procedimientos que se encuentren presentes en fenómenos y hechos que suceden en forma natural, sin realizar una explicación de las relaciones identificadas.

Asimismo, el diseño de la presente investigación es de tipo no experimental, ya que la información recolectada no será modificada, según Sáez (2017) afirma que el diseño no experimental se refiere al proceso de indagación en el que se sustrae datos sin realizar ninguna modificación, asimismo también se le conoce como investigación *expost-facto*, debido a que los hechos y variables ya ocurrieron y se observan las variables en su contexto, a partir del objeto del estudio.

#### **4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La presente investigación tiene como población a los colaboradores de la empresa que son en total dieciocho trabajadores, así como los documentos del área de cobranzas.

Según Llinas y Rojas (2017) indican que una población es el grupo total de elementos que son de utilidad para un problema determinado, los elementos podrán ser personas, animales, productos fabricados, etc.

La muestra que tiene la investigación está constituida por seis colaboradores de la empresa a los cuales se les ha realizado un cuestionario y al contador general se le realizó una entrevista, asimismo a las facturas, reporte de cuentas por cobrar y estado de situación financiera se le realizó el análisis documental.

Según Baena (2014) menciona que la muestra es la parte representativa del universo de estudio la cual se obtiene por diversos procedimientos que comprende dos grandes rubros, el muestreo probabilístico y no probabilístico.

El trabajo de investigación es de muestreo no probabilístico, puesto que la muestra escogida es a criterio personal.

Según Armendariz y Quiroz (2017) indican que la muestra no probabilística o también llamada muestra dirigida, es aquella donde la selección de elementos es de acuerdo a la opinión del investigador, sus resultados son generales a la muestra en sí y no son generales a una población.

Asimismo, Arenal (2019) afirma que el muestreo no probabilístico consiste en que las muestras se seleccionan de un proceso que no es igualitario para todos los individuos de la población, los individuos en una muestra no probabilístico primordialmente son seleccionados según la accesibilidad o criterio personal del investigador. A comparación del muestreo probabilístico, la muestra no probabilística no es el resultado de un proceso de selección aleatoria.

La técnica de muestreo no probabilístico utilizado es el muestreo intencional, debido a que la muestra es escogida en base a los conocimientos del investigador.

Por ello, Arenal (2019) afirma que el muestreo intencional es una técnica de muestreo no probabilístico, en la cual el investigador selecciona los individuos que serán su muestra, basándose en su juicio personal y profesional, el proceso consiste en elegir de forma intencionada a las unidades de muestra del total de la población, en base a los conocimientos del investigador.

### 4.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de información del presente trabajo de investigación se ha realizado las siguientes técnicas:

**Entrevista:** Según Ferreyra y De Longui (2014) afirman que el diálogo que comienza por el entrevistador con el fin de conseguir información importante para la investigación y orientado con los objetivos de investigación de descripción, predicción o de explicación sistemática.

Asimismo, Martínez (2014) menciona que la entrevista es especialmente útil para la recolección de información completa y precisa, permitiendo profundizar más allá de la formulación de la pregunta, la cual suele utilizarse para completar la información recolectada con otras técnicas, como es la observación, y se dirige a informantes claves para la investigación.

Se ha empleado como instrumento la guía de entrevista, según el Jiménez (2013) señala que para la preparación de la guía de entrevista el investigador tendrá que considerar el planteamiento del problema y los objetivos programados en el estudio; dependiendo del tipo de entrevista que se utilice, el guion estará más o menos estructurado; se deberán anotar las preguntas por bloques de contenidos que el investigador considere interesantes, indicando el tiempo aproximado para los mismos. El guion es siempre una referencia para el entrevistador cuando se emplea la entrevista no estructurada, o semiestructurada, pues servirá de brújula para no desviarse en exceso durante la entrevista.

Asimismo, Borda, Dabenigno, Freidin y Güelman (2017) mencionan que el peligro de no plantear los temas en la guía de entrevista puede generar en las entrevistas temas pocos indagados que no contienen en los testimonios la sustentación de otros que sí pudieron trabajarlo suficientemente.

Esta guía de entrevista es de tipo semiestructura, la cual contiene 10 preguntas, en donde una es de la dimensión ambiente de control, una de la dimensión evaluación de riesgos, dos de la dimensión supervisión y monitoreo, dos de la dimensión de otorgamiento de crédito, dos de la dimensión de procedimiento de cobranzas y dos de la dimensión de cartera morosa.

Este instrumento tiene la finalidad de obtener información primaria como el cumplimiento de las políticas de crédito, el procedimiento de cobranzas, la cartera morosa de cliente y las cuentas por cobrar que nos permitirá conocer las gestiones que se llevan a cabo.

**Encuesta:** Según Font y Pasadas (2016) señalan a la encuesta como una técnica que permite conseguir información de forma sistemática sobre una población establecida, luego de las respuestas que dan una parte de individuos que conforman parte de la población total.

Asimismo, Yuni y Urbano (2014) definen la encuesta como una técnica con la que se logra conseguir datos a través de la interrogación a sujetos que contribuyen con información relativa al área de la realidad a estudiar.

Se ha empleado como instrumento el cuestionario para recopilar información sobre el conocimiento de los colaboradores de la organización, con respecto del control interno y gestión de cobranza.

También Pelazas (2015) menciona que el cuestionario es una herramienta que permite conocer las características del propio control interno y ayuda a establecer las pruebas necesarias para determinar la racionalidad de las cifras de cada área.

Además, Baena (2014) menciona que el cuestionario en la mayoría de veces se dirige a la persona interrogada; ella misma lo lee y lo llena, por ello es principal que las preguntas sean claras y precisas, es decir, formuladas de tal forma que los sujetos interrogados las interpreten de la misma manera.

El cuestionario aplicado es de tipo de escala nominal dicotómica, contiene 23 preguntas, siete de la dimensión de ambiente de control, cuatro de la dimensión evaluación de riesgos, tres de la dimensión supervisión y monitoreo, cuatro de la dimensión otorgamiento de crédito, dos de la dimensión procedimientos de cobranza y tres de la dimensión cartera morosa; asimismo fue validado por juicio de expertos y tiene un coeficiente de 0.863 según el estadístico Kuder de Richardson lo cual significa que tiene una confiabilidad alta.

**Análisis documental:** Según Fresno (2019) menciona que el análisis documental es un tipo de dato que se obtiene de fuentes documentales escritas, de material monográfico de archivo y de documentacion electrónica. Además, Yuni y Urbano (2014) mencionan que

el análisis documental logra que el investigador amplíe el campo de observación y de énfasis a la realidad objeto de investigación dentro del acontecer histórico, la cual logra que se pueda mirar la realidad desde una visión más global.

Se ha utilizado como instrumento la guía del análisis documental, la cual permitió verificar y analizar los documentos que tiene el área de cobranzas: las facturas, reportes de cuentas por cobrar y estado de situación financiera

#### **4.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS**

El procesamiento estadístico de los datos cuantitativos se realizará mediante programas como el SPSS, según Quezada (2014) menciona que el SPSS, es un software que ofrece un rápido entorno de modelación estadístico visual, el cual va desde lo más sencillo hacia lo más difícil, pudiendo establecer así modelos de manera interactiva y ejecutar cambios, usando técnicas analíticas probadas y acreditadas; permite que se pueda sacar el máximo provecho a los datos, por medio de herramientas estadísticas.

Una de ellas es el estadístico kuder Richardson, según Galindo (2020) menciona que hay dos estadísticos primordiales, la cual uno de ellos es el estadístico KR-20 (Kuder Richardson) y el otro el estadístico alfa de Cronbach, solo hay una diferencia entre ambos, que el KR-20 se realiza a ítems dicotómicos (en cuestionarios cuyas respuestas son: si y no) y el alfa de cronbach se realiza a ítems continuos.

Se elaboró un cuestionario por las dos variables, para cada respuesta, se han asignado dos categorías a las cuales se le estableció un valor:

Categorías para las respuestas: Si: 1 - No: 0

Estas categorías han sido procesadas por el estadístico kuder-Richardson, obteniendo como resultado un coeficiente de 0.863, considerándose confiable.

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**



## 5.1. RESULTADOS

En este capítulo se observará los resultados obtenidos de la entrevista al contador general de la empresa de servicios MTG Certificadora S.A.C. la cual nos permitió conocer más y de manera detallada la problemática que atraviesa la empresa (Ver anexo a), además nos apoyaremos con el cuestionario que fue aplicado a 6 personas, conformadas por el personal administrativo total del área cobranzas y de contabilidad correspondiente a la empresa (Ver anexo b), y para obtener la información de los documentos se realizó el análisis documental, para ello se llevó a cabo una guía (Ver anexo c).

Se presentan a continuación los resultados obtenidos en el proceso:

**OE1** Analizar si los procedimientos del ambiente de control permiten un eficiente otorgamiento de crédito en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016.

**De la entrevista realizada se obtuvo los siguientes resultados:**

**1.- ¿Cree usted que la empresa cuenta con una adecuada política de crédito? ¿Por qué?**

La política de crédito no es la adecuada, ya que tiene el 30% de ventas al contado y el 70% al crédito; se debería implementar nuevas políticas, para que así de esa manera se tenga una política acorde a la realidad de la empresa. (Entrevistado)

**2.- ¿El proceso del análisis crediticio se realiza dependiendo al tipo de cliente?**

No se realiza un análisis crediticio, pues la empresa tiene como política el otorgar a todo tipo de cliente un crédito de una semana, y para seleccionar a que cliente se le otorga y a quienes no, lo decide el gerente general dependiendo si lo conocía al cliente o no, sin revisar el historial crediticio del cliente. (Entrevistado)

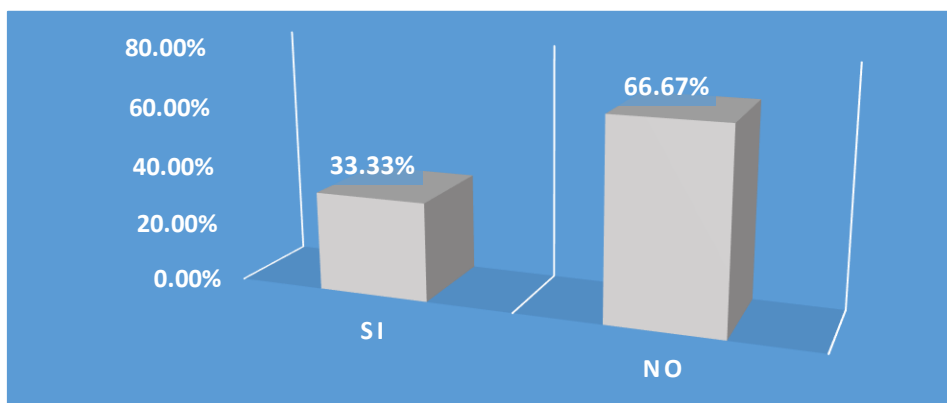
**Del cuestionario realizado se obtuvo los siguientes resultados:**

**4. ¿La función de otorgamiento de crédito se encuentra claramente separada de la función de cobranzas?**

**Tabla 2.** Función de otorgamiento de crédito claramente separada de la función de cobranzas

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	2	33.33%
NO	4	66.67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa MTG Certificadora S.A.C.



**Figura 1:** Función de otorgamiento de crédito claramente separada de la función de cobranzas

**Fuente:** Propia

**Descripción breve de la figura.** En la figura se aprecia de forma gráfica los porcentajes promedio de la respuesta de la aplicación de la pregunta N°4.

### **Interpretación:**

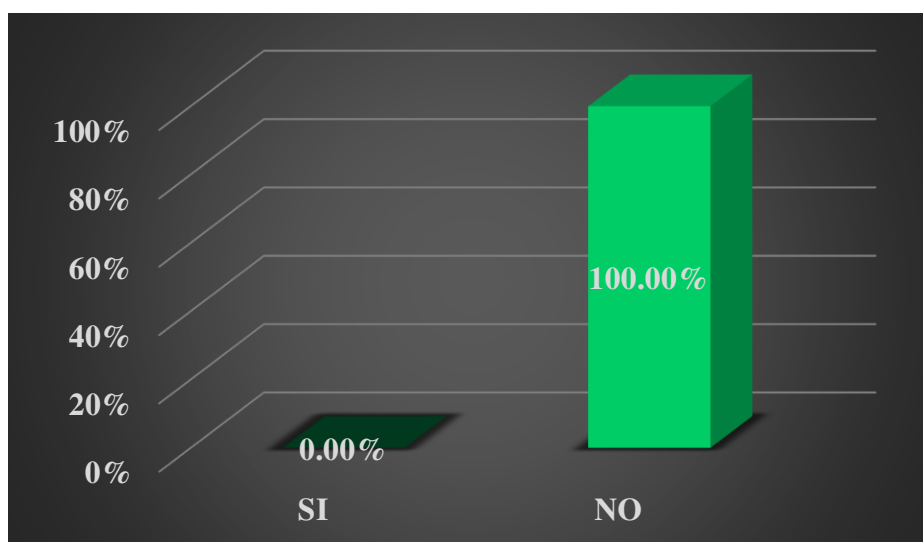
Según lo observado el 66.67 % de los trabajadores niega que la función de otorgamiento de crédito se encuentra claramente separada de la función de cobranzas, mientras que un 33.33 % afirma que si se encuentran claramente separado estas dos funciones.

## **14. ¿Existe una revisión adecuada para otorgar crédito?**

**Tabla 3.** Revisión adecuada para otorgar crédito

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	6	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa MTG Certificadora S.A.C.



**Figura 2:** Revisión adecuada para otorgar crédito

**Fuente:** Propia

**Descripción breve de la figura.** En la figura se aprecia de forma gráfica los porcentajes promedio de la respuesta de la aplicación de la pregunta N°14

#### **Interpretación de los Resultados:**

Según los resultados un 100 % de los trabajadores respondieron que no existe una revisión adecuada para otorgar crédito.

#### **De la guía de análisis documental se obtuvo los siguientes resultados:**

Se analizó y revisó las cuentas por cobrar, realizando la conciliación de saldos de cada uno de los cliente, obteniendo como resultados que los días de crédito establecido por la empresa que son 7 días, no se estaban cumpliendo, debido a que habían facturas que tenían hasta 160 días vencidas, la cual otorgaba el personal de cobranza, cabe mencionar que esta función no está a cargo del personal de cobranza sino del gerente general. Se evidencio que el reporte del sistema contable no era fiable, puesto que las cuentas por cobrar estaban al día, mientras que el reporte de excel reflejaba los saldos reales de las deudas de los clientes, la cual tenía un total de pendiente por cobrar al 31/12/2016 de 75,708.00 soles como se puede observar en la **Figura 3.**

MTG CERTIFICADORA S.A.C.							
REPORTE DE CLIENTES PENDIENTE POR COBRAR AL 31/12/2016							
R.U.C.	PROVEEDOR	Fecha de emisió	DESCRIPCION	Nº Factura	Neto a cobrar Soles	VENCIMIENTO	DIAS CREDIT
0000000000	CLIENTE G1	13/12/2016	DUPLICADO INICIAL SEGÚN PLACA:	009-0000000	600.00	2/01/2017	20
0000000000	CLIENTE Y	22/12/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	425.00	11/01/2017	20
0000000000	CLIENTE W	22/12/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	510.00	11/01/2017	20
0000000000	CLIENTE Z	22/12/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	595.00	11/01/2017	20
0000000000	CLIENTE A1	22/12/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	255.00	11/01/2017	20
0000000000	CLIENTE B	27/12/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	680.00	3/01/2017	7
0000000000	CLIENTE T	27/12/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	425.00	3/01/2017	7
0000000000	CLIENTE Y	27/12/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	510.00	3/01/2017	7
0000000000	CLIENTE B	27/12/2016	DUPLICADO INICIAL SEGÚN PLACA:	009-0000000	100.00	3/01/2017	7
0000000000	CLIENTE B1	27/12/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	595.00	3/01/2017	7
0000000000	CLIENTE D1	27/12/2016	DUPLICADO INICIAL SEGÚN PLACA:	009-0000000	700.00	3/01/2017	7
0000000000	CLIENTE E1	27/12/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	680.00	3/01/2017	7
0000000000	CLIENTE F1	31/12/2016	DUPLICADO INICIAL SEGÚN PLACA:	009-0000000	700.00	7/01/2017	7
0000000000	CLIENTE F1	31/12/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	425.00	7/01/2017	7
TOTAL PENDIENTE POR COBRAR AL 31.12.2019					75,710.00		

**Figura 3:** Reporte total de excel de cuentas por cobrar

**Fuente:** Empresa MTG Certificadora S.A.C.

**Descripción breve de la figura:** En la figura se aprecia el monto total del reporte de Excel de cuentas por cobrar al 31/12/2016 de la empresa MTG Certificadora S.A.C.

Cabe mencionar que la información mostrada anteriormente era el control de las cobranzas del personal de dicha área, la cual no coincidía con los reportes del sistema, en donde la información del sistema era utilizado para elaborar los estados financieros, que la contadora presentaba pero de periodicidad anual, es por ello que se puede afirmar que los estados financieros de la empresa MTG CERTIFICADORA S.A.C. se encuentran fraguados, no mostrando la realidad de la situación de la empresa, puesto que su saldo de cuentas por cobrar refleja un monto de 25,708.00 soles como se puede observar en el **Figura 4**, cuando debió ser los 75,710 soles; adicionar que los estados financieros fueron realizados en base a la información del sistema; la responsable de cobranza realizaba la función de cobrar y registrar en el sistema el ingreso de dinero, sin embargo lo realizaba a su conveniencia, registraba ingresos ficticios puesto no había un control en las funciones realizadas.

**MTG CERTIFICADORA S.A.C.**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**  
(Expresado en soles)

ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO	
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	58,699.06	Obligaciones Financieras	15,494.87
Cuentas por Cobrar Comerciales	25,708.00	Cuentas por Pagar Comerciales	3,965.29
Otras Cuentas por Cobrar	26,311.96	Otras Cuentas por Pagar	78,362.52
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>110,719.02</b>	<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>97,822.68</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>	
Inversiones Inmobiliarias	60,050.00	Otras Cuentas por Pagar	93,147.75
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	77,568.35	<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>93,147.75</b>
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>137,618.35</b>	<b>PATRIMONIO NETO</b>	
		Capital	30,000.00
		Resultados Acumulados	18,476.00
		RESULTADO DEL EJERCICIO	8,890.94
		<b>Total Patrimonio Neto</b>	<b>57,366.94</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>248,337.37</b>	<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>248,337.37</b>

**Figura 4:** Estado de Situación Financiera

**Fuente:** Empresa MTG Certificadora S.A.C.

**Descripción breve de la figura:** En la figura se aprecia el estado de situación financiera del año 2016 de la empresa MTG Certificadora S.A.C.

**OE2** Analizar si los procedimientos de evaluación del riesgo permiten eficientes procedimientos de cobranza en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016.

**De la entrevista realizada se obtuvo los siguientes resultados:**

**4.- ¿Cree usted que en la empresa se realiza una evaluación de riesgos a las políticas de cobranzas? ¿Por qué?**

En la empresa no se realiza una evaluación de riesgos en las políticas de cobranzas, es por ello que se generó actos inadecuados, no respetando las políticas, esto conlleva a que este expuesta a riesgos latentes en todo momento ya que no se realiza una gestión de cobranza con eficacia para que las fechas de créditos otorgados se cumplan, como el de enviar correo dos días antes de que se venza en el plazo de crédito otorgado, realizar llamadas el mismo día del vencimiento del crédito, visitas al cliente, entre otros. (Entrevistado)

**6. ¿Cree usted que el manual de procedimientos de cobranzas en la empresa es la adecuada?**

El manual de procedimientos es poco consiente a la realidad de la empresa, asimismo no se le entregaba el manual físico a los trabajadores, sino que a cada uno de ellos se le indica los procedimientos que deberán realizar. (Entrevistado)

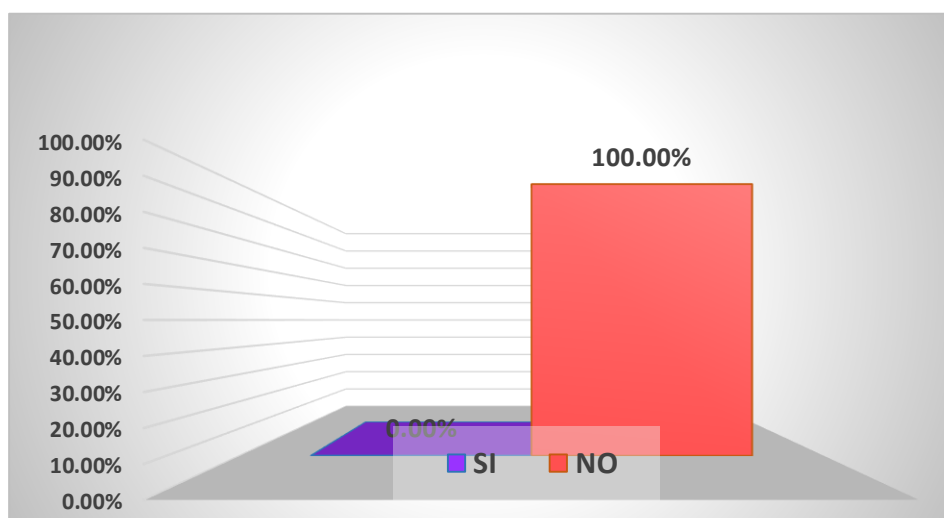
**Del cuestionario realizado se obtuvo los siguientes resultados:**

### 7. ¿Se realiza la evaluación de riesgos en los procesos de cobranza?

**Tabla 4.** Evaluación de riesgos en los procesos de cobranzas

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	6	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa MTG Certificadora S.A.C.



**Figura 5:** Evaluación de riesgos en los procesos de cobranzas

**Fuente:** Propia

**Descripción breve de la figura.** En la figura se aprecia de forma gráfica los porcentajes promedio de la respuesta de la aplicación de la pregunta N°7.

### Interpretación:

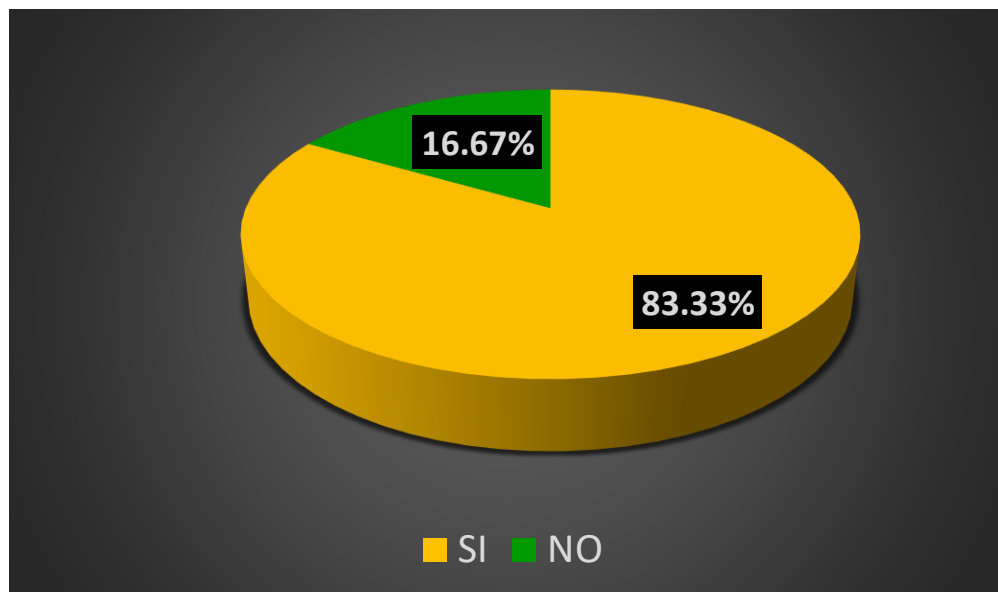
Podemos observar que un 100 % de los trabajadores niega que se realiza la evaluación de riesgos en los procesos de cobranza.

### 23. ¿Considera usted que una adecuada política de crédito y cobranzas minimiza los riesgos en la morosidad?

*Tabla 5.* Una adecuada política de crédito y cobranza minimiza los riesgos en la morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	5	83.33 %
NO	1	16.67 %
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa MTG Certificadora S.A.C.



*Figura 6:* Una adecuada política de crédito y cobranza minimiza los riesgos en la morosidad

**Fuente:** Propia

**Descripción breve de la figura.** En la figura se aprecia de forma gráfica los porcentajes promedio de la respuesta de la aplicación de la pregunta N°20.

### **Interpretación:**

Se aprecia que el 83.33 % de los trabajadores afirman considerar que una adecuada política de crédito y cobranzas minimiza los riesgos en la morosidad, mientras que un 16.67 % de trabajadores niegan considerar que una adecuada política de crédito y cobranzas minimice los riesgos en la morosidad.

**OE3** Analizar si los procedimientos de supervisión y monitoreo mejoran la cartera morosa de la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016.

**De la entrevista realizada se obtuvo los siguientes resultados:**

#### **10.- ¿Cuál es el motivo de que la empresa cuente con una cartera morosa?**

El motivo es que el personal de cobranzas le concedió plazos hasta por 160 días para que los clientes paguen lo que adeudaba sin previa autorización del gerente general ni un análisis crediticio, ni garantía; y si no le pagaban los clientes en la fecha acordada reprograma la fecha, no realizando una adecuada gestión de cobranza. (Entrevistado)

**Del cuestionario realizado se obtuvo los siguientes resultados:**

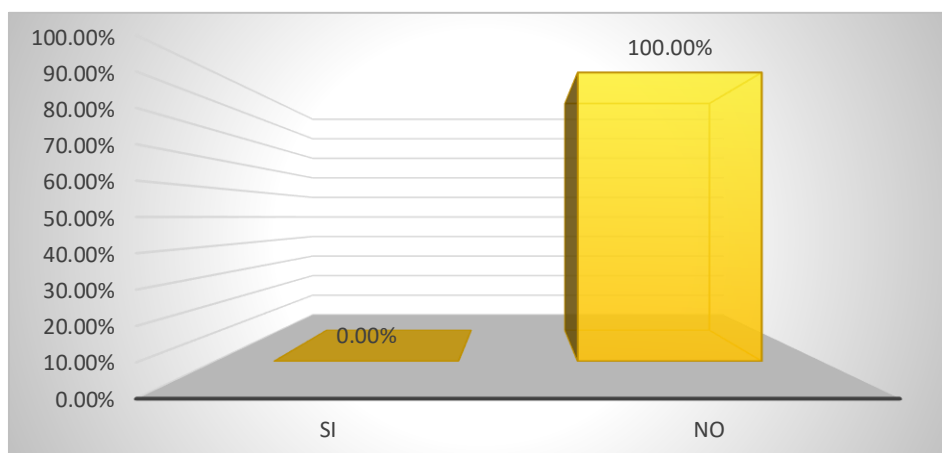
#### **10. ¿Se realiza una adecuada supervisión y monitoreo en la gestión de cobranzas?**

**Tabla 6.** *Supervisión y monitoreo en la gestión de cobranzas*

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>
<b>SI</b>	0	0.00 %
<b>NO</b>	6	100.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa MTG Certificadora S.A.C.





**Figura 7:** Supervisión y monitoreo en la gestión de cobranzas

**Fuente:** Propia

**Descripción breve de la figura.** En la figura se aprecia de forma gráfica los porcentajes promedio de la respuesta de la aplicación de la pregunta N°10.

**Interpretación:**

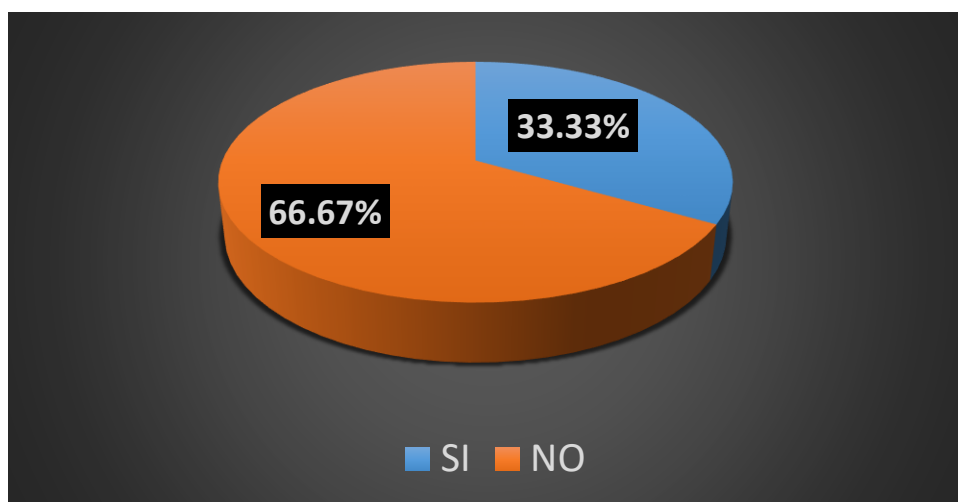
Se puede apreciar que el 100 % de los trabajadores niega que en la empresa se realiza una adecuada supervisión y monitoreo en la gestión de cobranzas.

**22. ¿La empresa tiene un registro detallado de la cartera morosa?**

*Tabla 7. Registro detallado de la cartera morosa*

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	2	33.33 %
NO	4	66.67 %
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa MTG Certificadora S.A.C.



*Figura 8:* Registro detallado de la cartera morosa

**Fuente:** Propia

**Descripción breve de la figura.** En la figura se aprecia de forma gráfica los porcentajes promedio de la respuesta de la aplicación de la pregunta N°22.

**Interpretación:**

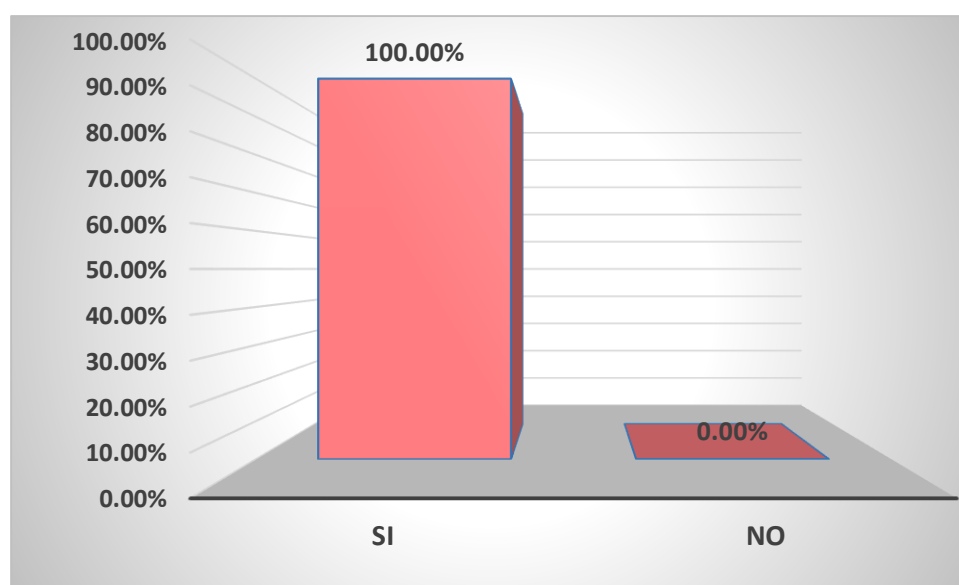
Se aprecia que el 66.67 % de los trabajadores responden que la empresa no tiene un registro detallado de la cartera morosa, mientras que un 33.33 % afirma que la empresa si tiene un registro detallado de la cartera morosa.

**23. ¿Considera usted que la ausencia del control aumenta la morosidad del cliente?**

*Tabla 8.* La ausencia del control aumenta la morosidad del cliente

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	6	100.00 %
NO	0	0.00 %

En tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa MTG Certificadora S.A.C.



*Figura 9:* La ausencia del control aumenta la morosidad del cliente

**Fuente:** Propia

**Descripción breve de la figura.** En la figura se aprecia de forma gráfica los porcentajes promedio de la respuesta de la aplicación de la pregunta N°23.

#### **Interpretación:**

Según los resultados un 100 % de los trabajadores respondieron que si consideran que la ausencia del control aumenta la morosidad del cliente.

**O.P.** Analizar si el control interno permite que los procedimientos en la gestión de cobranzas sean más eficientes en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016.

**De la entrevista realizada se obtuvo los siguientes resultados:**

**7.- ¿Cuáles son los procedimientos que están establecidos en la empresa para realizar la gestión de cobranza?**

El proceso es el siguiente, pero aun así el personal encargado de las cobranzas no lo realizaba.

- Una copia de la factura de la prestación del servicio, es recepcionada por el personal encargado de las cobranzas; para su control se registra en el Excel de cuentas por cobrar, la fecha de emisión, plazo de crédito, datos del cliente, monto facturado y se archiva en el file pendiente por cobrar para realizar el seguimiento.

- Si el cliente no realiza el pago en la fecha de su vencimiento, se procede a enviar hasta tres veces un correo y dependiendo de la situación del cliente se podrá reprogramar hasta siete días más.

- Si aun así el cliente no realiza el pago se procede a no realizarse ningún servicio hasta que regularice el pago. (Ver anexo d) (Entrevistado)

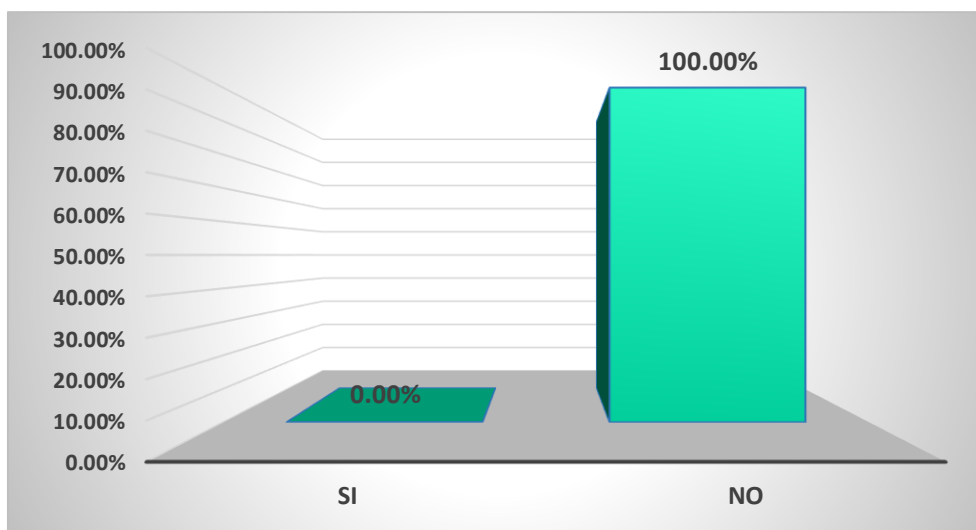
**Del cuestionario realizado se obtuvo los siguientes resultados:**

**2. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones aprobado y por escrito asignado al área de cobranzas?**

**Tabla 9.** *Manual de funciones aprobado y por escrito del área de cobranzas*

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>
<b>SI</b>	0	0.00 %
<b>NO</b>	6	100.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa MTG Certificadora S.A.C.



*Figura 10:* Manual de funciones aprobado y por escrito del área de cobranzas

*Fuente: Propia*

**Descripción breve de la figura.** En la figura se aprecia de forma gráfica los porcentajes promedio de la respuesta de la aplicación de la pregunta N°2.

**Interpretación:**

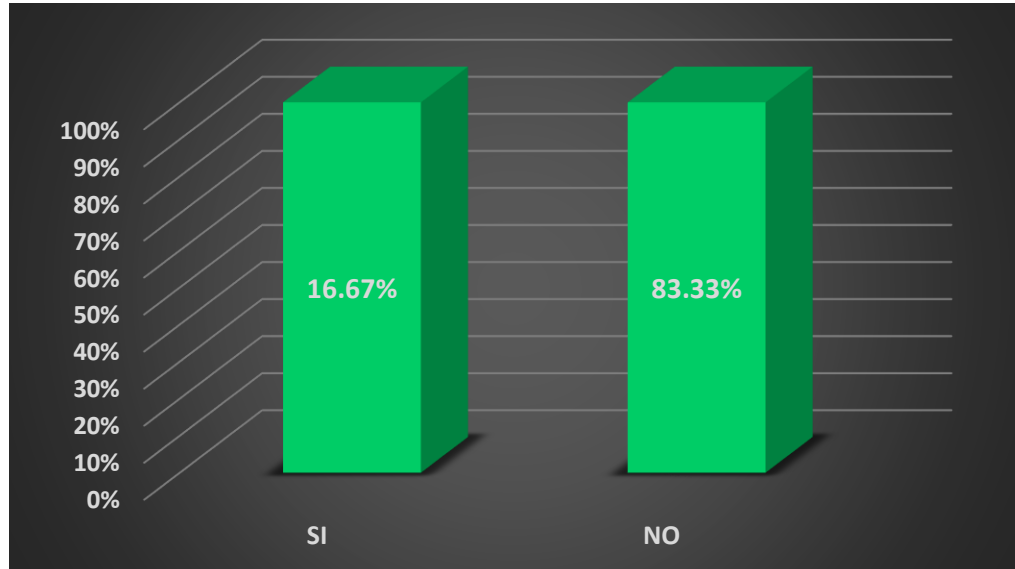
Según los resultados se aprecia que el 100 % de los trabajadores niega que la empresa cuenta con un manual de funciones aprobado y por escrito asignado al área de cobranzas.

**17. ¿Se lleva acabo las políticas de cobranza establecidas?**

**Tabla 10.** Políticas de cobranzas

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	2	16.67%
NO	4	83.33%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa MTG Certificadora S.A.C.



*Figura 11:* Políticas de cobranzas

**Fuente:** Propia

**Descripción breve de la figura.** En la figura se aprecia de forma gráfica los porcentajes promedio de la respuesta de la aplicación de la pregunta N°17.

### **Interpretación de los Resultados:**

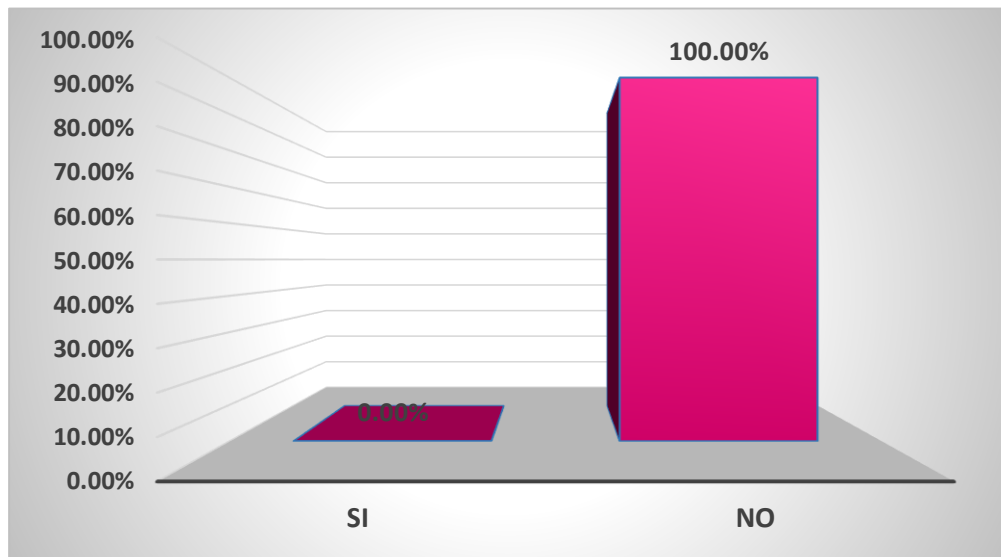
Según los resultados un 83.33 % de los trabajadores responde que no se lleva acabo las políticas de cobranza establecidas, mientras que un 16.67 % afirmo que si se lleva acabo las políticas de cobranza establecidas en la empresa.

**19. ¿Existe un personal que supervise que los procedimientos de cobranzas sean realiza de manera eficaz?**

*Tabla 11. Personal que supervisa que los procedimientos de cobranzas sean realizados de manera eficaz*

RESPUESTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	0	0.00%
NO	6	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa MTG Certificadores S.A.C.



*Figura 12: Personal que supervisa que los procedimientos de cobranzas sean realizados de manera eficaz*

*Fuente: Propia*

**Descripción breve de la figura.** En la figura se aprecia de forma gráfica los porcentajes promedio de la respuesta de la aplicación de la pregunta N°19.

**Interpretación de los Resultados:**

Según los resultados un 100 % de los trabajadores respondieron que no existe un personal que supervise que los procedimientos de cobranzas sean realizados de manera eficaz.

**De la guía de análisis documental se obtuvo los siguientes resultados:**

Cuando se realizó la revisión de las cuentas por cobrar, se detectó que el personal del área de cobranza controlaba sus cobros mediante un Excel de cuentas por cobrar, observándolo en la *Figura 13* y en el sistema realizaba las cancelaciones de las facturas pendiente por cobrar, aun así no hayan sido cobrada, para que de esa manera cuando se revise en el sistema no se detecte que había clientes deudores y que cuando cancelaba lo adeudado ya no lo reportaba como un ingreso en efectivo, sino hasta semanas después. (Ver anexo e y f)

MTG CERTIFICADORA S.A.C.							
REPORTE DE CLIENTES PENDIENTE POR COBRAR AL 31/12/2016							
R.U.C.	PROVEEDOR	Fecha de emisión	DESCRIPCION	Nº Factura	Neto a cobrar Soles	VENCIMIENTO	DIAS CREDITO
0000000000	CLIENTE A	27/07/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	680.00	3/01/2017	160
0000000000	CLIENTE B	28/07/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	340.00	4/01/2017	160
0000000000	CLIENTE C	30/07/2016	DUPLICADO INICIAL SEGÚN PLACA:	009-0000000	100.00	6/01/2017	160
0000000000	CLIENTE D	30/07/2016	DUPLICADO INICIAL SEGÚN PLACA:	009-0000000	600.00	6/01/2017	160
0000000000	CLIENTE D	30/07/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	595.00	6/01/2017	160
0000000000	CLIENTE A	2/08/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	255.00	9/01/2017	160
0000000000	CLIENTE B	2/08/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	340.00	9/01/2017	160
0000000000	CLIENTE E	2/08/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	595.00	9/01/2017	160
0000000000	CLIENTE B	5/08/2016	DUPLICADO INICIAL SEGÚN PLACA:	009-0000000	200.00	2/01/2017	150
0000000000	CLIENTE B	5/08/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	510.00	2/01/2017	150
0000000000	CLIENTE A	6/08/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	340.00	3/01/2017	150
0000000000	CLIENTE B	6/08/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	680.00	3/01/2017	150
0000000000	CLIENTE F	6/08/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	595.00	3/01/2017	150
0000000000	CLIENTE B	9/08/2016	DUPLICADO INICIAL SEGÚN PLACA:	009-0000000	700.00	6/01/2017	150
0000000000	CLIENTE B	9/08/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	595.00	6/01/2017	150

**Figura 13:** Reporte de excel de cuentas por cobrar

**Fuente:** Empresa MTG Certificadora S.A.C.

**Descripción breve de la figura:** En la figura se aprecia el reporte de Excel de cuentas por cobrar al 31/12/2016 de la empresa MTG Certificadora S.A.C.

Es por ello que se realizó una revisión detallada por cada cliente, en donde se encontró que el saldo del reporte de Excel de cuentas por cobrar no mostraba la misma información que los saldos del reporte del sistema, la cual se puede observar en la *Figura 14* en donde el cliente B reflejaba que tenía una deuda por 10,930.00 soles, pero en la *Figura 15*, que es el reporte del sistema reflejaba que tenía una deuda por 780.00 soles, de igual manera se realizó la conciliación del saldo con el cliente, y reporto que nos debía 10,930.00 soles y que había conversado con la personal de cobranza para la reprogramación de pago de las facturas con fecha de pago vencidas; en la mayoría de clientes se detectó las situaciones mencionadas.



MTG CERTIFICADORA S.A.C.							
REPORTE DE CLIENTES PENDIENTE POR COBRAR AL 31/12/2016							
R.U.C.	PROVEEDOR	Fecha de emisió	DESCRIPCION	Nº Factura	Neto a cobrar Soles	VENCIMIENTO	DIAS CREDIT
0000000000	CLIENTE B	16/08/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	595.00	3/01/2017	140
0000000000	CLIENTE B	17/08/2016	DUPLICADO INICIAL SEGÚN PLACA:	009-0000000	600.00	4/01/2017	140
0000000000	CLIENTE B	17/08/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	425.00	4/01/2017	140
0000000000	CLIENTE B	25/08/2016	DUPLICADO INICIAL SEGÚN PLACA:	009-0000000	700.00	12/01/2017	140
0000000000	CLIENTE B	12/09/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	595.00	10/01/2017	120
0000000000	CLIENTE B	15/09/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	425.00	13/01/2017	120
0000000000	CLIENTE B	16/09/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	680.00	4/01/2017	110
0000000000	CLIENTE B	22/09/2016	DUPLICADO INICIAL SEGÚN PLACA:	009-0000000	700.00	10/01/2017	110
0000000000	CLIENTE B	22/09/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	510.00	10/01/2017	110
0000000000	CLIENTE B	23/09/2016	DUPLICADO INICIAL SEGÚN PLACA:	009-0000000	700.00	11/01/2017	110
0000000000	CLIENTE B	28/09/2016	DUPLICADO INICIAL SEGÚN PLACA:	009-0000000	600.00	6/01/2017	100
0000000000	CLIENTE B	28/09/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	255.00	6/01/2017	100
0000000000	CLIENTE B	27/12/2016	CERTIFICACION ANUAL SEGÚN PLACAS:	009-0000000	680.00	3/01/2017	7
0000000000	CLIENTE B	27/12/2016	DUPLICADO INICIAL SEGÚN PLACA:	009-0000000	100.00	3/01/2017	7
					<b>10,930.00</b>		

**Figura 14:** Reporte de Excel de cuentas por cobrar del Cliente B

**Fuente:** Empresa MTG Certificadora S.A.C.

**Descripción breve de la figura:** En la figura se aprecia el reporte de Excel de cuentas por cobrar del cliente B al 31/12/2016 de la empresa MTG Certificadora S.A.C.

Página: Página 1 de 1  
Fecha: Al 31/12/2016

ESTADO DE CUENTA CORRIENTE  
Documentos - Pendientes

MTG CERTIFICADORA S.A.C.

Sistema Cuentas por Cobrar

DOCUMENTO	FECHA EMISIÓN	FECHA VCTO.	OPER. SEC.	BCO	NRO. CHEQUE	MON.	MONEDA NACIONAL			MONEDA EXTRANJERA			
							CARGO MN	ABONO MN	SALDO MN	CARGO ME	ABONO ME	SALDO ME	
0000000000	CLIENTE B												
V1	001	0000000	27/12/2016	03/01/2017		01	680.00	0.00	680.00				
V1	001	0000000	27/12/2016	03/01/2017		01	100.00	0.00	100.00				
TOTAL CLIENTE B								780.00	0.00	780.00			
TOTAL GENERAL:										780.00			

Limite de Crédito: 0.00

Usuario: CONT4 Tania Huamani

**Figura 15:** Reporte de sistema de cuentas por cobrar del Cliente B

**Fuente:** Empresa MTG Certificadora S.A.C.

**Descripción breve de la figura:** En la figura se aprecia el reporte del sistema de cuentas por cobrar del cliente B al 31/12/2016 de la empresa MTG Certificadora S.A.C.

## 5.2. DISCUSIÓN

Este capítulo tiene el propósito de presentar el análisis que se realiza en los resultados, se puede observar que la empresa no tiene un control interno eficiente, lo cual no permite que

los procedimientos dentro del área de gestión de cobranzas se realizaran de una manera eficiente, para ello se aplicó una entrevista, un cuestionario y una guía de análisis documental.

De acuerdo con el primer objetivo específico planteado analizar si los procedimientos del ambiente de control permite un eficiente otorgamiento de crédito en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C., se obtuvo que el contador general en la entrevista manifestó que la política de crédito no es la adecuada, puesto que el 30% de ventas era al contado y 70% al crédito, estos porcentajes no eran establecidos de acorde a la necesidad de la empresa, por otro lado el 66.67 % del personal encuestado manifestó que la función de otorgamiento de crédito no se encuentra claramente separada de la función de cobranzas, asimismo mediante el análisis documental se pudo conocer que el personal del área de cobranzas otorgaba créditos, la cual no era su función sino la del gerente general, este personal de cobranzas estaba incumpliendo con la política de crédito de 7 días, debido a que habían facturas que tenían hasta 160 días vencidas, lo cual se observaba en el reporte de excel, mientras que en el reporte del sistema con la cual se elaboraban los estados financieros se evidenció que las cuentas por cobrar estaban al día, mostrando una información errónea, por ende los estados financieros se encontraban fraguados, lo mencionado guarda relación con lo que sostiene Estupiñan (2015) quien menciona que la administración de la empresa tiene aquella responsabilidad de prevenir cualquier irregularidad que conlleven a desvirtuar la información financiera que se presenta en forma de estados financieros; esto conduce a instituir un ambiente de control diseñado para identificar y erradicar de forma efectiva un fraude que se podría llevar a cabo en cualquier área relacionada de la empresa, lo cual coincide con los resultados obtenidos, como se puede observar la empresa no tiene un ambiente de control definido, no cuenta con adecuadas políticas, ni se cumplen con ellas, no hay filosofía de la institución, no hay segregación de funciones; por eso el personal de cobranzas realizaba la funciones de otorgar crédito, sin autorización del gerente general, lo cual ocasionaba una información contable y financiera errónea, por ello al tener un adecuado ambiente de control permitirá la eficiencia del proceso de otorgamiento de crédito.

Según el segundo objetivo específico planteado en la investigación analizar de qué manera los procedimientos de la evaluación del riesgo permite eficientes procedimientos de cobranza en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C., se obtuvo que el

contador general en la entrevista manifestó que en la empresa no se realiza una evaluación de riesgos en las políticas de cobranzas, el personal a cargo no cumplía con las políticas establecidas lo que conlleva a funciones inadecuadas, estando expuesta la empresa a diversos riesgos, por otro lado el 83.33 % del personal encuestado manifestó que una adecuada política de crédito y cobranzas si minimiza los riesgos en la morosidad, lo mencionado guarda relación con lo que sostiene Gomez, Huaylinos y Peña (2015) en su investigación de control interno en la gestión de cobranzas de las pymes, demostró que la mayoría de estas empresas no realizan una evaluación de riesgos antes, durante y después del proceso de gestión de cobranzas, por lo que la recuperabilidad de sus activos es de alto riesgo, a pesar que esta evaluación mejora los procedimientos de cobranzas de una manera eficaz, lo cual coincide con los resultados obtenidos, en la empresa no se efectúa una evaluación de riesgos puesto que se ha demostrado que el personal de cobranza al realizar sus funciones según su criterio estaba generando diversos riesgos a la empresa, asimismo la morosidad de los clientes aumentaba, por ello al realizar una evaluación del riesgo permitirá que los procedimientos de cobranza sean eficientes.

Según el tercer objetivo específico planteado en la investigación analizar de qué manera los procedimientos de supervisión y monitoreo permite mejorar la cartera morosa en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C., se obtuvo que el contador general en la entrevista manifestó que la empresa cuenta con una cartera morosa debido a que el personal de cobranza concedía plazos de pago a los clientes hasta por 160 días, reprogramándolo sin autorización del gerente general y sin realizar un análisis crediticio, por otro lado el 66.67 % del personal encuestado manifestó que la empresa no tiene un registro detallado de la cartera morosa, asimismo el 100 % del personal encuestado manifestó que si consideran que la ausencia del control aumenta la morosidad del cliente, lo mencionado guarda relación con lo que sostiene Martin y Téllez (2014) quien afirma que la “Falta de seguimiento” de la cartera morosa es ocasionada por la carencia de aplicación de controles en sus operaciones, tanto en el nivel del sistema y nivel de la gerencia, esto se debe por varios motivos como el no cobrar a los clientes de manera precisa y el no formar un comité de mora, lo cual coincide con los resultados obtenidos, donde el personal de cobranza al reprogramar las cuentas por cobrar generaba que la cartera morosa incrementa, todo debido a que no ejecutaba actos de monitoreo, además este personal no contaba con un detalle adecuado de los clientes morosos, por ello no realizaba un seguimiento eficiente a los clientes, para que cumplan con lo

adeudado y de esa manera disminuir la cartera morosa que tiene la empresa, por ello la supervisión y monitoreo permitirá mejorar la cartera morosa.

De acuerdo con el objetivo principal planteado en la investigación determinar de qué manera el control interno permite que los procedimientos en la gestión de cobranzas sean más eficientes en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016, se obtuvo que el contador general en la entrevista manifestó que la empresa cuenta con procedimientos establecidos de cobranza la cual iniciaba con la recepción de la factura de prestación de servicio, para su control se registra en el excel de cuentas por cobrar, se archiva en el file pendiente por cobrar para realizar el seguimiento, si el cliente no realiza el pago en la fecha de su vencimiento, se procede a enviar hasta tres veces un correo y dependiendo de la situación del cliente se podrá reprogramar hasta 7 días más, si aun así el cliente no realiza el pago se procede a no realizarse ningún servicio hasta que regularice el pago, por otro lado el 100 % de los trabajadores niega que la empresa cuenta con un manual de funciones aprobado y por escrito asignado al área de cobranzas, asimismo un 83.33 % de los trabajadores responde que no se lleva acabo las políticas de cobranza establecidas en la empresa, además mediante el análisis documental se pudo conocer que el personal de cobranzas manejaba un excel de cuentas por cobrar, donde llevaba un control para beneficio personal, la cual mostraba información real, este no coincidían con los saldos por cobrar del sistema debido a que se ingresaba información errónea de las cobranzas, con el fin de que el personal de contabilidad de la empresa observara que se estaba realizando un trabajo eficaz, mientras que lo que hacía era hacer uso inadecuado del dinero y realizar funciones que no eran de su competencia, lo mencionado guarda relación con lo que sostiene Pacherez (2019) el cual indica que la mejora del control interno dentro de la empresa mejoraría la gestión de cobranza, provocando así que la empresa tenga mayores ingresos y menos cuentas por cobrar, por lo que se determina que su importancia en el área de créditos y cobranzas es fundamental para que se realicen procedimientos que permitan obtener un buen ambiente de control; asimismo, Gilli, Arostegui, Dova, Iesulauro y Schulman (2013) mencionan que la gestión de cobro en si depende del control interno a la modalidad de cobranzas aplicada, puesto que mejora los procedimientos que realiza la persona responsable del área de cobranzas, no obstante, es beneficioso que las normativas fijadas se encuentren plenamente en el manual de procedimientos de cobranzas, para lograr una buena gestión de cobranzas se debe usar un correcto control interno, lo cual coincide con los resultados obtenidos, puesto que la empresa a pesar de contar con un manual de procedimientos de la gestión de

cobranzas, estos no eran realizados, asimismo eran ineficientes, no estaban aprobados, ni difundidos por escrito al personal, tampoco había un personal encargado de verificar que el personal de cobranzas cumpla con estos procedimientos, la empresa no ejercía controles, lo cual ocasiono que las funciones del personal de cobranza sean ineficientes, por ello frente a este situación el control interno en la empresa permitirá que los procedimientos en la gestión de cobranza sean eficientes.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1. CONCLUSIONES

Las conclusiones obtenidas luego de haber culminado la investigación son las siguientes:

- La empresa MTG Certificadora S.A.C. cuenta con políticas de créditos, las cuales no son en su totalidad adecuadas, cabe mencionar que la función de otorgamiento de crédito pertenece al gerente general, a pesar de eso el personal de cobranza realizaba esas funciones debido a que no estaba siendo supervisado, sin tener evaluaciones periódicas de su rendimiento, por ello es imprescindible que aun así, si se tiene la correcta política de crédito, no se observara los resultados si no se tiene un adecuado ambiente de control que consiste en realizar una segregación de funciones, contar con personal capacitado que lo aplique, así como correctos manuales de organización y funciones, la cuales deberán estar aprobados y por escrito.
- En la empresa MTG Certificadores S.A.C. se evidenció que el personal del área de cobranza no realizaba sus funciones de manera correcta ya que al plazo de vencimiento de los créditos, este personal seguía reprogramando los créditos por mas días, la cual no era su función; asimismo, no realizaba un seguimiento continuo lo que generaba que los días de la deuda por cobrar a los clientes incrementara cada vez más, es por ello que esta política de cobranza es ineficiente y no es acorde a la necesidad de la empresa. Mediante la evaluación de riesgo se podrá identificar y mitigar los principales riesgos en el procedimiento de cobranza, debido a que estos riesgos que enfrenta la empresa se originan por falta de controles.
- En la empresa MTG CERTIFICADORA S.A.C. las deficiencias encontradas en la cartera morosa se originaron debido a la ausencia de un jefe inmediato que supervise el cumplimiento de los reportes, asimismo por el exceso de confianza, ya que la persona encargada de cobranzas sin que exista una previa supervisión y/o verificación del trabajo realizado, otorgaba créditos a plazos excesivos, es por ello que la supervisión y monitoreo mejora la situación de la cartera morosa, puesto que este acto de control permitirá que se tenga un análisis detallado de esta cartera, y este seguimiento logrará su recuperación efectiva.

- La empresa MTG Certificadora S.A.C. no cumplía con sus funciones, reprogramaba las fechas de vencimiento de los créditos otorgados, sin realizar seguimiento alguno de que la deuda sea cancelada, generando de esa manera un incremento en la cuentas por cobrar, por otro lado los cobros de aquellos clientes que sí pagaban su deuda, no era reportado como ingreso hasta después de semanas, ante estas deficiencias se puede concluir que en el área de cobranza no se tiene segregada las funciones, puesto que estas funciones que realiza el personal es el de cobrar, registrar en el sistema de cobranza y del mismo modo realizar los reportes de ingresos y egresos, siendo una función exclusivamente de un personal, no disponiendo de controles efectivos en la gestión de cobranza, puesto que el control interno es un soporte importante para asegurar procesos eficientes y efectivos lo cual está haciendo falta en la gestión de cobranza.



## 6.2. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones obtenidas luego de haber culminado la investigación son las siguientes:

- La empresa MTG CERTIFICADORA S.A.C requiere que el gerente general efectúe un buen ambiente de control entre todos sus empleados, capacite al personal, segregue funciones, elabore adecuadas políticas de cobranzas y crédito, manual de funciones adecuadas, asimismo que estas estén aprobadas, por escrito y que se efectúe su correcto cumplimiento, todo con la finalidad de detectar errores, omisiones, desviaciones y aplicar medidas correctivas, así como para definir los cargos, funciones y responsabilidades de la persona supervisora y del personal de crédito, frente a la situación que atraviesa la empresa MTG CERTIFICADORA S.A.C., se deben establecer cambios para una eficiente otorgamiento de créditos, por lo cual se ha realizado los siguientes planteamientos con respecto a la calificación crediticia.

Para realizar la calificación crediticia se deberá realizar los siguientes procedimientos:

- Llenado de formulario de solicitud o ampliación de crédito (Ver anexo g)
- Una vez revisado los datos proporcionados por el cliente, se corrobora cada punto iniciando por la revisión en las centrales de riesgo.
- Si el cliente declara tener bienes se realizara búsquedas registrales para confirmar la información y determinar si dichos bienes tienen alguna carga.
- Se contacta a las empresas indicadas como referencias comerciales, las cuales van a variar según el rubro del crédito o el sector financiero, ya que si fuera un crédito a una entidad financiera o bancaria podrían acceder a tu información a través de la SBS.
- Dependiendo del monto solicitado se puede solicitar información adicional como declaración jurada anual para saber el patrimonio neto del cliente.
- Corroborar que el cliente no esté en un concurso en Indecopi o tenga denuncias por cheques sin fondos en la SBS, asimismo consultar mediante la empresa Equifax y Sentinel si tiene créditos en el sector financiero, atrasos en pagos o deudas reportadas por las entidades bancarias.

- Analizados todos los documentos y realizando las consultas anteriormente expuestos, se confirma o deniega el crédito. En el primer supuesto se suscribirá un contrato para formalizar los acuerdos.
- La evaluación del riesgo en los procedimientos de cobranzas conllevara a aplicar medidas para que los riesgos a los que se enfrentan la empresa sean mitigados, para ello se debe identificar los principales riesgos que están afectando el alcance de los objetivos de la empresa, evaluarlos y posteriormente plantear una respuesta a esos riesgos, la cual se analizara la probabilidad de ocurrencia y el impacto que generara el riesgo, por ello la empresa deberá de contar con un personal supervisor del área de cobranza que verifique las funciones realizadas y los riesgos que suelen generarse.
- Para poder mejorar la cartera morosa se recomienda asignar a un personal que supervise y monitoree los días vencidos de las cuentas por cobrar, quienes son los clientes morosos, si se le sigue brindando el servicio, el cual deberá realizar el seguimiento para que el personal de cobranza realice el cobro realizando llamadas, enviando correos, acercándose a los talleres mecánicos automotrices, entre otros y que de esa manera disminuya los pendientes por cobrar que se encuentran vencidos, cabe mencionar que ese personal supervisor deberá ser distinto al personal del área de cobranza, de esa manera se realizará la segregación de funciones y se ejecutara de manera eficaz.
- Los procedimientos en la gestión de cobranza de la empresa MTG CERTIFICADORA S.A.C presenta múltiples deficiencias, las cuales han conllevado a tener un incremento en las cuentas por cobrar, es por ello que se deberá efectuar controles preventivos, concurrentes y posterior de ese modo se logrará eficientes procedimientos, a continuación se recomienda los siguientes procedimientos para una adecuada gestión de cobranza:
  - Corroborar que todos los documentos en cobranza fueron correctamente emitidos y entregados al cliente.

- Enviar conciliaciones al cliente al cierre de mes, para que pueda corroborar el estado de cuenta.
- Remitir recordatorios de pago días antes del vencimiento, vía correo electrónico.
- Confirmar que el pago este programado para la fecha de vencimiento, de no haber respuesta, dependiendo del caso se puede otorgar un plazo de 7 días extra, caso contrario se debería enviar una carta simple de cobranza a modo de presión.

Para evitar cualquier tipo de hurto se debe respetar la formalidad de las operaciones, tratar de en la medida de lo posible bancarizar las operaciones; asimismo se deberá realizar cuadros de control y la revisión obligatoria de los estados de cuenta bancarios para reconocer los movimientos de dinero, si hubiera ingresos en efectivo por atención en caja, los arqueos deben ser como máximo semanales y la elaboración y presentación de flujos de caja de periodicidad mensual.

## REFERENCIAS

- Abolacio, M. (2018). *Planificación de la auditoría. ADGD0108*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5758748&query=Planificaci%C3%B3n+de+la+auditor%C3%ADa>.
- Ackerman, S. E. y Com, S. L. (2013). *Metodología de la investigación*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=3216667&query=Ackerman>
- Albisetti, R. (2018). *Finanza empresarial: estrategia, mercados y negocios estructurados*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5758193&query=Finanza+empresarial%3A+Estrategia%2C+mercados+y+negocios+estructurados.+>
- Amat, O. y Campa, F. (2013). *Manual del controller*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=8mppAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=MANUAL+DEL+CONTROLLER&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjdfbj35\\_qAhVDneAKHTbhBjIQuwUWAHoECAUQCA#v=onepage&q=MANUAL%20DEL%20CONTROLLER&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8mppAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=MANUAL+DEL+CONTROLLER&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjdfbj35_qAhVDneAKHTbhBjIQuwUWAHoECAUQCA#v=onepage&q=MANUAL%20DEL%20CONTROLLER&f=false)
- Apaza, M. (2013). *Guía práctica de finanzas corporativas*. Lima: Instituto Pacífico.
- Arenal, C. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados: UF1780*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5885243&query=Investigaci%C3%B3n+y+recogida+de+informaci%C3%B3n+de+mercados.+>
- Armendáriz, J. y Quiroz, M. I. (2017). *Bullying, previniéndolo en mi secundaria*. Escuela Superior de Psicología . [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=oVL6DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Bullying,+previniendolo+en+mi+secundaria&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjw-oC9-qDqAhWHhOAKHQfeAuMQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=Bullying%2C%20previniendolo%20en%20mi%20secundaria&f=false>
- Asti, A. (2015). *Metodología de la investigación*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=4870170&query=Metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n+>
- Baena, D. (2014). *Análisis financiero: enfoque y proyecciones* (2ª ed.). [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=4870513&query=Analisis+financiero+enfoco+y+proyecciones>

Baena, G. (2014). *Metodología de investigación* (2ª ed.). [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=3228423&query=Metodologia+de+Investigacion>

Bandyopadhyay, A. (2016). *Managing portfolio Credit Risk in Banks*. Cambridge University Press.

Recuperado de

[https://assets.cambridge.org/97811071/46471/frontmatter/9781107146471\\_frontmatter.pdf](https://assets.cambridge.org/97811071/46471/frontmatter/9781107146471_frontmatter.pdf)

Bañuelos, S. (2014). *Política de Crédito - Guía Práctica*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://docplayer.es/54879080-Politica-de-credito-y-cobranza.html>

Bogdanski, T., Santana, E.P. y Portillo, A. D.(2014). *Análisis financiero*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=RuE2DAAAQBAJ&pg=PP1&lpg=PP1&dq=ANALISIS+FINANCIERO+AUTOR+Bogdanski&source=bl&ots=o0tGMwDTTm&sig=ACfU3U2lu9F9PW1LwyLYPpLwcZkuVEk5ug&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewi30qGEiaLqAhXFnOAKHfduBocQ6AEwAnoECAoQAQ#v=onepage&q=ANALISIS%20FINANCIERO%20AUTOR%20Bogdanski&f=false>

Borda, P., Dabenigno, V., Freidin, B. y Güelman, M. (2017). *Estrategias para el análisis de datos cualitativos*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5634533&query=Estrategias+para+el+ analisis+de+datos+cualitativos>

Brachfield, P. (2017). *Guía práctica para el recobro de deudas*. [Versión Adobe Digital Editions].

Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=4849803&query=Guia+Pr%C3%A1ctica+para+el+recobro+de+deudas>

Campos, A., Castañeda, R., Holguín, F., López, A. y Tejero, A. (2018). *Auditoría de estados financieros y su documentación: con énfasis en riesgos*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5635959&query=Auditor%C3%ACa+de+Estados+Financieros+y+su+documentaci%C3%B2n>

- Chaudhry, A., Coetsee, D., Bakker, E., Varughese, S., McIlwaine, S., Fuller, C...Balasubramanian, T. (2015). *Interpretation and Application of International financial reporting standards*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=yOUbBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Interpretation+and+Application+of+International+financial+reporting+standards.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewiJxZDA\\_cjqAhXPMd8KHb1LDms4ChDoATAAegQIABAC#v=onepage&q=Interpretation%20and%20Application%20of%20International%20financial%20reporting%20standards.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=yOUbBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Interpretation+and+Application+of+International+financial+reporting+standards.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewiJxZDA_cjqAhXPMd8KHb1LDms4ChDoATAAegQIABAC#v=onepage&q=Interpretation%20and%20Application%20of%20International%20financial%20reporting%20standards.&f=false)
- Cuenca, C., Muyor, J. y Segura, A. J. (2017). *Manual de Gestión de la información en trabajo social*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5308237&query=+Manual+de+Gesti%C3%B3n+de+la+Informaci%C3%B3n+en+Trabajo+Social>
- De Jaime, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5885833&query=La+gesti%C3%B3n+del+control+de+la+empresa>
- Dicuru, V., Linares, H. y Villegas, Z. (2015). *Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturaflore, C.A. Barbula* (tesis de grado). Recuperado de <http://hdl.handle.net/123456789/3389>
- Estupiñán, R. (2013). *Papeles de trabajo en la auditoría financiera: con base en las NAI - Normas de Aseguramiento de la Información*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de Informe Coso I,II y III con base en los ciclos transaccionales* (3ª ed.). [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=4422272&query=Control+interno+y+fraudes+Análisis+de+Informe+Coso+I%2CII+y+III+con+base+en+los+ciclos+transaccionales>
- Ferreira, A. y De Longui, A. L. (2014). *Metodología de la investigación I*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=3226446&query=Metodologia+de+Investigacion>
- Fonseca, O. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Font, J. y Pasadas, S. (2016). *Las encuestas de opinion*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=4721918&query=Las+encuestas+de+opinion>

Francis, J., Shipper, K., Weil, R., Stickney, C., y Avolio, B. (2013). *Contabilidad financiera: una introducción a conceptos, métodos y usos*. Buenos Aires: Cengage Learning.

Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5635734&query=Metodologia+de+la+investigacion#>

Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ehXaDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Estad%C3%ADstica+para+no+estad%C3%ADsticos:+una+gu%C3%ADa+b%C3%A1sica+sobre+la+metodolog%C3%ADa+cuantitativa+de+trabajos+acad%C3%A9micos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewja9d7lubbqAhVLhuAKHfEQAMcQ6AEWAHoECAYQAg#v=onepage&q=Estad%C3%ADstica%20para%20no%20estad%C3%ADsticos%3A%20una%20gu%C3%ADa%20b%C3%A1sica%20sobre%20la%20metodolog%C3%ADa%20cuantitativa%20de%20trabajos%20acad%C3%A9micos&f=false>

Garbajosa, C. (2013). *Manual. Gestión contable (UF0314). Certificados de profesionalidad. Gestión contable y gestión administrativa para auditoría (ADGD0108)*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=4422017&query=Manual+modo+formativo+Auditor%C3%ADa>

García, E. (2015). *Gestión Contable fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=fmWgBwAAQBAJ&pg=PA122&dq=Gesti%C3%B3n+Contable+fiscal+y+laboral+en+peque%C3%B1os+negocios+o+microempresas.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewi3stuUvbbqAhWQneAKHciDBWUQ6AEWA3oECAMQAg#v=onepage&>

q=Gesti%C3%B3n%20Contable%20fiscal%20y%20laboral%20en%20peque%C3%B1os%20negocios%20o%20microempresas.&f=false

García, V. M. (2015). *Análisis financiero: un enfoque integral*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=4569646&query=Análisis+Financiero+Un+Enfoque+Integral>

Gilli, J. J., Arostegui, A., Dova, I., Iesulauro, A. y Schulman, D. (2013). *Diseño organizativo: estructura y procesos*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=3186149&query=Diseño+Organizativo%3A+Estructura+y+procesos>

Gomez, M., Huaylinos, J. y Peña, L. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas en las pymes del distrito del Callao* (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1744>

Guajardo, G. y Andrade, N. (2014). *Contabilidad financiera*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de [https://www.academia.edu/38678217/Contabilidad\\_financiera\\_6ta\\_ed\\_Gerardo\\_Guajardo\\_Cantu](https://www.academia.edu/38678217/Contabilidad_financiera_6ta_ed_Gerardo_Guajardo_Cantu)

Gutiérrez, J. (2015). *Gestión y control administrativo de las operaciones de caja*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=oLz-CAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Guti%C3%A9rrez,+J.+\(2015\).+Gesti%C3%B3n+y+Control+Administrativo+de+las+operaciones+de+Caja&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwifs-2q38jqAhUClnIEHRvtApUQuwUwAXoECAMQBg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=oLz-CAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Guti%C3%A9rrez,+J.+(2015).+Gesti%C3%B3n+y+Control+Administrativo+de+las+operaciones+de+Caja&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwifs-2q38jqAhUClnIEHRvtApUQuwUwAXoECAMQBg#v=onepage&q&f=false)

Haro, A. y Rosario, J. (2017). *Gestión financiera*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=MXQrDwAAQBAJ&pg=PA155&dq=Haro+De+Rosario,+A.,+%26+Rosario+Diaz,+J.+\(2017\).+Gesti%C3%B3n+Financiera.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi84-ee4cjQAhXUgnIEHdrcD4IQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=Haro%20De%20Rosario%2C%20A.%2C%20%26%20Rosario%20Diaz%2C%20J.%20\(2017\).%20Gesti%C3%B3n%20Financiera.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MXQrDwAAQBAJ&pg=PA155&dq=Haro+De+Rosario,+A.,+%26+Rosario+Diaz,+J.+(2017).+Gesti%C3%B3n+Financiera.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi84-ee4cjQAhXUgnIEHdrcD4IQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=Haro%20De%20Rosario%2C%20A.%2C%20%26%20Rosario%20Diaz%2C%20J.%20(2017).%20Gesti%C3%B3n%20Financiera.&f=false)

Herreros, S. (2017). *UF0317: Planificación de la auditoría*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de



<https://books.google.com.pe/books?id=qtNWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=UF0317:+Planificaci%C3%B3n+de+la+auditor%C3%ADa.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiQ3uPe4sjqAhUEWN8KHUUNCUKQ6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q=UF0317%3A%20Planificaci%C3%B3n%20de%20la%20auditor%C3%ADa.&f=false>

Herz, J. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=4184858&query=herz>

Higham, A., Bridge, C., & Farrell, P. (2017). *Project Finance for Construction*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=si0IDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Project+Finance+for+Construction.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwigrtvM5MjqAhXrmuAKHUtNDLwQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=Project%20Finance%20for%20Construction.&f=false>

Jiménez, S. (2013). *Investigación y recogida de información de mercados*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5350039&query=Investigaci%C3%B3n+y+recogida+de+informaci%C3%B3n+de+mercados.+>

Koulafetis, P. (2017). *Modern Credit Risk Management: Theory and Practice*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=kMUWDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Modern+Credit+Risk+Management:+Theory+and+Practice.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiT7car58jqAhXimeAKHTaQC4kQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=Modern%20Credit%20Risk%20Management%3A%20Theory%20and%20Practice.&f=false>

Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=COzDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodologia+de+la+investigacion:+Propuesta,+anteproyecto+y+proyecto&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwui8sbQ6MjqAhVMh-AKHWnbAbIQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=Metodologia%20de%20la%20investigacion%3A%20Propuesta%2C%20anteproyecto%20y%20proyecto&f=false>

Lopez, F. y Soriano, N. (2014). *La gestión de la tesorería*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=ibdeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Lopez,+F.,+%26+Soriano,+N.+\(2014\).+La+Gestion+de+la+Tesoreria&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiru9Of6sjqAhXjUt8KHVZPCYkQ6AEwAXoECAgQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ibdeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Lopez,+F.,+%26+Soriano,+N.+(2014).+La+Gestion+de+la+Tesoreria&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiru9Of6sjqAhXjUt8KHVZPCYkQ6AEwAXoECAgQAg#v=onepage&q&f=false)

Lopez, M. (2013). *Gestion de efectivo en empresas*. Lima: Cti.

Madroño, M. (2016). *Administración financiera del circulante*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5308775&query=Administraci%C3%B3n+Financiera+del+Circulante>

Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=4870514&query=Auditor%C3%ADa+del+control+interno.+>

Martin, J. y Téllez, C. (2014). *Finanzas internacionales*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=OJnLAGAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Finanzas+Internacionales.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJ5KL97cjqAhUhVt8KHRdsDPEQ6AEwAXoECAYQAg#v=onepage&q=Finanzas%20Internacionales.&f=false>

Martinez, C. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=3223524&query=Tecnicas+e+instrumentos+de+recogida+y+analisis+de+datos.+>

Meléndez, J. B. (2016). *Control interno*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza, C. y Ortiz, O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=4722180&query=Contabilidad+Financiera+para+Contadur%C3%ADa+y+Administraci%C3%B3n>

- Merino, M. J. y Pintado, T. (2015). *La investigación de mercados: claves para conocer los insights del consumidor*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5885836&query=Introduccion+a+la+investigacion+de+mercados>
- Pelazas, M. A. (2015). *Auditoria de las áreas de la empresa*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=e7z-CAAQBAJ&pg=PA78&dq=AUDITORIA+DE+LAS+AREAS+DE+LA+EMPRESA&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiehte-48jqAhUlhuAKHaM8AqIQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=cuestionario&f=false>
- Montes, C.A., Montillas, O. y Mejía, E. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional*. Bogotá: Alfaomega Colombiana
- Morales, J. A. y Morales, A. (2014). *Credito y Cobranza*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=3227535&query=Credito+y+Cobranza.+>
- Morales, A., Morales, J. A. y Alcocer, F. D. (2014). *Administración financiera*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=4536074&query=Administraci%C3%B3n+financiera>
- Moreno, J. A. (2018). *Prontuario de finanzas empresariales*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5635863&query=Prontuario+de+finanzas+empresariales>
- Ortiz, H. y Ortiz, D. A. (2018). *Flujo de caja y proyecciones financieras con análisis de riesgo (3ª ed.)*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=-H91DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Flujo+de+Caja+y+Proyecciones+Financieras+con+An%C3%A1lisis+de+Riesgo+3A.+ED.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwii4Z\\_r58jqAhUNVN8KHZi8AbUQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=Flujo%20de%20Caja%20y%20Proyecciones%20Financieras%20con%20An%C3%A1lisis%20de%20Riesgo%203A.%20ED.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=-H91DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Flujo+de+Caja+y+Proyecciones+Financieras+con+An%C3%A1lisis+de+Riesgo+3A.+ED.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwii4Z_r58jqAhUNVN8KHZi8AbUQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=Flujo%20de%20Caja%20y%20Proyecciones%20Financieras%20con%20An%C3%A1lisis%20de%20Riesgo%203A.%20ED.&f=false)
- Pacherrez, D. (2019). *Control interno en la gestión de cobranzas de la empresa de servicios El Progreso S.A. en el distrito de Magdalena del Mar, 2015* (tesis de grado). Recuperado de

[http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/400/Pacherrez\\_D\\_tesis\\_contabilidad\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/400/Pacherrez_D_tesis_contabilidad_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez, F. (2017). *Manual, Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa (UF1819)*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5214060&query=Manual+Proyecto+y+viabilidad+del+negocio+o+microempresa+%28UF1819%29>

Pérez, J. F. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5885834&query=La+Gesti%C3%B3n+Financiera+de+la+empresa>

Quezada, N. (2014). *Estadística con SPSS 22*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=hg0wDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Estad%C3%ADstica+con+SPSS+22&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjK9r2G68jqAhWITN8KHU2WCP8Q6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=Estad%C3%ADstica%20con%20SPSS%2022&f=false>

Rodríguez, J., Pierdant, A. I. y Rodríguez, E. C. (2014). *Estadística aplicada II: estadística en administración para la toma de decisiones*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=3227358&query=Estadistica+Aplicada>

Rojas, V. y Carolina, I. (2016). *Implementacion de un sistema de control interno*. Quito: UIDE.

Sáez, J. M. (2017). *Investigación educativa: fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos. Enfoque práctico con ejemplos, esencial para TFG, TFM y tesis*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=4870247&query=Investigacion+educativa.+Fundamentos+teoricos%2C+procesos+y+elementos+practicos+>

Salazar, C. B. (2015). *El Sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar (tesis de grado)*. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7912/TD-1393.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, J. L. y Alvarado, M. (2014). *Teoría y práctica de la auditoría I: concepto y metodología (5ª ed.)*. Madrid: Pirámide.

- Santillana, J. R. (2013). *Auditoría interna (3ª ed.)*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2012/04/auditoria-interna-juan-ramc3b3n-santillana.pdf>
- Tapia, C. K., Guevara, E. D., Castillo, S., Rojas, M. y Salomón, L. (2016). *Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5308830&query=+Fundamentos+de+Auditor%C3%ADa.+Aplicaci%C3%B3n+pr%C3%A1ctica+de+las+Normas+Internacionales+de+Auditor%C3%ADa>
- Tapia, C.K., Rueda de León, R.S. y Silva, R. A. (2017). *Auditoría Interna: perspectivas de vanguardia*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5308783&query=Auditor%C3%ADa+Interna%3A+Perspectivas+de+vanguardia.+>
- Pitt, S.A. (2014). *Internal Audit Quality*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=UuHhBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Internal+Audit+Quality&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewiVn52P8sjqAhXvm-AKHTbrDQMq6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=Internal%20Audit%20Quality&f=false>
- Wuttke, T., Snijders, P. y Zandhuis, A. (2014). *El Compañero de bolsillo de la guía del PMBOK*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de [http://stsproyectos.com/U/G/PMBOK\\_Project%20Manager.pdf](http://stsproyectos.com/U/G/PMBOK_Project%20Manager.pdf)
- Yuni, J. A., y Urbano, C. A. (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación (2ª ed.)*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=3185819&query=Tecnicas+para+investigar+2.+>

## **ANEXOS**

## ANEXO A

### ENTREVISTA AL CONTADOR GENERAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS MTG CERTIFICADORA S.A.C.

- 1.- ¿Cree usted que la empresa cuenta con una adecuada política de crédito? ¿Por qué?
- 2.- ¿El proceso del análisis crediticio se realiza dependiendo al tipo de cliente?
- 3.- ¿Cree usted que la política de crédito se está cumpliendo?
- 4.- ¿Cree usted que en la empresa se realiza una evaluación de riesgos en la política de cobranza? ¿Por qué?
- 5.- ¿Había un personal que supervise el cumplimiento de las funciones del personal encargado del área de cobranza?
6. ¿Cree usted que el manual de procedimientos de cobranzas en la empresa es la adecuada?
- 7.- ¿Cuáles son los procedimientos que están establecidos en la empresa para realizar la gestión de cobranza?
8. ¿Cree usted que para área de cobranzas se deberá contratar a un nuevo personal para que supervise y monitoree?
- 9.- ¿Actualmente la empresa cuenta con una cartera morosa?
- 10.- ¿Cuál es el motivo de que la empresa cuente con una cartera morosa?

## ANEXO B

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Y GESTION DE COBRANZAS</b>			
N°	PREGUNTAS	Rpta.	
		SI	NO
1	¿Existe un manual de funciones en la empresa?		
2	¿La empresa cuenta con un manual de funciones aprobado y por escrito asignado al área de cobranzas?		
3	¿El área de cobranzas utiliza el manual de funciones?		
4	¿La función de otorgamiento de crédito se encuentra claramente separada de la función de cobranzas?		
5	¿La empresa ha asignado varias funciones a una misma persona en el área de cobranzas?		
6	¿Se tiene identificado los principales riesgos en el proceso de cobranza?		
7	¿Se realiza la evaluación de riesgos en los procesos de cobranza?		
8	¿Se ha establecido algún medio para mitigar los riesgos que se generan en el proceso de cobranza?		
9	¿Las funciones del área de cobranzas están supervisadas y monitoreadas por el jefe inmediato?		
10	¿Se realiza una adecuada supervisión y monitoreo en la gestión de cobranzas?		
11	¿Se efectúa una circularización de saldo con los clientes?		
12	¿La empresa cuenta con políticas de crédito aprobadas?		
13	¿Existe un personal encargado para el otorgamiento de créditos aprobado?		
14	¿Existe una revisión adecuada para otorgar crédito?		
15	¿Existen formatos que hacen llenar a los clientes y ayudan a la evaluación de créditos?		



16	¿Existe un manual de políticas de cobranza aprobado y por escrito en la empresa?		
17	¿Se lleva acabo las políticas de cobranza establecidas?		
18	¿Existe un personal encargado que realice el procedimiento de cobranza?		
19	¿Existe un personal que supervise que los procedimientos de cobranzas sean realiza de manera eficaz?		
20	¿Considera usted que una adecuada política de crédito y cobranzas minimiza los riesgos en la morosidad?		
21	¿La empresa cuenta una cartera morosa?		
22	¿La empresa tiene un registro detallado de la cartera morosa?		
23	¿Considera usted que la ausencia del control aumenta la morosidad del cliente?		

Validado por: C.P.C.C. Cesar Augusto Valdivieso Cornetero

Validado por: C.P.C.C. José Jesús Magallanes Bautista

## ANEXO C

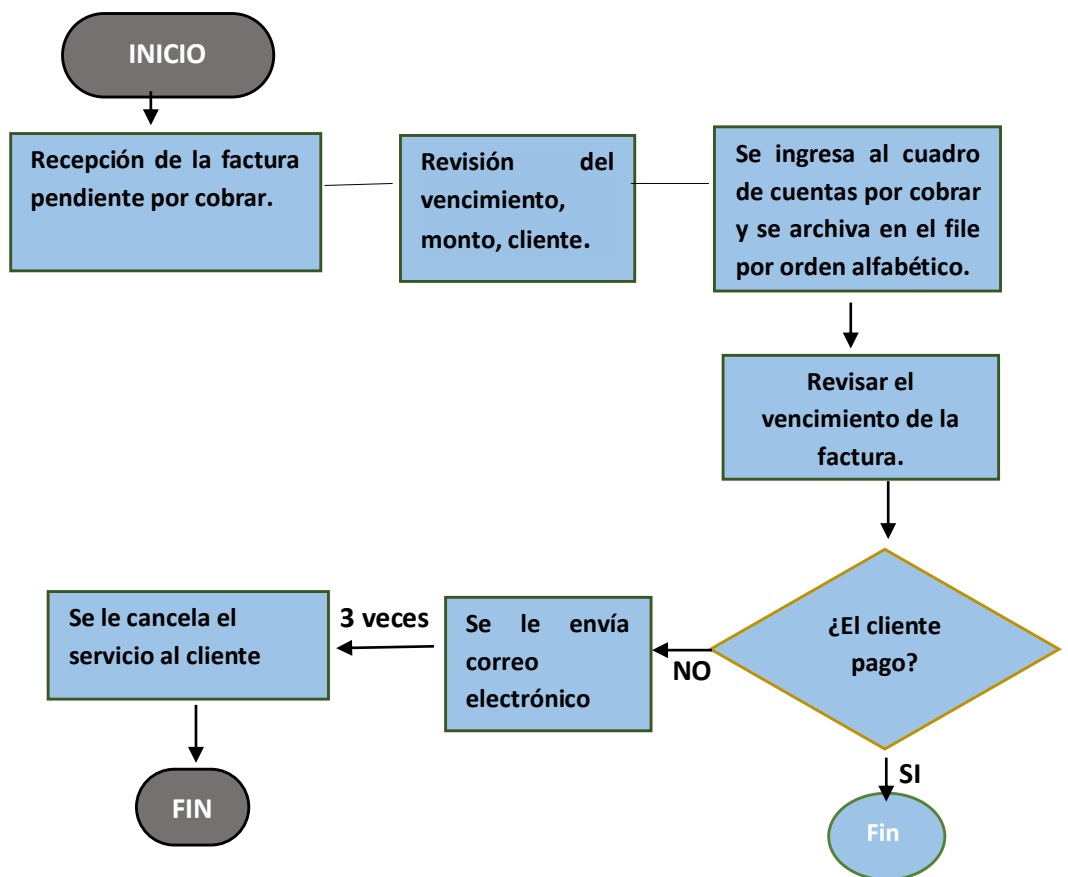
### GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

**EMPRESA MTG CERTIFICADORA S.A.C.**

**Tabla 12.** *Guía de Análisis Documental*

DOCUMENTOS	TIENE		SE REVISÓ	
	Si	No*	Si	No
1. Reporte de sistema de cuentas por cobrar	x		x	
2. Reporte de Excel de cuentas por cobrar	x		x	
3. Facturas pendientes por cobrar	x		x	
4. Estados de situación financiera	x		x	

## ANEXO D



**Figura 16:** Flujograma de cobranzas

**Fuente: Propia**

**Descripción breve de la figura.** En la figura se aprecia de forma gráfica el proceso de cobranzas.

**ANEXO E**

CERTIFICADO DE MODIFICACION DE CARROCERIA Y GAS NATURAL VEHICULAR

**FACTURA**

**009-**

Señor (es):  
 Dirección :  
 R.U.C. :

Lima, 27 de JULIO del 2016  
 Guía de Remisión:

CANT	DESCRIPCION	P. UNITARIO	IMPORTE
8	CERTIFICACION ANUAL	S/. 85.00	S/. 680.00
	PLACAS: AAP-707, AAI-715, AAG-774, AAG-775, AAH-713, AAH-716, TOG-721, AAH-733		

SON: SEISCIENTOS OCHENTA CON 00/100 Soles



**CANCELADO**

Lima, ..... de ..... del .....

<b>SUB-TOTAL</b>	S/.	676.27
<b>I.G.V. 18%</b>	S/.	103.73
<b>TOTAL</b>	S/.	680.00

**ADQUIRENTE O USUARIO**

**ANEXO F**

CERTIFICADO DE MODIFICACION DE CARROCERIA Y GAS NATURAL VEHICULAR

**FACTURA**

**009-**

Señor (es):  
 Dirección :  
 R.U.C. :

Lima, 30 de JULIO del 2016  
 Guía de Remisión:

CANT	DESCRIPCION	P. UNITARIO	IMPORTE
1	DUPLICADO INICIAL	S/. 100.00	S/. 100.00
	PLACAS: HIW-549		

SON: CIEN CON 00/100 Soles



**CANCELADO**

Lima, ..... de ..... del .....

<b>SUB-TOTAL</b>	S/.	84.75
<b>I.G.V. 18%</b>	S/.	15.25
<b>TOTAL</b>	S/.	100.00

**ADQUIRENTE O USUARIO**

# ANEXO G

N° Interno

## SOLICITUD DE CRÉDITO 2019

FECHA \_\_\_\_\_

SOLICITUD

AMPLIACIÓN

NOMBRE DEL VENDEDOR: \_\_\_\_\_

### DATOS DEL SOLICITANTE

#### 1.- DATOS DE LA EMPRESA O PERSONA NATURAL:

RAZÓN SOCIAL / PERSONA NATURAL	RUC	TELF. FIJO	EMAIL
DIRECCIÓN	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	CARGO	DNI	TELÉFONO, ANEXO Y/O CELULAR

#### 2.-REFERENCIAS COMERCIALES (PROVEEDORES QUE LES OTORGUEN CREDITO)

EMPRESA	TELEFONO, ANEXO Y CELULARES	MONTO DEL CRÉDITO	CONDICIONES DE PAGO

#### 3.-REFERENCIAS BANCARIAS

ENTIDAD FINANCIERA	TELEFONO, ANEXO Y CELULARES	SECTORISTA	PRODUCTO Y CONDICIONES

#### 4.- LOCALES DE LA EMPRESA:

DIRECCIÓN	PROPIO, PROPIO FINANCIADO Ó ALQUILADO	MTS <sup>2</sup>	VALOR APROX.

#### 5.- PROPIEDADES ADICIONALES INSCRITAS EN RR.PP. :

##### 5.1.- UNIDADES AUTOMOTRICES

CLASE DE UNIDAD AUTOMOTRIZ	MARCA / PLACA	AÑO	VALOR APROX.

##### 5.2.- MAQUINARIAS:

TIPO DE MÁQUINA / EQUIPO	USO ESPECÍFICO	ANTIGÜEDAD	VALOR APROX.

##### 5.3.- OTROS BIENES

TIPO DE BIEN	USO ESPECÍFICO	AÑO / AREA / ANTIGÜEDAD	VALOR APROX.

**DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA ADJUNTAR**  
 Copia Ficha RUC  
 Declaración Jurada 2018, 2017 y 2016  
 PDTs 3 últimos meses

FIRMA Y SELLO DEL REPRESENTANTE LEGAL

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES	ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera el control interno permite que los procedimientos en la gestión de cobranzas sean más eficientes en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿De qué manera los procedimientos del ambiente de control permiten un eficiente otorgamiento de crédito en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016?</p> <p>¿De qué manera los procedimientos de evaluación del riesgo permiten eficientes procedimientos de cobranza en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016?</p> <p>¿De qué manera los procedimientos de supervisión y monitoreo mejoran la cartera morosa de la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar si el control interno permite que los procedimientos en la gestión de cobranzas sean más eficientes en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Analizar si los procedimientos del ambiente de control permiten un eficiente otorgamiento de crédito en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016.</p> <p>Analizar si los procedimientos de evaluación del riesgo permiten eficientes procedimientos de cobranza en la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016.</p> <p>Analizar si los procedimientos de supervisión y monitoreo mejoran la cartera morosa de la empresa de servicios MTG CERTIFICADORA S.A.C. en el año 2016.</p>	<p><b>Variable</b></p> <p>X: Control Interno</p> <p>X1: Ambiente de Control</p> <p>X2: Evaluación de riesgos</p> <p>X3: Supervisión y Monitoreo</p> <p><b>Variable</b></p> <p>Y: Gestión de Cobranzas</p> <p>Y1: Otorgamiento de Crédito.</p> <p>Y2: Procedimientos de Cobranzas</p> <p>Y3: Cartera Morosa</p>	<p><b>Enfoque</b></p> <p>La investigación realizada corresponde al enfoque mixto, la cual es la combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo.</p> <p><b>Tipo</b></p> <p>Tipo de estudio a desarrollar es descriptiva.</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>Utilizamos el diseño no experimental</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La presente investigación tiene como población a todos los colaboradores de la empresa que son en total dieciocho trabajadores, así como los documentos del área de cobranzas.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra que tiene la investigación está constituida por seis colaboradores de la empresa a los cuales se les ha realizado un cuestionario y al contador general se le realizó una entrevista, asimismo a las facturas, reporte de cuentas por cobrar y estado de situación financiera se le realizó el análisis documental.</p>

