

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN
DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CFC CENTRO
FERRETERO SAC CAJAMARCA, 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autores:

Angie Lisbeth Terrones Lopez

Mayra Yoselin Vasquez Pedraza

Asesor:

Luis Enrique Céspedes Ortiz

<https://orcid.org/0000-0002-2993-55X>

Cajamarca - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Sindulfo Javier Díaz Angulo	43920437
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	Segundo José Ispilco Bolaños	26731482
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	Juan Romelio Mendoza Sánchez	43679106
	Nombre y Apellidos	N° DNI

INFORME DE SIMILITUD

"EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CFC CENTRO FERRETERO SAC CAJAMARCA, 2022"

ORIGINALITY REPORT

15%	10%	11%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.ug.edu.ec Internet Source	6%
2	Edgar Velasquez Vasquez. "Control interno y desarrollo local de las municipalidades", Journal of the Academy, 2019 Publication	3%
3	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Student Paper	2%
4	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Student Paper	1%
5	Rivera Bocanegra Myriam. "La importancia de un sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas dedicadas la fabricacion y reparacion de muebles de madera y sus partes en el Distrito Federal", TESIUNAM, 2006 Publication	1%

DEDICATORIA

Le dedico principalmente a Dios por darme la fuerza y sabiduría para continuar con mis metas trazadas, a mis padres por estar conmigo, por instruirme a que nunca debo darme por vencida, por apoyarme, por su esfuerzo y sacrificio en todos estos años para llegar hasta aquí porque fueron las bases que me ayudaron a lograrlo.

A mi hermana y toda mi familia por confiar en mí, por sus oraciones y palabras de aliento que hicieron de mí una mejor persona y que me acompañaron en los momentos difíciles.

Angie Terrones López

Dedico este trabajo principalmente a Dios por guiarme en cada proceso de mi vida, y permitirme haber llegado a este momento tan importante en mi formación profesional, a mis maravillosos padres por creer en mí, por su sacrificio, apoyo incondicional en cada momento de mi carrera estudiantil, por ser el soporte fundamental en mi vida, todos mis logros obtenidos se los dedico a ellos, también a todos mi familiares y amigos que estuvieron conmigo aconsejándome y compartiendo sus palabras de aliento en las dificultades que se me presentó.

Mayra Vásquez Pedraza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida, por brindarme salud, guiarme a lo largo de mi existencia, y darme la dicha de tener unos padres maravillosos Rosa y Hernán que me han apoyado siempre y haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa Universidad y por sus valores inculcados para ser una persona correcta, agradezco a mi tía Zulema por sus consejos y apoyo incondicional. Asimismo, Agradezco a los docentes de la Universidad Privada del Norte Cajamarca, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión.

Angie Terrones López

Primeramente, agradezco a Dios por la vida y salud, por guiarme, darme sabiduría, y las fuerzas necesarias para superar todos los obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida, también agradezco infinitamente a mis padres Humberto Vázquez y Luz Pedraza, y a mi hermano Junior por ser el pilar fundamental durante mis momentos buenos y malos, por su apoyo incondicional, enseñanza y perseverancia hasta el final, para el logro de mis objetivos. Asimismo, agradezco a todos mis familiares por sus consejos compartidos durante mi carrera.

Finalmente, agradezco a todos mis docentes de la Universidad Privada del Norte por compartirme sus enseñanzas y experiencias en el mercado laboral.

TABLA DE CONTENIDOS

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	22
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	25
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	42
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Escala para medición del cumplimiento del control interno.....	25
Tabla 2	Nivel de cumplimiento de la variable control interno	26
Tabla 3	Nivel de cumplimiento de la variable gestión de cuentas por cobrar	26
Tabla 4	Evaluación del control interno en la gestión de cuentas por cobrar	27
Tabla 5	Evaluación del ambiente de control en la gestión de cuentas por cobrar	29
Tabla 6	Nivel de riesgo	30
Tabla 7	Criterios para evaluar la probabilidad de riesgo	30
Tabla 8	Criterios para evaluar el impacto del riesgo	30
Tabla 9	Matriz de riesgo del área de cuentas por cobrar	31
Tabla 10	Reporte de Facturas por cobrar vencidas - Soles	33
Tabla 11	Porcentaje de morosidad	34
Tabla 12	Evaluación de riesgo en la gestión de cuentas por cobrar	35
Tabla 13	Evaluación de las actividades de control en el área de cuentas por cobrar.....	37
Tabla 14	Evaluación de la supervisión y monitoreo en la gestión de cuentas	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de cumplimiento de los valores éticos en la gestión de cuentas por cobrar ...	27
Figura 2 Evaluación del nivel de cumplimiento de plan de inducción al personal en el área de cuentas por cobrar	28
Figura 3 Nivel de identificación del riesgo en la gestión de cuentas por cobrar	32
Figura 4 Nivel de cumplimiento de políticas para disminuir riesgos en la gestión de cuentas por cobrar	33
Figura 5 Nivel de morosidad mensual	34
Figura 6 Nivel de cumplimiento de funciones del jefe de área	36
Figura 7 Nivel de cumplimiento de los procedimientos para la evaluación del crédito a los clientes	36
Figura 8 Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobranzas	37
Figura 9 Evaluación de nivel de cumplimiento de la información y comunicación en la gestión de cuentas por cobrar.....	38
Figura 10. Evaluación del nivel de cumplimiento de supervisión de las políticas y procedimientos de cobranza.....	39
Figura 11. Evaluación del nivel de cumplimiento de supervisión y monitoreo al personal en el área de cuentas por cobrar.....	40

RESUMEN

Uno de los procesos más importantes en las organizaciones son las cuentas por cobrar, por ello es necesario contar con un control eficiente de la cartera de clientes a fin de evitar los riesgos implícitos que pueden darse como la incobrabilidad y así obtener liquidez suficiente para la correcta ejecución de las actividades. Ante lo descrito, la investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022, siendo la metodología de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se aplicó el método COSO 1 en el desarrollo del estudio, la técnica de recolección de datos utilizada fue el análisis documental, teniendo como instrumento a la guía de análisis documental

Concluyendo que la empresa CFC Centro Ferretero SAC no desarrolla el control interno en el área de cuentas por cobrar de manera eficiente lo cual es necesario para alcanzar la eficiencia y la efectividad en los procedimientos de cobranza con el fin de evitar el riesgo financiero y cumplir con sus obligaciones en un tiempo determinado.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, liquidez, Control interno, método COSO.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Hoy en día en el mundo empresarial existen organizaciones que no llevan un adecuado control en la gestión de cuentas por cobrar lo que genera existencia de errores y problemas de liquidez, por ello es necesario revisiones continua de los créditos otorgados a fin de evitar riesgos que puedan generarse en incobrable, por esta razón el sistema de control interno se ha convertido en un aspecto fundamental en sus diferentes procesos, para que contribuya a una adecuada gestión de la entidad, permitiendo minimizar los riesgos e irregularidades de forma oportuna y contribuir con el buen desarrollo de las operaciones (Neira, 2018, p.14-15).

Para la realización de la investigación fue necesario contar con diversas tesis como fuente de estudio, las cuales nos sirvieron de guía para el desarrollo de nuestro tema de investigación.

Como antecedentes internacionales tenemos; García, Maldonado, Galarza, & Grijalva (2019) en su estudio “*Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador*”, tuvieron como objetivo evaluar el sistema de control y mejorar los procesos de otorgación de créditos para la recuperación de cartera de la empresa Multillanta Ramírez en el período 2017. Emplearon una metodología sustentada en un estudio cualitativo y cuantitativo, descriptiva y explicativa, de campo y documental, se obtuvo información de las ventas a créditos otorgados y de los pagos efectuados por clientes de la empresa, las políticas, procedimientos, funciones del personal y otros datos importantes relacionados directamente con el área de cuentas por cobrar, obteniendo como resultados que existió duplicidad de funciones por parte de la secretaria debido que desempeñó diversas funciones: limpieza, venta, otorgación de crédito, cobranza y elaboración de reportes para la contadora; asimismo no tuvieron establecido adecuadamente los requisitos solicitados para conceder créditos a clientes, por ello la posibilidad de recuperar la cartera fue baja. Se concluyó que la empresa tuvo un ineficiente control interno en sus procesos de créditos y cobranzas,

debido que no cuenta con políticas establecidas al momento de otorgar los créditos, por ello mantuvo una cartera vencida. Así mismo Muñiz & Mora (2017) en su tesis titulada “*Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*”, tuvieron como objetivo diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar designando funciones a las personas que integran el área, con políticas y procedimientos de créditos para permitir disminuir la cartera vencida. La metodología aplicada comprendió un estudio cuantitativo y cualitativo, con un método descriptivo, aplicó instrumento de observación y entrevista en la misma organización, así mismo se realizó un análisis objetivo para un adecuado control en las cuentas por cobrar, disminuir el riesgo al ofrecer un crédito, tener un eficiente manejo de la cobranza y reducir las cuentas incobrables en la organización, se obtuvo como resultados que la empresa Promocharters no contó con herramientas adecuadas para ejercer un control óptimo de las cuentas por cobrar, se concluyó que el área de venta requiere de estrategia de crédito a un mínimo riesgo y la captación de una base de datos referencia, que permita el buen manejo de los clientes. Como aporte a esta investigación se verificó la importancia de contar con políticas y procedimientos formalmente establecidos por la empresa en el área de cuentas por cobrar que propicien eficiencia de las gestiones y ayuden a mejorar el rendimiento financiero. De la misma manera, Gómez, Cartagena, & Baque (2019) en su estudio plantearon la gestión de las etapas del proceso administrativo de una organización: 1. planeación, 2. organización, 3. dirección y control, donde se pretendió identificar los errores y corregirlos permitiendo garantizar el cumplimiento de las políticas establecidas por la organización, promoviendo la eficiencia en el desarrollo de las operaciones, que asegure la oportunidad y confiabilidad de la información financiera, en su metodología desarrollaron un enfoque cualitativo y cuantitativo. Se obtuvo los resultados bajo el modelo de control COSO III, determinaron un nivel de confianza del 55% y un nivel de riesgo inherente del 45%, situando a esta área funcional dentro de un nivel de confianza y de riesgo moderado. Se concluyó, el presente modelo de gestión de control interno aportará de manera significativa con la estandarización de los procesos internos

de las empresas, aportando con los lineamientos y controles necesarios para la ejecución eficaz de los procesos administrativos y financieros.

Para el desarrollo de la investigación se obtuvo los siguientes antecedentes nacionales, Mera (2017) en su estudio, tuvo como propósito demostrar que las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la empresa, para ello analizó los estados financieros y la documentación del periodo enero a junio 2017, el diseño fue correlacional transversal, debido que, determinó la relación que existe entre las dos variables, para lo cual analizó los procedimientos de ventas, créditos y cobranzas, aplicó ratios de liquidez y calculó el índice de morosidad de las cuentas por cobrar. Se obtuvo como resultado que en las tres áreas, ventas, créditos y cobranza el manejo fue regular, dando a entender que hubo problemas en la gestión y/o administración de las áreas observadas, por otro lado la empresa tuvo un control interno deficiente en los procesos que se llevaron a cabo para vender, otorgar un crédito y para realizar las cobranzas, lo cual fue un problema por la falta de capacitación y de compromiso de los trabajadores, asimismo se observó que al contar con un solo personal en el área no permitió evaluar adecuadamente a los clientes para llevar un control de su estado de cuenta, el estudio concluyó que las cuentas por cobrar, influyen en la liquidez de la empresa debido que la inexistencia de políticas de créditos y de cobranza no permiten una adecuada gestión de las obligaciones que tienen con el personal y proveedores, lo cual incrementan los gastos afectando la utilidad de la empresa. De igual modo Flores & Guevara (2017), en su investigación mencionan que toda empresa debe implementar un sistema de control interno porque ayuda a identificar si se están cumpliendo con los procedimientos establecidos, su propósito fundamental fue analizar el sistema de control interno basado en el modelo COSO en la empresa Maíz Olguita S.A.C, la metodología utilizada fue exploratorio, porque examina un problema de investigación poco estudiado, cualitativo de tipo no experimental debido que se observan los fenómenos tal como se dan en su ambiente natural, para después poder analizarlos, la técnica de recolección de datos utilizada fue la aplicación de una ficha de observación, análisis documental y una guía de entrevista; los

resultados fueron: en ambiente de control obtuvieron un nivel de confianza de 69% y un nivel de riesgo de 31%; en el componente evaluación de riesgos un nivel de confianza de 49% y un nivel de riesgo de 51% y en monitoreo un nivel de confianza de 24% y un nivel de riesgo de 76%. Se concluyó, de acuerdo al análisis realizado, la empresa no cuenta con un buen sistema de control interno, el cual no permitió el óptimo desarrollo de sus actividades, y la protección de sus activos e intereses de manera adecuada para evitar riesgos y fraudes. Asimismo, López (2017) en su estudio tuvo como objetivo determinar la incidencia del control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Katex S.A.C; las técnicas utilizadas fueron las encuestas que facilitaron la evaluación del control interno en el área de compras y el análisis documentario que permitió el análisis de la rentabilidad de la empresa, obtuvo como resultados que la empresa no contó con un conjunto de directivas en compras, no se realizaron cotizaciones para verificar precio de los materiales y no tuvieron un personal encargado para la elaboración de las requisiciones, no tiene un proceso de compras que debería seguir, reflejando en las utilidades de la empresa por la compra de precios elevados mostrando la deficiente gestión en el área de compras. Concluyendo que, si la empresa llevaría un adecuado control interno en la misma, tendría un efecto positivo en la rentabilidad. Del mismo modo, Huaccha & Vásquez (2020) en su estudio, tuvieron como objetivo principal mejorar los procedimientos, políticas de control interno y evaluar las incidencias que tiene en las cuentas por cobrar, para mejorar sus procedimientos de cobranza y disminuir la cartera morosa obteniendo mayor liquidez para cumplir las obligaciones con terceros. La investigación se realizó con una metodología cuantitativa, porque gran parte de la investigación se desarrolló en forma numérica y explicó la influencia entre las variables de investigación. En base a los resultados obtenidos de los estados financieros de la empresa Ilutec E.I.R.L y cuestionarios de control interno al personal, se observó que tuvo un impacto en las cuentas por cobrar debido que el proceso de cobranza y servicios brindados fue deficiente por la falta de controles internos adecuados para identificar sus falencias, por ende, tuvieron deficiencias al momento de hacer

frente a las obligaciones. Se concluyó que debe realizar un seguimiento continuo de sus créditos, con el fin de recuperarlos en su totalidad para contar con los recursos necesarios, asimismo, Espinoza (2019), en su estudio *“El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017”* su objetivo fue determinar el impacto del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa, el cual se realizó en base a los componentes del modelo COSO 2013 para reducir los riesgos y mejorar la gestión administrativa, aplicó el método descriptivo para recolectar, resumir, presentar y analizar observaciones; utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta y al cuestionario como instrumento, la muestra estuvo conformada por 10 personas relacionadas al área de cuentas por cobrar. Los resultados evidenciaron que el área no tiene un adecuado control por falta de personal, debido que el 60% afirmó que no existen procedimientos de seguimiento de la deuda, por falta de comunicación entre las personas involucradas en el área, la gerencia no revisó los procesos de control interno, afectando la ejecución de los objetivos de la empresa, concluyó, que existe deficiencia en el área de cuentas por cobrar.

Como antecedentes locales se obtuvieron; Vargas & Tacilla (2018) en su investigación, tuvo como objetivo principal *“diagnosticar el nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la entidad”* (pp.14). El estudio se enmarcó en una investigación no experimental, transversal, correlacional simple porque se describió el grado de relación entre las variables en estudio, se utilizó investigaciones bibliográficas y la evaluación de la relación de las variables; aplicó de instrumentos de recolección de datos, como fichas de observación sobre los niveles de cumplimiento de los procesos de control interno. Se obtuvo como resultados que el nivel de cumplimiento es regular con 40.59% debido a fallas encontradas en los procedimientos de las ventas al crédito que genera un índice alto de morosidad. Concluyó que la falta de cumplimiento de los requisitos establecidos en los procedimientos influye de manera indirecta en la morosidad de la empresa; porque al mejorar el nivel de cumplimiento, disminuirá la morosidad. De igual forma, Mantilla

& Morales (2017) en su estudio de investigación tuvieron por finalidad “evaluar la incidencia de la gestión de los procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L” (pp.14). Su estudio fue tipo no experimental, transversal-explicativa, porque no cambiaron intencionalmente la variable independiente. La evaluación del procedimiento de cobranza, presentó un resultado satisfactorio (54.25%); lo cual demostró un nivel adecuado de cumplimiento, porque la empresa utilizó los canales de comunicación (correos electrónicos, llamadas), obtuvieron una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% mostrando que tienen una liquidez regular para cumplir con sus deudas a corto plazo. Determinó que la mala gestión de cuentas por cobrar comerciales, ocasionan disminución en la liquidez de la empresa. Según Guevara & Marín (2019), en su investigación, tuvieron como objetivo determinar el estado del control interno de cuentas por cobrar comerciales en Transportes Marín Hermanos S.A.C, a partir de la determinación del nivel de eficiencia de cada componente del COSO III. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo porque explica la frecuencia de los resultados en la población definida, tuvo un diseño no experimental y transversal porque la información se levantó en un solo momento; las técnicas aplicadas para la recolección de datos fueron; encuesta, entrevista y análisis documental con la finalidad de analizar y examinar el control en las cuentas por cobrar para obtener información exacta. Según los resultados obtenidos, se observó que el control interno de las cuentas por cobrar es deficiente, porque no cuenta con un área y personal capacitado sobre el otorgamiento de créditos y gestión de cobranza, asimismo, no cuenta con políticas y procedimientos establecidos, esto tiende a prolongar el plazo de recuperación de las cuentas por cobrar y convertirlas en irrecuperables.

Para la investigación se desarrolló bases teóricas importantes sobre las variables de estudio; según Machuca (2017), el control interno es una herramienta primordial para las entidades, puesto que aseguran que los activos estén adecuadamente protegidos contra pérdidas, fraudes o ineficiencias, asimismo ayuda a minimizar los riesgos e irregularidades de

forma oportuna, dando seguridad razonable hacia el logro de objetivos y metas programadas, bajo un ambiente eficaz, ético, de cumplimiento, calidad y mejora continua. Según Marín (2018) el modelo COSO, define al control interno como un proceso que garantiza una seguridad razonable, alcanzando tres objetivos importantes (1) eficiencia de las operaciones, (2) fiabilidad de la información financiera y (3) cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables (pp. 2-4). Así mismo, establece los criterios para una gestión efectiva y eficiente en la evaluación del riesgo y de control interno en las organizaciones. En Latinoamérica el instrumento más empleado y conocido es el Sistema COSO, el cual cuenta con cinco elementos (a) ambiente control, (b) evaluación de riesgos, (c) actividades de control, (d) información y comunicación, (e) supervisión y monitoreo (Ramos, 2016). Para Marín (2018), el ambiente de control se puede considerar como uno de los más importantes, porque su personal representa el núcleo y motor que impulsa toda organización. El ambiente de control hace mención al conjunto de normas, procesos y estructuras que permita un ambiente de trabajo adecuado, proactivo y favorable para facilitar las bases y llevar a cabo el control interno en la organización. Según el instituto de auditores internos de España (2013), los principios relacionados con el componente entorno de control determinan que la organización debe mostrar su compromiso con la integridad, los valores éticos y el desarrollo de la ejecución del sistema de control interno, asimismo determina los niveles de responsabilidad y las funciones apropiadas para lograr los objetivos, es necesario desarrollar y retener a profesionales competentes alineados con los objetivos de la organización.

En la evaluación de riesgos como segundo componente del control interno la organización debe identificar y analizar los riesgos, para determinar cómo deben ser administrados (Montoya, 2016). Los principios relacionados con el componente evaluación de riesgos determinan que la organización debe definir los objetivos con claridad para identificar y evaluar los riesgos, como la probabilidad de fraude y los analiza para decidir cómo se deben gestionar asimismo evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de

control interno, para la consecución de sus objetivos.

Las actividades de control hacen referencia al conjunto de acciones, políticas y procedimientos necesarios para afrontar los riesgos, y así conseguir los objetivos de la entidad. Los principios relacionados con el componente actividades de control determinan que: La organización desarrolla actividades de control a través de políticas y procedimientos que establecen las líneas generales del control interno, asimismo desarrolla controles generales de tecnología que contribuyen a la mitigación de los riesgos a niveles aceptables para respaldar el logro de objetivos.

Según Peralta y Burgos (2019) la información y comunicación es importante para tener un adecuado control en los procesos organizacionales, sobrellevar el logro de los objetivos y gestionar la información de cada área para evitar posibles errores al momento de verificar, analizar y evaluar los riesgos. Los principios relacionados con el componente información y comunicación determinan que: la organización obtiene información relevante y de calidad, comunica la información internamente para respaldar el funcionamiento del control interno, asimismo habla con los grupos de interés externos de los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

Así mismo Jara & Rodríguez (2017) indican que la supervisión y monitoreo son herramientas que presentan un enfoque de mejora continua, encargados de la eficiencia y eficacia del control interno, todo proceso que se desarrolle en una organización debe ser supervisado y monitoreado; para ello se requiere de un sistema de control interno flexible que responda de manera ágil y se adapte a las condiciones. Los principios relacionados con el componente supervisión y monitoreo determinan que: la organización realiza evaluaciones continuas para constatar que los componentes del sistema de control interno estén presentes y en funcionamiento, asimismo evalúa y comunica las deficiencias de control interno en el momento oportuno a los responsables de aplicar las medidas correctivas.

Hoy en día, la gran mayoría de empresas dedicadas a la comercialización utilizan como estrategia las ventas al crédito, dando origen a las cuentas por cobrar las cuales se convierten en ingresos a corto plazo. Siendo necesario que las empresas establezcan normas y políticas para una eficiente evaluación de otorgación de créditos, basándose en el análisis de la capacidad de endeudamiento de cada cliente (Ponce, 2016), asimismo manifiesta la importancia de realizar un análisis de las cuentas por cobrar a fin de determinar las fallas en los mecanismos de control que afectan el desarrollo eficaz de las actividades en el departamento de créditos y cobranzas, para aplicar a tiempo las medidas correctivas esenciales que permitan la exactitud de la información proporcionada por los estados financieros, asegurando que la misma sea clara, precisa y confiable para lograr las metas de la empresa. Según Rodríguez (2015), las cuentas por cobrar son parte fundamental del ciclo de efectivo de la empresa, además es uno de los rubros importante que presenta el balance general dentro del grupo de activo circulante. Stevens (2019) manifiesta que “las cuentas por cobrar, representan uno de los activos más importantes, porque después del efectivo es el activo más líquido en una entidad de carácter económico”. Así mismo para Herz (2015) las cuentas por cobrar son derechos exigibles de cobro de dinero, que la empresa tiene con terceros derivado de transacciones propias, es decir, de operaciones de venta que realiza. Las cuentas por cobrar son un factor clave para el buen funcionamiento y éxito de cualquier negocio, porque una inadecuada administración de estas puede ocasionar un alto riesgo financiero que conllevaría al cierre de una empresa. Por ello, es necesario un control adecuado de los créditos y un sistema de cobranza efectivo, lo cual ayudará al logro de sus objetivos propuestos.

La justificación de la investigación contribuyó al buen desarrollo de las operaciones de cuentas por cobrar en la organización proponiendo recomendaciones que mejoren los procedimientos y controles aplicados actualmente en el área para mejorar sus actividades de manera eficiente.

En tal sentido la empresa CFC Centro Ferretero SAC dedicada a la comercialización de artículos de ferretería, vidrios entre otros, utilizó estrategias de ventas al crédito para mejorar su posicionamiento en el mercado, tomando en cuenta estudios a nivel internacional, nacional y local el problema en la empresa está dado al otorgar los créditos y en los procesos de cobranza, no cumpliendo adecuadamente con los procedimientos establecidos que regulen la forma en que deben concederse asimismo no tuvieron un control oportuno de la cartera de clientes. Esta situación ocasionó una ineficiente gestión en las cuentas por cobrar lo que generó menos entradas de efectivo y con ello menor liquidez para cumplir con sus obligaciones financieras, ante lo descrito se generó la siguiente pregunta del problema general: ¿De qué manera el control interno influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022?, asimismo se formuló los problemas específicos 1.¿De qué manera el ambiente de control influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022?, 2.¿De qué manera la evaluación de riesgo influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022?, 3.¿De qué manera las actividades de control influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022?, 4. ¿De qué manera la información y comunicación influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022?, 5. ¿De qué manera la supervisión y monitoreo influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022?, siendo el objetivo general determinar de qué manera el control interno influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022 y como objetivos específicos planteamos: 1. Analizar de qué manera el ambiente de control influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC centro ferretero SAC Cajamarca, 2022, 2. Analizar de qué manera la evaluación de riesgo influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022, 3. Analizar de qué manera las actividades de

control influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022, 4. Analizar de qué manera la información y comunicación influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022., 5. Analizar de qué manera la supervisión y monitoreo influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), las hipótesis de investigación pueden ser: a) descriptivas de un valor o dato pronosticado, se utilizan en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir, b) correlacionales, especifican las relaciones entre dos o más variables y corresponden a los estudios correlacionales, c) de diferencia de grupos, se formulan en investigaciones que tienen por finalidad comparar grupos, d) causales; afirma la relación entre dos o más variables y la manera en que se manifiestan y propone un “sentido de entendimiento” de las relaciones, a las supuestas causas se les conoce como variables independientes y a los efectos como variables dependientes, existen dos tipos de hipótesis causales: 1. hipótesis causales bivariadas, se plantea una relación entre una variable independiente y una variable dependiente, 2. hipótesis causales multivariadas, plantean una relación entre diversas variables independientes y una dependiente o viceversa (p.110), en la investigación el tipo de hipótesis fue causal bivariadas, debido que se pretende analizar la relación causal que existe entre las dos variables en estudio.

La hipótesis general del estudio consideró, el control interno influye significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC, 2022, las hipótesis específicas consideradas son: 1. El ambiente de control influye significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022, 2. La evaluación de riesgo influye significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022, 3. Las actividades de control influyen significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero

SAC Cajamarca, 2022, 4. La información y comunicación influye significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022, 5. La supervisión y monitoreo influye significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo, según Hernández, Fernández & Baptista (2014), el enfoque cuantitativo “busca probar la hipótesis, estableciendo una medición numérica” y el enfoque cualitativo “busca describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes”. Siendo el tipo de investigación básica, para Risco (2020) la investigación básica “es aquella que se orienta a conseguir un nuevo conocimiento, de modo sistemático, con el único objetivo de ampliar el conocimiento de una realidad concreta”. La investigación fue de corte transversal debido que se recolectaron datos en un solo momento, su propósito fue describir y analizar las variables, así como su incidencia e interrelación en un momento dado (Risco, 2020), se utilizó un alcance descriptivo porque se detallaron las políticas, procedimientos de cobranzas, funciones del personal, estructura organizacional y otros datos importantes relacionados directamente con el área de créditos y cobranzas, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) un estudio de alcance descriptivo busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, asimismo pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas, el diseño fue no experimental, para Centurión y Nuñez (2016) el diseño de investigación es no experimental cuando no existe manipulación de las variables por parte del investigador porque se basa en información obtenida de las fuentes que conformaron el marco teórico y se complementa con la información que generó las fuentes primarias, con el cual se demuestra la existencia del problema y la necesidad de formular recomendaciones para su mejora.

La población en nuestra investigación estuvo conformada por información contable financiera y de gestión, según López (2004) la población es el conjunto de personas u objetos

de los que se desea conocer algo en una investigación, se divide en dos tipos finita e infinita, en nuestra investigación la población fue finita puesto que es posible determinar la cantidad de elementos que constituye el estudio. La muestra estuvo conformada por el estado de situación financiera, las políticas y procedimientos de cobranzas, reporte de ventas al crédito mensuales, reporte de facturas vencidas, reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar del año 2022, estrategias en el área de créditos y cobranzas, criterios de evaluación de clientes, aprobación de créditos, funciones del personal encargado de la gestión de cuentas por cobrar y el organigrama de la empresa, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además debe ser representativo de la población.

Una muestra puede ser obtenida de dos tipos: probabilística y no probabilística, la muestra probabilística conforma un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser escogidos y las muestras no probabilísticas es cuando la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino con causas relacionadas con las características de la investigación (Rivero, 2008), la técnica de muestreo que se utilizó fue no probabilístico, por conveniencia dado que fue de acuerdo a la categoría de la investigación, para seleccionar la muestra existen dos criterios de selección por inclusión y exclusión, en los criterios de inclusión se consideró la información relacionada a las variables de investigación que servirá para comprobar las hipótesis y como criterios de exclusión se consideró no tener en cuenta información no relacionada al tema de investigación.

La técnica de recolección de datos se refiere al uso de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas para elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico, utilizamos el análisis documental, teniendo como instrumento a la guía de análisis documental, para Hernández, Fernández y Baptista (2014) es una estructura que se debe seguir para el análisis de los documentos objeto de estudio, para la técnica de recolección de datos se visitó las instalaciones de la empresa con el objetivo de

conocer sus actividades y funcionamiento, asimismo se recopiló información financiera y contable enfocándonos en el área de cuentas por cobrar utilizando hojas de registro donde se detallan los valores éticos, procedimientos, criterios, políticas, adjuntando todos los documentos necesarios para realizar los análisis correspondientes y otros aspectos relacionados con las variables en investigación y proceder analizar la información obtenida que permitió medir la influencia del control interno.

Para el procesamiento de información se elaboró cuadros resumen de la información recolectada, se verificó el nivel de segregación de funciones en el área de cobranzas para evitar irregularidades en los procesos, se analizó la antigüedad de las cuentas por cobrar para verificar el nivel de cumplimiento de cobranzas, asimismo se evaluó el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos para la otorgación de créditos, se asignó pesos de acuerdo al indicador, para obtener de manera porcentual el nivel de cumplimiento de las actividades del área de cuentas por cobrar de la empresa a partir de ello se analizó la influencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar. Al finalizar se realizó un cuadro resumen de todos los valores porcentuales de las actividades evaluadas utilizando el programa informático excel, para el procesamiento y resultados obtenidos se asignó un gráfico estadístico de barras y pastel. Para realizar las conclusiones, se resumió toda la información procesada en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Los aspectos éticos son esenciales, para lo cual se obtuvo el consentimiento informado del Gerente General de la empresa CFC Centro Ferretero SAC, asimismo se contó con la colaboración de los trabajadores del área de cuentas por cobrar de la entidad. El trabajo se ha desarrollado, siguiendo las normas APA y reglamento de grados y títulos de la universidad.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Los resultados de la aplicación del instrumento de investigación son descritos a continuación según los objetivos establecidos en el estudio.

El objetivo general determinó de qué manera el control interno influyó en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022.

La influencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar se determinó a partir del nivel de cumplimiento de las dimensiones del modelo COSO en la gestión de cuentas por cobrar.

Se presenta la tabla de escala de medición para calificar el nivel de cumplimiento de control interno según el rango.

Tabla 1

Escala para medición del cumplimiento del control interno

Rango	Calificación
67%-100%	Eficiente
34% - 66%	Poco eficiente
0 % -33%	Deficiente

Nota: La tabla muestra la escala de medición que se utilizó para determinar el cumplimiento del control interno.

A continuación, se presenta el gráfico y la tabla que muestra los resultados obtenidos del nivel de cumplimiento según las dimensiones de la variable control interno.

Tabla 2

Nivel de cumplimiento de la variable control interno

Dimensiones	% Cumplimiento	Observación
Ambiente de control	45.00%	Poco eficiente
Evaluación de riesgo	41.46%	Poco eficiente
Actividades de Control	35.95%	Poco eficiente
Información y Comunicación	54.55%	Poco eficiente
Supervisión y monitoreo	41.67%	Poco eficiente
Resultado	43.73%	

Nota: En la tabla se muestra el detalle de los resultados obtenidos por dimensión de la variable control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC.

Los resultados mostrados determinaron un nivel de cumplimiento de 43.73% lo cual indica que es poco eficiente según la escala propuesta en la tabla N°01, se evidenció factores negativos que generaron falencias en el desarrollo de las actividades: la falta de personal capacitado referente a la evaluación y tratamiento de riesgos, asimismo no tiene una estructura organizacional que permita la segregación de funciones y un sistema automatizado para dar seguimiento a la deuda.

Luego de analizar el nivel de cumplimiento de la primera variable (control interno) se presenta los resultados de la segunda variable (gestión de cuentas por cobrar).

Tabla 3

Nivel de cumplimiento de la variable gestión de cuentas por cobrar

Indicadores	% Cumplimiento	Observación
Políticas de crédito	33.33%	Poco eficiente
Políticas y procedimientos de cobranzas	50.00%	Poco eficiente
Gestión de Cobros	33.33%	Poco eficiente
Total	38.89%	

Nota: La tabla muestra el detalle de los resultados obtenidos por dimensión de la variable gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC (anexo 07).

El nivel de cumplimiento del 38.89%, determinó un resultado poco eficiente, porque no cumple adecuadamente los procedimientos para el otorgamiento de créditos, asimismo no realiza un seguimiento oportuno para la recuperación de la cartera, aumentando el riesgo de

A continuación, la tabla muestra los resultados de la influencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 4

Evaluación del control interno en la gestión de cuentas por cobrar

Variab les	% Cumplimiento
Control Interno	43.73%
Cuentas por cobrar	38.90%
Resultado	41.48%

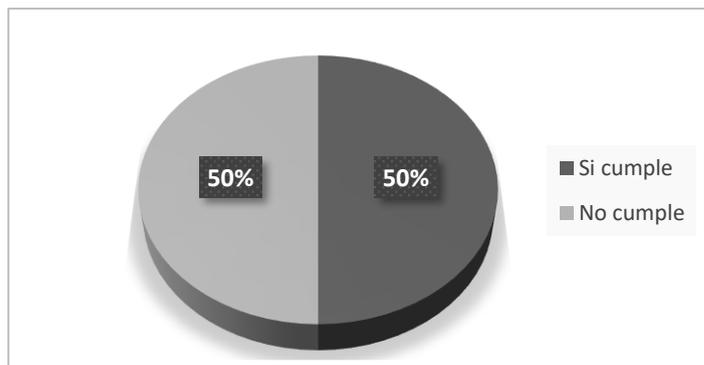
Nota: La figura muestra los resultados de la influencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa, se obtuvo un nivel de cumplimiento 41.48% que es poco eficiente lo cual influye significativamente en el desarrollo eficaz de los procesos y procedimientos del área de cuentas por cobrar, lo que incrementa el riesgo de cartera morosa, por ello mediante los resultados obtenidos se confirma la hipótesis general.

El objetivo específico 1 analizó de qué manera el ambiente de control influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022. A continuación, se presentan los resultados.

El ambiente de control y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar se analizó a partir de dos indicadores, el nivel de cumplimiento de valores éticos y el plan de inducción al personal.

Figura 1

Nivel de cumplimiento de los valores éticos en la gestión de cuentas por cobrar



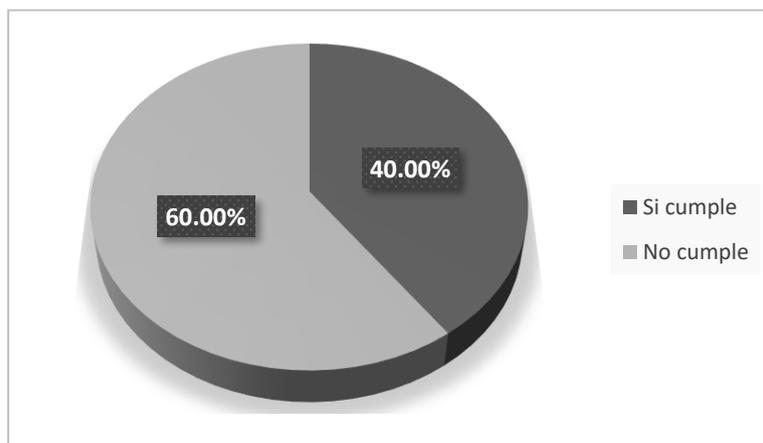
Nota: El resultado del nivel de cumplimiento de los valores éticos en la gestión de cuentas por

cobrar, determinó un nivel de cumplimiento del 50% y según la escala propuesta en la tabla N°01 es poco eficiente. Se evidenció que la gerencia no promueve un ambiente de control adecuado en el área y no tiene una estructura apropiada para facilitar una eficiente gestión en sus actividades (anexo 8).

A continuación, los resultados obtenidos de la evaluación de cumplimiento de plan de inducción al personal en la gestión de cuentas por cobrar.

Figura 2

Evaluación del nivel de cumplimiento de plan de inducción al personal en el área de cuentas por cobrar



Nota: El nivel de cumplimiento del plan de la inducción al personal influye en la gestión de cuentas por cobrar. La figura muestra el resultado del nivel de cumplimiento del plan de inducción al personal en el área de cuentas por cobrar, lo cual determinó un nivel de cumplimiento del 40% que es poco eficiente, se evidenció que no tiene establecido parámetros para medir el desempeño del personal en función de sus actividades, no cuenta con una planificación organizada que facilite el desarrollo de sus objetivos y propicie un clima laboral positivo (anexo 9).

A continuación, la tabla presentada muestra los resultados para determinar la influencia del ambiente de control en la gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 5

Evaluación del ambiente de control en la gestión de cuentas por cobrar

Indicadores	Nivel de cumplimiento
Nivel de cumplimiento de los valores éticos de la organización.	50.00%
Nivel de cumplimiento del plan de inducción al personal en el área de cuentas por cobrar	40.00%
Total	45.00%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos de la influencia del ambiente de control en la gestión de cuentas por cobrar a partir del nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión.

Mediante esta evaluación se obtuvo un nivel de cumplimiento del 45%, que es poco eficiente, estos resultados mostraron una realidad crítica en la empresa, se demostró que el personal no pone en práctica el código de ética en el desarrollo de sus actividades para un adecuado ambiente laboral, no desarrollan programas y actividades que ayuden al mejoramiento de los conocimientos del personal lo cual influye significativamente en el desarrollo oportuno y eficiente de sus operaciones en el área, por ello aceptamos la hipótesis planteada.

El objetivo específico 2 analizó de qué manera la evaluación de riesgo influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC centro ferretero SAC, Cajamarca, 2022.

La evaluación de riesgo y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar se analizó a partir del nivel de cumplimiento de 3 indicadores, identificación de los factores de riesgo, nivel de cumplimiento de políticas para disminuir riesgos y evaluación de riesgo de la cartera morosa.

A continuación, se presenta la matriz de riesgos para medir el nivel de identificación de riesgos y el impacto en la gestión de cuentas por cobrar, asimismo se muestra la tabla de calificación del riesgo de acuerdo a su probabilidad e impacto.

Tabla 6

Nivel de riesgo

Probabilidad	Alta	4	8	12	16
	Media	3	6	9	12
	Baja	2	4	6	8
	Remota	1	2	3	4
		Leve	Moderado	Crítico	Muy crítico
		Impacto			

Tabla 7

Criterios para evaluar la probabilidad de riesgo

Alta	Ocurre o puede ocurrir una vez cada 30 días o menos
Media	Ocurre o puede ocurrir una vez cada 3 meses
Baja	Ocurre o puede ocurrir una vez cada 6 meses
Remota	Ocurre o puede ocurrir una vez cada año

Tabla 8

Criterios para evaluar el impacto del riesgo

Muy crítico	Pérdidas económicas significativas para la empresa que perjudica la continuidad o expansión de la empresa.
Crítico	Pérdidas económicas graves para la empresa que pueden reponerse a largo plazo.
Moderado	Pérdidas económicas moderadas para la empresa que pueden reponerse a mediano plazo.
Leve	Pérdidas económicas leves para la empresa que pueden reponerse a corto plazo.

Tabla 9

Matriz de riesgo del área de cuentas por cobrar

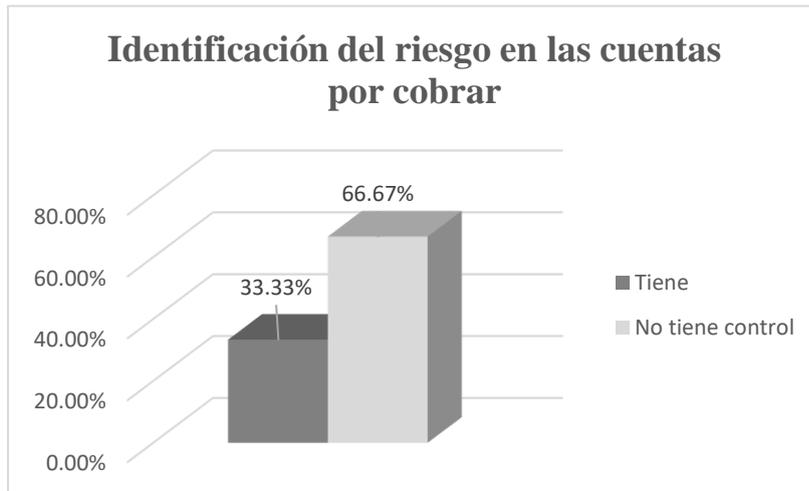
Actividad	Descripción del riesgo / efecto	Control implemen	ANALISIS DEL RIESGO				Causas	Medidas de corrección
			Probabil.	Impacto	Total	Calificac.		
Cumplimiento de funciones.	Desempeño inadecuado de las funciones	No tiene Control	4	3	12	Alto	Falta de segregación de funciones para dicha área.	Implementar personal que facilite la segregación de funciones para un mejor desempeño de las actividades.
Control en las cuentas por cobrar.	Fraude interno en la gestión de cobranzas por parte del personal.	No tiene Control	3	2	6	Medio	Falta de control en las actividades de los trabajadores.	Implementar y ejecutar el código de ética y las políticas de los medios de pago.
Otorgación de créditos.	No conseguir la recuperación total de las cuentas por cobrar	No tiene Control	2	4	8	Alto	Incumplimiento de los procedimientos para la otorgación de créditos.	Asignar un responsable para la evaluación de otorgación de créditos.
Registro de las ventas realizadas.	Que los estados financieros no evidencien información real sobre las ventas.	Tiene Control	4	1	4	Bajo	Registro inoportuno de los comprobantes	Establecer un control para llevar el registro adecuado de los comprobantes.
Antigüedad de las cuentas por cobrar.	Que se convierta en deudas incobrables.	Tiene Control	2	3	6	Medio	Falta de implementación de políticas de cobranza.	Implementación de políticas para los clientes morosos.
Políticas de cobranza.	Incumplimiento con los plazos de cobranza	No tiene Control	2	3	6	Medio	Falta de implementación de políticas y personal capacitado para el seguimiento de la deuda.	Elaborar políticas de crédito consistentes, para asegurar la cobranza en los plazos establecidos.

Nota: En la tabla se muestran los riesgos que pueden afectar en cada actividad del área de cuentas por cobrar y su impacto.

Luego se evaluó el nivel de identificación de riesgos de acuerdo al control que tiene en las actividades del área presentada en la matriz de riesgo.

Figura 3

Nivel de identificación del riesgo en la gestión de cuentas por cobrar



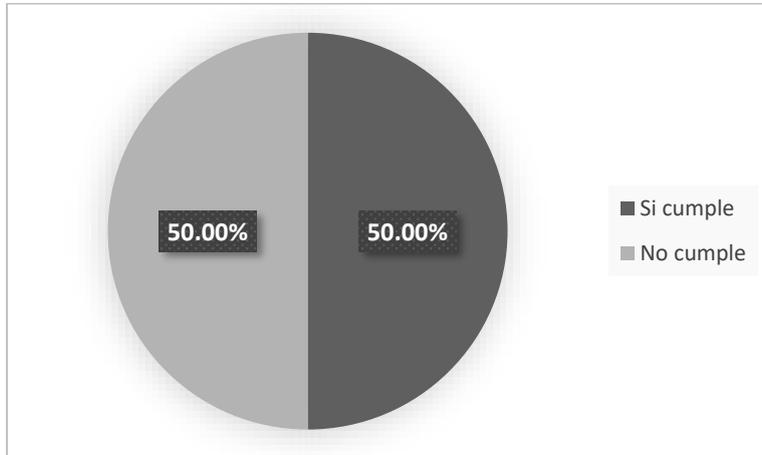
Nota: Se analizó el nivel de identificación del riesgo para determinar la influencia de la evaluación de riesgo en la gestión de cuentas por cobrar.

Según la identificación y análisis de riesgos, existen 3 actividades que presentan riesgo medio y 2 con riesgo alto, de las cuales el 66.67 % de las actividades no tienen control implementado porque no establecen procedimientos para identificar los factores de riesgo que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.

A continuación, el gráfico muestra los resultados del nivel de cumplimiento de políticas para disminuir riesgos en la gestión de cuentas por cobrar.

Figura 4

Nivel de cumplimiento de políticas para disminuir riesgos en la gestión de cuentas por cobrar



Nota: La figura muestra un nivel de cumplimiento del 50%, lo cual es poco eficiente, se evidenció que no tienen procedimientos definidos ante los riesgos que puede afectar el buen funcionamiento del área (anexo 10.)

Luego, se presenta el reporte de facturas por cobrar vencidas para analizar el nivel de morosidad.

Reporte de Facturas Vencidas

Enero -diciembre 2022

Tabla 10

Reporte de Facturas por cobrar vencidas - Soles

Fecha de Emisión	Monto (S/)	Condición de pago	Fecha de Vencim.	Plazo de vencimiento			Días de vencim.	Total (S/)
				30	60	90		
24/5/2022	5,645	60	23/7/2022		5,645		161	5,645
30/6/2022	6,132	30	30/7/2022	6,132			154	6,132
13/9/2022	6,520	30	13/10/2022	6,520			79	6,520
26/9/2022	8,189	60	25/11/2022		8,189.5		36	8,189
20/10/2022	8,246	60	19/12/2022		8,246		12	8,246
31/10/2022	10,793	30	30/11/2022		10,793		31	10,793
11/11/2022	12,640	30	11/12/2022	12,640			20	12,640
				25,292	32,873.5	-	332	58,165

Nota: En la tabla se detalla las facturas vencidas al 2022

Tabla 11

Porcentaje de morosidad

Indicador	Importe	%
Facturas vencidas	58,165.00	41.08%
Facturas no vencidas	83,435.00	58.92%
Facturas pendientes de cobro	141,661.00	100.00%

Nota: La tabla muestra el porcentaje de morosidad de acuerdo a las facturas pendientes de cobro, que representa el 41.08%. Indica un control deficiente porque no se realizaron revisiones periódicas de la cartera vencida.

Asimismo, se analizó el nivel de morosidad mensual.

Figura 5

Nivel de morosidad mensual



Nota: Mediante el análisis de morosidad podemos evidenciar que no se realizó una revisión periódica de la cartera vencida, no se cumple con las políticas establecidas para disminuir los riesgos de la cartera morosa, es por ello que para el año 2022 tuvieron una cartera vencida por 58,165 soles, en el cual se observó que los meses con más alto índice de morosidad fue octubre con 14.66%, setiembre 10.85% y noviembre con 10.04%.

A continuación, la tabla muestra los resultados para determinar la influencia de la evaluación de riesgos en la gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 12

Evaluación de riesgo en la gestión de cuentas por cobrar

Indicadores	Nivel de cumplimiento	Observación
Nivel de identificación de los factores de riesgo	33.33%	Poco eficiente
Nivel de cumplimiento de políticas para disminuir riesgos	50.00%	Poco eficiente
Nivel de morosidad	41.06%	Poco eficiente
Total	41.46%	

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos de la influencia de la evaluación de riesgo en la gestión de cuentas por cobrar a partir del nivel de cumplimiento de los indicadores.

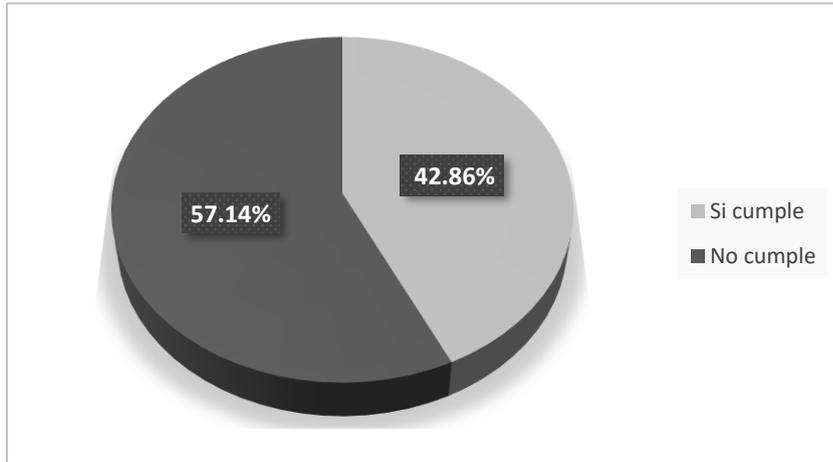
Se muestra un nivel de cumplimiento del 41.46%, interpretando estos resultados como ineficiencia en la gestión de riesgos, debido que no existen controles para identificar los riesgos que puede atravesar en sus actividades, no evalúan los riesgos de fraude, donde el personal puede cometer algún hurto o manipular la información de las cuentas por cobrar, lo cual es un riesgo alto que afecta a dicha área, asimismo no se realizó una revisión periódica de la cartera vencida aumentando el riesgo de incobrabilidad y disminución de liquidez de la empresa. Esto significa que, si hay un mayor nivel de cumplimiento en los procesos de control interno en la evaluación de riesgos, influirá significativamente en la gestión de cuentas por cobrar, mejorando la eficiencia en el desarrollo de los procesos del área, lo cual disminuirá el índice de morosidad mostrando una liquidez más adecuada, con ello se demostró la hipótesis específica 2.

El objetivo específico 3 analizó de qué manera las actividades de control influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022, los resultados se analizaron a partir del nivel de cumplimiento de 3 indicadores, grado de cumplimiento de las funciones del jefe de área, nivel de cumplimiento de los procedimientos

para la evaluación del crédito a los clientes y de los procedimientos de cobranzas.

Figura 6

Nivel de cumplimiento de funciones del jefe de área

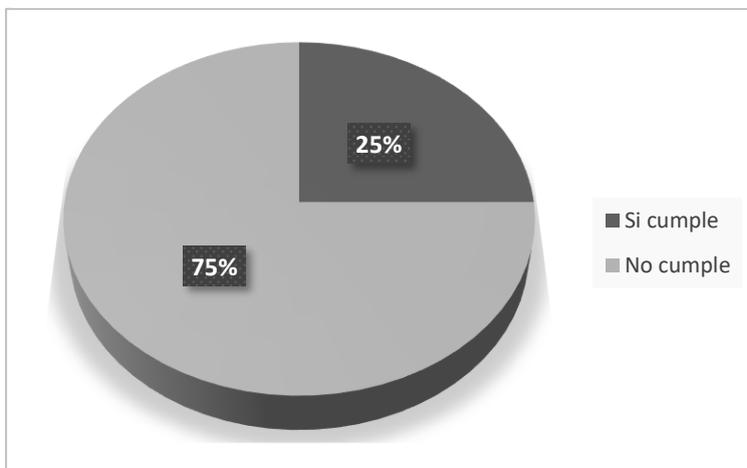


Nota: Según la figura, se obtuvo un nivel de cumplimiento del 42.86%, debido que el jefe de área tuvo deficiencia en el cumplimiento de sus funciones, generando desarrollo inadecuado en la gestión de los procedimientos (anexo N°11).

Luego se analizó la evaluación del cumplimiento de los procedimientos para la evaluación de crédito a los clientes y se obtuvo el siguiente resultado.

Figura 7

Nivel de cumplimiento de los procedimientos para la evaluación del crédito a los clientes



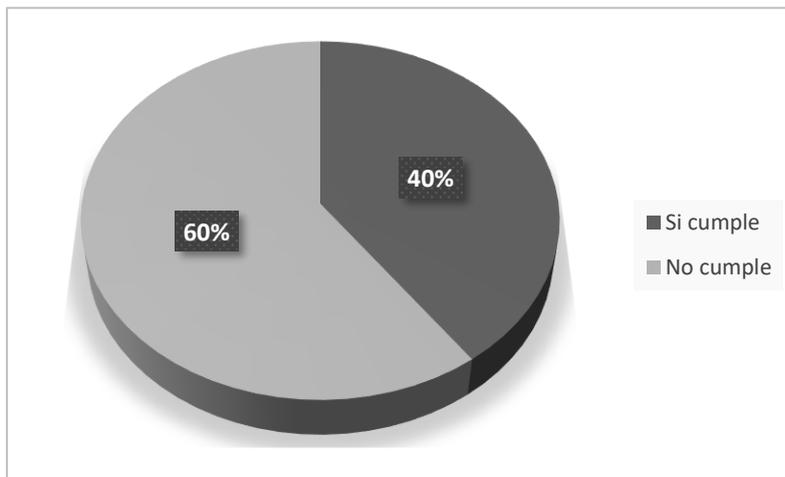
Nota: De acuerdo a los resultados obtenidos en la figura, se obtuvo un porcentaje de

cumplimiento del 25%, lo cual es poco eficiente, se evidenció que no realiza una adecuada evaluación al cliente, ya que la empresa no cuenta con personal específico y un sistema apropiado para poder evaluar el nivel crediticio (anexo 12).

Asimismo, se presenta el resultado de la evaluación del cumplimiento de los procedimientos de cobranzas.

Figura 8

Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobranzas



Nota: De acuerdo a la figura, se obtuvo como resultado un nivel de cumplimiento del 40%, debido que la empresa no cumple eficazmente los procedimientos, puesto que no cuentan con una gestión sistematizada que notifique al cliente sobre el vencimiento de la deuda y el seguimiento correspondiente para su debida cancelación y disminución del nivel de morosidad (anexo 13).

A continuación, la tabla presentada muestra los resultados para determinar la influencia de las actividades de control en la gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 13

Evaluación de las actividades de control en el área de cuentas por cobrar

Actividades de control	Nivel de cumplimiento
Funciones jefe del área	42.86%
Procedimiento de otorgación de crédito	25.00%
Procedimiento de cobranza	40.00%
Total	35.95%

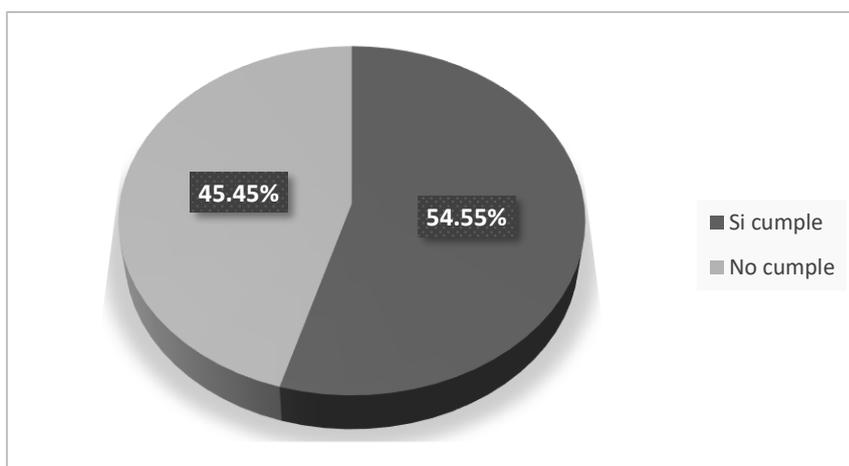
Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos de la influencia de las actividades de control en la gestión de cuentas por cobrar a partir del nivel de cumplimiento de los indicadores detallados.

Según los resultados obtenidos de la evaluación de las actividades de control en las cuentas por cobrar, se obtuvo un nivel de cumplimiento del 35.95% se evidenció que es poco eficiente, presentó deficiencias en cuanto a los procedimientos para evitar riesgos, lo cual influye significativamente en el área de cuentas por cobrar, afectando el desarrollo correcto de sus procesos por ello es necesario mejorar actividades de control como la implementación de procedimientos y políticas definidas en la cartera morosa, capacitación y segregación de funciones, debido que es fundamental para mitigar los riesgos de robo y fraude, contribuyendo con la eficiencia y un óptimo resultado en la empresa, por ello se confirma la hipótesis específica 3.

El objetivo específico 4 analizó de qué manera la información y comunicación influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022, se obtuvieron los siguientes resultados.

Figura 9

Evaluación de nivel de cumplimiento de la información y comunicación en la gestión de cuentas por cobrar



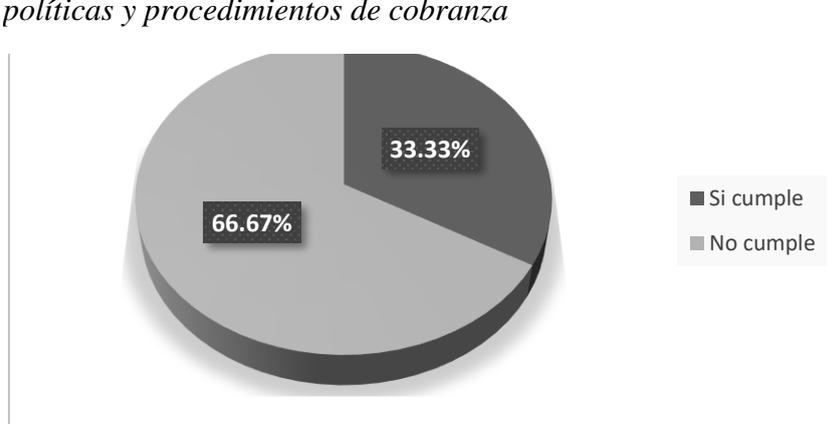
Nota: De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla, se determinó un nivel de cumplimiento

56.25% indicando que es poco eficiente, se evidenció que la empresa no desarrolla controles que contribuyan a garantizar la información oportuna y una comunicación interna efectiva, lo que genera irregularidades en el desarrollo de sus funciones, ya que se emite reportes de cobranza fuera de plazo, se evidencia que debe mejorarse la comunicación entre las distintas áreas de la empresa porque influye significativamente en la gestión de cuentas por cobrar, con ello se confirma la hipótesis específica 4.

El objetivo específico 5 analizó de qué manera la supervisión y monitoreo influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022, se evaluó a partir del nivel de cumplimiento de 2 indicadores: la supervisión y monitoreo de las políticas y procedimientos de cobranzas, supervisión y monitoreo al personal del área de cuentas por cobrar, del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 10

Evaluación del nivel de cumplimiento de supervisión de las políticas y procedimientos de cobranza

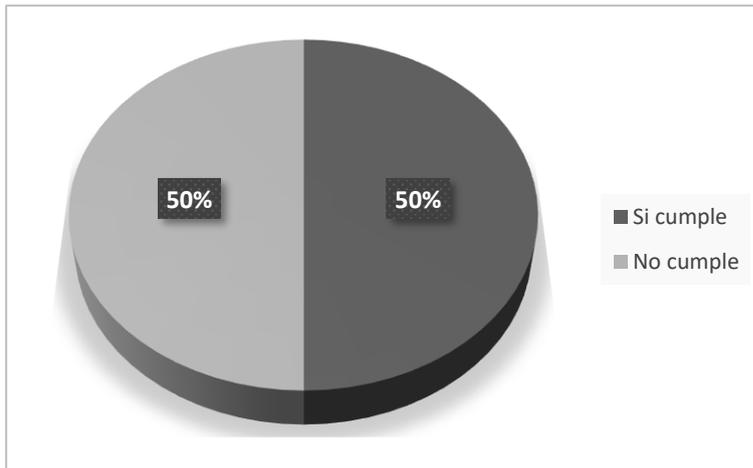


Nota: En la figura presenta los resultados obtenidos, mediante el análisis de la supervisión de políticas y procedimientos en la gestión de cuentas por cobrar, se obtuvo un nivel de cumplimiento del 33.33%, indicando que es poco eficiente, debido que no realizan supervisión periódica al área de cobranza asimismo no tienen un sistema automatizado para dar seguimiento a la deuda lo que incrementa el riesgo de cuentas incobrables y disminución de liquidez.

Luego se evaluó el nivel de cumplimiento de supervisión y monitoreo al personal en la gestión de cuentas por cobrar, obteniendo el siguiente resultado.

Figura 11

Evaluación del nivel de cumplimiento de supervisión y monitoreo al personal en el área de cuentas por cobrar



Nota: La figura muestra un nivel de cumplimiento del 50%, debido que no se supervisa al personal para asegurar el buen desempeño en sus funciones generando deficiencia en el proceso del área.

A continuación, la tabla muestra los resultados para determinar la influencia de la supervisión y monitoreo en la gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 14

Evaluación de la supervisión y monitoreo en la gestión de cuentas

Indicadores	Nivel de cumplimiento
Nivel de cumplimiento de supervisión de las políticas y procedimientos de cobranzas	33.33%
Nivel de supervisión y monitoreo al personal en el área de cuentas por cobrar	50.00%
Total	41.67%

Nota: Los resultados obtenidos muestran un nivel de cumplimiento del 41.67%, que es poco eficiente, se evidenció que no existe una adecuada supervisión a los documentos por cobrar, retrasando el cumplimiento del pago en los plazos establecidos, asimismo no supervisan al

personal que realice un seguimiento adecuado a la cartera vencida influyendo significativamente el desarrollo eficiente de sus procedimientos, por ello se confirma la hipótesis específica 5.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación se enfocó en determinar de qué manera el control interno influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC; con el fin de determinar y prevenir errores o fallas que afectan el desarrollo de las actividades del departamento de créditos y cobranzas. Esto con la finalidad de aplicar a tiempo las medidas correctivas necesarias que permitan la exactitud de la información proporcionada en los estados financieros, para asegurar que sea clara, precisa y confiable permitiendo un desarrollo óptimo de las políticas y procedimientos establecidos en la empresa para lograr las metas propuestas.

Durante el desarrollo de nuestra investigación tuvimos limitaciones para obtener acceso a la información de la empresa de la cual realizamos el estudio, debido que actualmente las empresas son reservadas con su información puesto que es confidencial, por ello se utilizó la información con la autorización respectiva de la gerencia, otra de las limitaciones fue el factor del tiempo por la distancia de nuestro trabajo, la cual superamos con una adecuada organización del horario.

Tomando en cuenta el objetivo general, según los resultados mostrados en la tabla N°4, se determinó el control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa CFC centro ferretero SAC, obteniendo un nivel de cumplimiento del 41.48%, el cual es poco eficiente, se evidenció que no existe un adecuado control en dicha área, afectando el desarrollo de los procesos y la ejecución de los objetivos, de igual manera García, Maldonado, Galarza, & Grijalva (2019), en su trabajo de investigación “*Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador*”, sus resultados presentó deficiencia en la evaluación del control interno en la gestión de créditos de cobranzas, obtuvieron un nivel de confianza del 44%, debido a la falta de cumplimiento de las políticas establecidas, asimismo se determinó que en la empresa existe duplicidad de funciones lo cual genera un inadecuado cumplimiento en los procedimientos para recuperar la cartera de clientes

afectando a la liquidez de la empresa, en cuanto al objetivo específico 1 se obtuvo como resultado que el ambiente de control influye significativamente en la gestión de cuentas por cobrar, obteniendo un nivel de cumplimiento del 45%, debido que no cuenta con una estructura definida para el área y un plan estratégico en el que defina los objetivos, asimismo no promueve un ambiente ético lo cual afecta el desempeño de sus actividades, a diferencia de Flores & Guevara (2017), en su estudio “*Análisis del sistema de control interno basado en el Modelo COSO en la empresa Maíz Olguita S.A.C*”, obtuvo como resultado un nivel de confianza del 69%, debido que los trabajadores de la empresa cuentan con integridad y valores éticos, respetan los niveles de autoridad cumplen con sus funciones y responsabilidades, concluyendo que es importante establecer un organigrama donde se defina claramente los cargos y funciones de cada personal para facilitar los procesos dentro de la empresa.

En los resultados del objetivo específico 2 se analizó de qué manera la evaluación de riesgo influye en la gestión de cuentas por cobrar, según los resultados mostrados en la tabla N°12, se obtuvo un nivel de cumplimiento de 41.46% debido que no existen controles para identificar los riesgos que puede afectar en el proceso de cuentas por cobrar, no se realizó una revisión periódica de la cartera vencida aumentando el riesgo de incobrabilidad y disminución de liquidez de la empresa, de igual manera Espinoza (2019), en su investigación en la empresa G Force Electronic SAC, menciona que mediante esta dimensión obtuvieron un nivel de cumplimiento del 20%, pues no existen controles ni identificación de riesgos, para evaluar las oportunidades que puede ocurrir fraude, siendo esto un riesgo alto, afectando las cuentas por cobrar, ya que, realizan sus actividades sin identificar los riesgos que puede atravesar la organización. Se obtuvo un nivel de cumplimiento de 53.85%, lo que quiere decir que la empresa no tiene establecidos controles para minimizar riesgos que pueden afectar en el proceso de cuentas por cobrar.

Con respecto al objetivo específico 3, se obtuvo un nivel de cumplimiento del 35.95%, lo cual influye significativamente a la gestión de cuentas por cobrar, presentó deficiencias en

cuanto a los procedimientos para evitar riesgos afectando el desarrollo correcto de sus procesos por ello es necesario tener un mayor control en sus actividades y políticas para la recuperación de la cartera morosa, de la misma manera Mantilla & Morales (2017), en su estudio obtuvieron un cumplimiento de 28.11% del total de actividades de los procedimientos de las cuentas por cobrar comerciales, lo cual califica como deficiente, debido que en el proceso de selección de clientes no ha establecido un sistema apropiado para evaluar un nivel crediticio, no cumplen adecuadamente con los procedimientos de cobranza incrementando el riesgo de morosidad, por ello deben contar con un programa adecuado para evaluar el nivel crediticio de las empresas acreedoras, manejar una cartera de clientes y tener un mayor control para la ejecución de cobranzas, del mismo modo Vargas & Tacilla (2018), en su trabajo de investigación *“Nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las Ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C año 2017”*, según sus resultados obtuvieron un nivel de cumplimiento del 40.59%, debido que se detectó ineficiencia en la gestión de los procedimientos en las cuentas por cobrar por el inadecuado cumplimiento de procedimientos de ventas al crédito, los cuales impactaron en las actividades de la empresa por el alto índice de la morosidad afectando la liquidez de la empresa. En cuanto al objetivo 4 se evaluó el nivel de cumplimiento de la información y comunicación en la gestión de cuentas por cobrar, según los resultados mostrados en la figura N°12, se determinó un nivel de cumplimiento 54.55% indicando que es poco eficiente, debido que la empresa no cuenta con controles y estrategias de comunicación para el desarrollo efectivo de sus actividades en el área de cuentas por cobrar, asimismo no establecen y comunican claramente un manual de funciones para una adecuada gestión de las cobranzas, del mismo modo Guevara & Marín (2019) en su estudio *“Evaluación del control interno según modelo COSO III a las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Transportes Marín hermanos”* obtuvieron un valor promedio de 0.42 demostrando que es deficiente debido que la empresa no cuenta con un sistema de control informático para la gestión de cobro al vencimiento de las mismas, no se emiten reportes

oportunos de las cuentas por cobrar y no establecen y comunican claramente un manual de funciones para las personas encargadas de la gestión de créditos y cobranzas ocasionando retraso en el desarrollo de las operaciones del área. Con respecto al objetivo específico 5 se obtuvo un nivel de cumplimiento del 41.67% lo cual es poco eficiente, debido que no se realiza un monitoreo continuo al cumplimiento adecuado de sus procedimientos para la recuperación de la cartera afectando el logro de sus objetivos, de la misma manera Espinoza (2019), obtuvo como resultados que la gerencia de administración y finanzas no monitorea periódicamente el desempeño del personal, en relación al cumplimiento de los objetivos del área, por ello, no permite establecer acciones para prevenir o disminuir riesgos del área, por lo cual la empresa seguirá cometiendo los mismos tipos de error, provocando pérdidas económicas.

En cuanto a las implicancias de la investigación se detallan las siguientes:

Implicancias prácticas: La investigación buscó proporcionar información que será útil para contribuir a la solución sobre el problema de la unidad de estudio y problemas similares, debido que según diferentes investigadores mencionan que garantiza la confiabilidad de la información y contribuye al buen desarrollo de los procesos internos, facilitando la consecución de sus objetivos, asimismo servirá como línea y consulta para futuras investigaciones al proporcionar conocimiento relevante respecto al control interno en las cuentas por cobrar.

Implicancias teóricas: Las teorías, información estudiada y resultados obtenidos servirán para la implementación de técnicas y mecanismos que contribuyan con la reducción de la morosidad de la empresa, por ello consideramos que el trabajo de investigación es preciso para ayudar a la ejecución de los objetivos y alcanzar la eficiencia y efectividad en los procedimientos, permitiendo contrastar teorías existentes y ampliando las bases del conocimiento acerca de la influencia del control interno en las cuentas por cobrar aplicando los componentes del modelo COSO.

Implicancias metodológicas: El presente trabajo de investigación utilizó el método científico para su desarrollo y planteamiento; se sustenta en la recopilación y análisis de la

información cuya técnica fue el análisis documental con instrumento guía de análisis documental, se recopiló datos importantes de la empresa para identificar la problemática y contribuir al desarrollo óptimo.

Se presenta las siguientes conclusiones:

1. El control interno influyó significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC, por ello es necesario fortalecer los componentes del control interno en el área de cuentas por cobrar, debido que contribuyen con el desarrollo eficaz de los procesos minimizando los riesgos de cartera morosa.
2. En la empresa CFC Centro Ferretero SAC el ambiente de control influyó significativamente en las cuentas por cobrar, presentó falencias importantes como la falta de direccionamiento ético, manuales de funciones y procedimientos, por ello es necesario reforzar los valores éticos y realizar capacitaciones al personal para mejorar su desempeño laboral y alcanzar las metas y objetivos propuestos.
3. El componente evaluación de riesgos influyó significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa, se evidenció que no tienen controles para identificar los riesgos que puede atravesar en el desarrollo de sus actividades sin identificarlos ni mitigarlos, sin embargo, es necesario implementar un plan estratégico para identificar los riesgos de manera oportuna, tomando acciones para que no afecte la gestión del área.
4. Las actividades de control influyeron significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la entidad, se evidenció falta de personal específico en dicha área, por ello realizan procedimientos inadecuados que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades, asimismo, la ausencia de segregación de funciones da lugar a que se cometan irregularidades dentro del área, es necesario la implementación de políticas de cobranza las cuales permitan agilizar el proceso en la recuperación de créditos.
5. El componente información y comunicación influyó significativamente en la gestión de

cuentas por cobrar de la empresa, presentó un nivel de cumplimiento poco eficiente, no tienen comunicación efectiva interna con otras áreas para el análisis adecuado, por ello es necesario fortalecer la comunicación entre las distintas áreas para identificar irregularidades.

6. El componente supervisión y monitoreo influyó significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa, se observó que no se supervisa al personal para afrontar responsabilidades de manera eficiente, asimismo no cuenta con un sistema automatizado para dar seguimiento a la deuda, por ello presenta un alto índice de morosidad lo cual perjudica a la empresa, aumentando el riesgo de generar cuentas incobrables y de esta manera afecta la liquidez, es necesario implementar evaluaciones continuas al personal para asegurar el adecuado cumplimiento de sus funciones y cumplir eficazmente los objetivos establecidos.

REFERENCIAS

- Centurión, D. M. y Nuñez, R. J. (2016). El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones ante la superintendencia nacional de Aduanas y Administración tributaria de la empresa Protector One SAC, 2015. *Tesis para optar título profesional de Contador Público*. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4521>
- Espinoza, J. R. (2019). El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic SAC en el periodo 2017. *Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2369>
- Flores, L. S. y Guevara, M. M. (2017). Análisis del sistema de control interno basado en el Modelo COSO en la empresa Maíz Olguita S.A.C. *Tesis de grado*. Universidad Privada Unión, Tarapoto. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/943>
- García, X. Z., Maldonado, H. P., Galarza, C. M., & Grijalva, G. G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación*, 14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/html/>
- Gómez, L. M., Cartagena, H. M. y Baque, V. L. (2019). Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. *Educación, Política y Valores.*, 1-17. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/1358/1684>
- Guevara, G. J. y Marín, T. Z. (2019). Evaluación del control interno según modelo COSO III a las cuentas por cobrar comerciales de la empresa “Transportes Marín hermanos”. *Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas*. Universidad Privada Antonio

Guillermo Urrelo, Cajamarca, Cajamarca, PERÚ. Obtenido de

<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1284?show=full>

Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. M. (2014). *Metología de la investigación*

(6ta ed.). México: Mc Grau Hill Education.

Huaccha, M. O. y Vásquez, E. A. (2020). Control interno y su incidencia en cuentas por

cobrar de Ilutec EIRL Los Olivos 2018. *Tesis para optar al título profesional de*

Contadora Pública. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/11537/24685>

Instituto de auditores Internos de España. (2013). *Control interno - Marco Integrado*.

Obtenido de https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf

Jara, A. A. y Rodríguez, J. C. (2017). Evaluación comparativa del sistema de control interno

del sector comercial y del sector público del Cantón Morona. *Revista Killkana*

Sociales, 3-4. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6297494>

López, F. R. (2017). Control interno del área de compras y su Incidencia en la Rentabilidad

de la empresa KATEX SAC de Trujillo 2016. *Tesis para obtener el título profesional*

de Contador Público. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, País. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/11632>

López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Scielo*, 69-70. Obtenido de

<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Machuca, W. L. (2017). El sistema de control interno como instrumento de gestión para la

adecuada toma de decisiones en la empresa Servicentro Primavera SRL 2015-2016.

Tesis para optar el Grado Académico de Mestro en ciencias. Universidad Nacional de

Cajamarca, Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14074/1077>

Mantilla, A. N. y Morales, A. S. (2017). Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar

comerciales en la liquidez de la empresa Servicios múltiples Cielo Azul E.I.R.L.

Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/11537/12363>

Marín, L. E. (2018). Control Interno desde el enfoque Contemporáneo (Modelo Coso y Coco). *Revista Académica Contribuciones a la Economía*, 2-4. Obtenido de

<https://www.eumed.net/rev/ce/2018/4/control-interno-contemporaneo.html#>

Mera, J. M. (2017). La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley SAC Trujillo 2017. *Tesis para optar el título profesional de Contador Público*. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/13515>

Montoya, O. V. (2016). Visión integral del control interno. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 9. Obtenido de <https://doi.org/10.17533/udea.rc.328434>

Muñiz, W. G. y Mora Reyes, W. K. (2017). Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters. *Tesis para optar el título de contador Público Autorizado*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/23007>

Neira, G. C. (2018). Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L. *Tesis para obtener el título profesional de Contador Público*. Universidad Nacional de Piura, Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1398>

Peralta, D. B. y Burgos, M. N. (2019). *Diseño de control interno aplicando el método COSO para la empresa Univisa SA*. Universidad de Quayaquil, Quayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46307>

Ponce, J. C. (2016). Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del Comercial Rocío de la ciudad de Babahoyo en el año 2015. *Tesis de Grado previo la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas*,

<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5107>

Ramos, Y. (2016). Evaluación sobre herramientas de control interno, para la implementación de procesos de control, en empresas del sector privado, como instrumentos de mejoramiento en gestión empresarial. *Especialización en Revisión Fiscal y Auditoría Internacional*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de

<http://hdl.handle.net/10654/15943>

Risco, A. A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima, Lima.

Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>

Rivero, D. B. (2008). *Metodología de la investigación* (A. Rubeira ed.). Editorial Shalom 2008. Obtenido de [http://187.191.86.244/rceis/wp-](http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf)

[content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf](http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf)

Rodríguez, J. I. (2015). *Evaluación del control interno de cuentas por cobrar de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2013-2014*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/2748>

Stevens, R. (2019). *¿Qué son las cuentas por cobrar y cual es su importancia?* Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

Vargas, A. S. y Tacilla, A. R. (2018). Nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las Ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C año 2017. *Tesis para optar el título profesional de Contador Público*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/13944>

Vargas, Y. M. (2018). Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018. *Tesis para obtener el grado profesional de Licenciada*



El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022

en Administración. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/25925>

ANEXOS

ANEXO 1. Carta de autorización de uso de información de empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL		
Yo <u>Asteria Gordia Verastegui</u> <small>(Nombres del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>		
identificado con DNI o CE N° <u>26724004</u> , como representante legal de la empresa/institución: <u>CFC Centro Ferretero SAC</u>		
con R.U.C. N° <u>20600501853</u>		
ubicada en la ciudad de <u>Cajamarca</u>		
OTORGO LA AUTORIZACIÓN A:		
1) <u>Angie Lisbeth Terrones López</u> , con DNI/CE <u>75745809</u>		
2) <u>Mayra Yoselin Vásquez Pedraza</u> , con DNI/CE <u>72469707</u>		
Egresado/s de la (X) Carrera profesional o () Programa de Posgrado de <u>Contabilidad y Finanzas</u>		
para que utilice la siguiente información de la empresa: <u>Procedimientos de Cuentas por cobrar:</u> <small>(Desde la información a entregar)</small> <u>selección de clientes, aprobación de créditos, proceso de cobranza, procedimiento de control moroso de clientes, registro de ventas, transacciones, estado de cuentas, libro caja y bancos año 2019 al 2022</u>		
con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o (X) Título Profesional. Para su validez tomar en cuenta los documentos que deberán adjuntar, según los siguientes casos:		
1) Para el caso de empresas privadas y formalizadas, se deberá adjuntar: <ul style="list-style-type: none"> • La vigencia de Poder o la consulta RUC (con fecha no mayor a 90 días a partir de la fecha del acta de aprobación del asesor en el caso de Tesis y a partir de la solicitud de la carpeta en el caso de Suficiencia Profesional) • En el caso de presentar consulta RUC, adjuntar copia del DNI vigente o Ficha Rancio del Representante Legal. 		
2) Para el caso de entidades públicas u organizaciones sin fines de lucro (ONGs y similares), se deberá adjuntar: <ul style="list-style-type: none"> • Resolución u otro documento oficial que evidencie que la persona que autoriza es la autoridad competente en ejercicio. • Copia del DNI vigente o Ficha Rancio del Representante Legal. 		
3) Para el caso de personas naturales, personas naturales con negocio, pequeñas y microempresas empresas, se deberá adjuntar: <ul style="list-style-type: none"> • Ficha RUC 10 o 15 o 17 de ser el caso (fuerzas armadas, extranjeros, etc.) • Copia del DNI vigente o Ficha Rancio / Carnet de extranjería del representante Legal. 		
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada. () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa. o (X) Mencionar el nombre de la empresa.		
 Firma del Representante Legal o Autoridad DNI o CE: <u>26724004</u>		
El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.		
 Firma del egresado (1) DNI: <u>75745809</u>	 Firma del egresado (2) DNI: <u>72469707</u>	
CÓDIGO DE DOCUMENTO COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN 08	PÁGINA Página 1 de 1

ANEXO 2. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:				
¿De qué manera el control interno influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022?	Determinar de qué manera el control interno influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022.	El control interno influye significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC, 2022.		Ambiente de Control	Nivel de cumplimiento de los Valores éticos en la gestión de cuentas por cobrar. Nivel de cumplimiento del plan de inducción al personal. Nivel de Identificación de los factores de riesgo.	
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:		Evaluación de riesgo	Nivel de cumplimiento de políticas para disminuir riesgos. Evaluación de riesgo de la cartera morosa. Grado de cumplimiento de las funciones del jefe de área. Nivel de cumplimiento de los procedimientos para la evaluación del crédito a los clientes.	Técnica Análisis documental
1. ¿De qué manera el ambiente de control influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022?	1. Analizar de qué manera el ambiente de control influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC centro ferretero SAC Cajamarca, 2022	1. El Ambiente de Control influye significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022.	Control Interno			
2. ¿De qué manera la Evaluación de riesgo influye en la gestión de	2. Analizar de qué manera la evaluación de riesgo influye en la gestión de	2. La evaluación de riesgo influye significativamente en la gestión de cuentas		Actividades de control	Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobranzas.	

<p>cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022?</p>	<p>cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022</p>	<p>El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca,2022</p>	<p>por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022.</p>	<p>Información y comunicación</p>	<p>Nivel de cumplimiento de la información y comunicación en la gestión de cuentas por cobrar.</p>	<p>Instrumento: Guía de análisis documental</p>
<p>3. ¿De qué manera las Actividades de control influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022?</p>	<p>3. Analizar de qué manera las actividades de control influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022.</p>	<p>3.Las Actividades de Control influyen significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022.</p>	<p>Monitoreo y supervisión</p>	<p>Nivel de supervisión de las políticas y procedimientos de cobranzas. Nivel de supervisión al personal en el área de cuentas por cobrar. Nivel de control de otorgamiento de crédito.</p>		
<p>4. ¿De qué manera la información y la comunicación influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022?</p>	<p>4.Analizar de qué manera la información y la comunicación influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022.</p>	<p>4.La información y comunicación influye significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022.</p>	<p>Políticas de crédito</p>	<p>Evaluación de la política crediticia. Reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar Nivel de la cartera vencida.</p>		
<p>5. ¿De qué manera la supervisión y monitoreo influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022?</p>	<p>5. Analizar de qué manera la supervisión y monitoreo influye en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022.</p>	<p>5.La supervisión y monitoreo influye significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022.</p>	<p>Gestión de cuentas por cobrar</p>	<p>Políticas y procedimientos de cobranzas</p>	<p>Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobranza. Revisión del nivel de ventas al contado y crédito de la empresa. Control periódico de las cuentas por cobrar Control de plazos de cobro</p>	
			<p>Gestión de cobros</p>	<p>Nivel de recuperación de la cartera</p>		

ANEXO 3. Matriz de operacionalización de variables

Definición conceptual	Definición operacional	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<p>Según Machuca (2017), el control interno es una herramienta primordial para entidades tanto privadas como públicas, puesto que aseguran que los activos estén adecuadamente protegidos contra pérdidas, fraudes o ineficiencias, asimismo ayuda a minimizar los riesgos e irregularidades de forma oportuna, dando seguridad razonable hacia el logro de objetivos y metas programadas, bajo un ambiente eficaz, ético, de cumplimiento, calidad y mejora continua.</p>	<p>El control interno es un proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas para obtener efectividad y eficiencia operacional en la gestión de la organización.</p>	Control Interno	<p>Ambiente de Control</p> <p>Evaluación de riesgo</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Monitoreo y supervisión</p>	<p>Nivel de cumplimiento de los Valores éticos en la gestión de cuentas por cobrar.</p> <p>Nivel de cumplimiento del plan de inducción al personal.</p> <p>Nivel de Identificación de los factores de riesgo.</p> <p>Nivel de cumplimiento de políticas para disminuir riesgos.</p> <p>Evaluación de riesgo de la cartera morosa.</p> <p>Grado de cumplimiento de las funciones del jefe de área.</p> <p>Nivel de cumplimiento de los procedimientos para la evaluación del crédito a los clientes.</p> <p>Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobranzas.</p> <p>Nivel de cumplimiento de la información y comunicación en la gestión de cuentas por cobrar.</p> <p>Nivel de supervisión de las políticas y procedimientos de cobranzas</p> <p>Nivel de supervisión al personal en la gestión de cuentas por cobrar.</p> <p>Nivel de control de otorgamiento de crédito.</p> <p>Evaluación de la política crediticia.</p> <p>Reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar</p>	<p>Técnica Análisis documental:</p> <p>Instrumento: Guía de análisis documental</p>
<p>Según Rodríguez (2015), las cuentas por cobrar son parte fundamental del ciclo de efectivo de la empresa, posteriormente se convertirán en efectivo,</p>	<p>La gestión de cuentas por cobrar representa el crédito otorgado por una empresa a sus clientes donde se administran y</p>	Gestión de cuentas por cobrar	<p>Políticas de crédito</p>	<p>Nivel de control de otorgamiento de crédito.</p> <p>Evaluación de la política crediticia.</p> <p>Reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar</p>	<p>Instrumento: Guía de análisis documental</p>

además es uno de los rubros que gestionan mediante un importante que presenta el manejo óptimo para el balance general dentro del grupo desarrollo de sus de activo circulante, efectos o operaciones. documentos por cobrar, es decir los montos acumulados o no facturados en el momento de realizar la venta o servicio, todos están constituidos a favor de la empresa.

Políticas y procedimientos de cobranzas	Nivel de la cartera vencida. Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobranza. Revisión del nivel de ventas al contado y crédito de la empresa.
Gestión de cobros	Control periódico de las cuentas por cobrar. Control de plazos de cobro. Nivel de recuperación de la cartera.

ANEXO 4. Guía de análisis documental

GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL						
<i>Control interno y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro ferretero SAC</i>						
Objetivo de la investigación: Determinar la influencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa CFC Centro Ferretero SAC Cajamarca, 2022						
Variables	Dimensiones	Indicadores	Cumple		Se revisó	
			Si	No	Si	No
Control Interno	Ambiente de Control	Valores éticos de la organización	x		x	
		Plan de inducción al personal.	x		x	
		Identifica los factores de riesgo		x		x
	Evaluación de riesgo	Existencia de políticas.	x		x	
		Evaluación de riesgo de la cartera morosa.		x		x
		Segregación de funciones en el área de cobranzas.	x		x	
	Actividades de control	Políticas y procedimientos para la otorgación de créditos.				x
		Procedimientos de cobranzas	x			x
		Información y comunicación oportuna en la gestión de cuentas por cobrar		x		x
	Monitoreo y supervisión	Supervisión de las políticas y procedimientos de cobranzas.	x			x
Supervisión y monitoreo al personal en la gestión de cuentas por cobrar			x			
procedimientos de otorgamiento de crédito			x		x	
Políticas de crédito	Límites de crédito	x			x	
	Revisión de la cartera vencida		x		x	
	Análisis de la antigüedad de la deuda		x		x	
Gestión de cuentas por cobrar	Políticas y procedimientos de cobranzas	Cumplimiento de los procedimientos de cobranza		x		x
		Identifica el nivel de ventas al contado y crédito de la empresa	x			x
	Control periódico de las cuentas por cobrar		x			x
Gestión de cobros	Gestión de cobros	Herramientas para hacer seguimiento de los cobros	x			x
		Gestión para la recuperación de la cartera		x		x

ANEXO 7. Ficha de análisis documental- Variable cuentas por cobrar-Indicadores

Indicadores de cuentas por cobrar	Cumple		Observación
	Si	No	
Políticas de crédito			
Cuenta con control para el otorgamiento de crédito		X	El área encargada no lo aplica.
Se tiene establecido límite para la otorgación de crédito	X		
Se evalúa el cumplimiento de las políticas de crédito		X	El área encargada no lo aplica.
Total % cumplimiento	33.33%	66.67%	
Políticas y procedimientos de cobranzas			
Se realiza seguimiento a la cartera vencida		X	El área encargada no lo aplica.
Se supervisa el cumplimiento de los procedimientos de cobranza		X	El área encargada no lo aplica.
Se revisa el nivel de ventas al contado y crédito de la empresa para analizar el riesgo	X		
Se realiza control periódico de las cuentas por cobrar	X		
Total % cumplimiento	50.00%	50.00%	
Gestión de Cobros			
Se cuenta con responsables para dar seguimiento a los plazos de cobro		X	El área encargada no lo aplica.
Se tiene un registro de la cartera de clientes	X		
Se cuenta con procedimientos para la recuperación de la cartera		X	El área encargada no lo aplica.
Total % cumplimiento	33.33%	66.67%	

ANEXO 8. Ficha de análisis documental- evaluación del cumplimiento de los valores éticos en la gestión de cuentas por cobrar

Nivel de cumplimiento de los valores éticos en la gestión de cuentas por cobrar	Cumple		Observación
	Si	No	
La entidad cuenta con una adecuada estructura organizacional donde está implementada el área de cuentas por cobrar correctamente.		X	La entidad no cuenta con una estructura organizacional adecuada debido que no cuenta con personal específico para el área de créditos y cobranzas.
Se promueve un ambiente ético en el área de cuentas por cobrar y se fortalece la transparencia en las prácticas diarias.	X		
La empresa tiene objetivos establecidos en el área de cuentas por cobrar.	X		
Tiene establecido normas o códigos de conducta para el desarrollo de actividades en el área de cuentas por cobrar	X		
El personal del área demuestra integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones		X	El personal no cumple sus funciones por iniciativa propia y no es responsable con el horario de trabajo
Existen procesos para evaluar el cumplimiento de los estándares de conducta dentro del área.		X	El área encargada no lo aplica.
	Si cumple	3	50.00%
	No cumple	3	50.00%
		6	100.00%

ANEXO 9. Ficha de análisis documental- evaluación del cumplimiento del plan de inducción en la gestión de cuentas por cobrar

Nivel de cumplimiento del plan de inducción al personal en la gestión de cuentas por cobrar	Cumple		Observación
	Si	No	
Establecen claramente las relaciones de jerarquía y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos del área se lleven a cabo.		X	
Existen manuales que expliquen los requerimientos de funciones y responsabilidades en el área.	X		
Se realiza evaluación de competencias para medir el desempeño de las responsabilidades asignadas en el área de cuentas por cobrar		X	No tiene establecidos parámetros de medición del desempeño
La empresa desarrolla estrategias para el cumplimiento de sus objetivos.		X	La empresa no cuenta con una planificación organizada que facilite el desarrollo de sus objetivos.
La empresa brinda instrucciones y orientaciones al personal para un adecuado desarrollo de sus funciones.	X		
	Si cumple	2	40%
	No cumple	3	60%
		5	100%

ANEXO 10. Ficha de análisis documental – evaluación del cumplimiento de políticas para disminuir riesgos.

Nivel de cumplimiento de políticas para disminuir riesgos	Cumple		Observación
	Si	No	
Existen políticas para disminuir los riesgos de la cartera morosa.	X		
Se realiza una revisión periódica de la cartera vencida, para disminuir riesgos de incobrabilidad.		X	No cuenta con sistema adecuado
Se verifican las condiciones de pago de los crédito otorgados a cada cliente, para evitar riesgos de incumplimiento.	X		
Se tienen definidos procedimientos ante un riesgo potencial en la gestión de cuentas por cobrar.		X	El área encargada no lo aplica.
	Si cumple	2	50.00%
	No cumple	<u>2</u>	<u>50.00%</u>
		4	100%

ANEXO 11. Ficha de análisis documental – Funciones del jefe de área de cuentas por cobrar

Funciones del jefe de área	Cumple		Observación
	Si	No	
Establecer políticas y planes a favor del área.		X	
Controlar y supervisar el cumplimiento de funciones en el área.		X	No controlan el cumplimiento de funciones dentro del área
Revisar la planificación semanal y diaria de los cobros.		X	Se revisa de manera mensual
Tener el debido conocimiento sobre facturas que tengan que ser anuladas.	X		
Reportar mensualmente a contabilidad sobre saldos de cuentas por cobrar.	X		
Revisar los correos enviados por el personal de facturación y cobranza de los clientes y cancelarlos en el sistema.	X		
Mantener actualizada la información de los clientes.		X	No se tiene actualizada la data para la correcta evaluación a los clientes
	Si cumple	3	42.86%
	No cumple	4	57.14%
		7	100.00%

ANEXO 12. Ficha de análisis documental – Evaluación de cumplimiento de los procedimientos para la evaluación del crédito a los clientes.

Evaluación de créditos	Cumple		Observación
	Si	No	
Se realiza una correcta evaluación sobre el nivel crediticio.		X	
Se realiza evaluación sobre la capacidad de pago		X	El área encargada no lo aplica.
Se solicita y verifica los documentos antes de la aprobación de crédito		X	El área encargada no lo aplica.
Se informa sobre las condiciones de pago	X		
	SI CUMPLE	1	25.00%
	NO CUMPLE	3	75.00%
		4	100%

ANEXO 13. Ficha de análisis documental – Evaluación de cumplimiento de procedimientos de cobranza

Procedimientos de cobranzas	Aplica		Observación
	Si	No	
Envía estados de cuenta a los clientes.	X		
Recordatorios a los clientes a través de llamadas telefónicas.	X		El área encargada no lo aplica.
Automatiza el envío de recordatorios por correo electrónico		X	El área encargada no lo aplica.
Se realiza visitas domiciliarias de ser necesario para definir el proceso de cobranza.		X	El área encargada no lo aplica.
Existen procedimientos establecidos para el tratamiento de la cartera morosa		X	
Si cumple 2 40.00%			
No cumple 3 60.00%			
5 100.00%			

ANEXO 14. Ficha de análisis documental – evaluación de cumplimiento de información y comunicación en la gestión de cuentas por cobrar

Información y Comunicación en la gestión de cuentas por cobrar	Aplica		Observación
	Si	No	
Información			
El acceso de información a las cuentas por cobrar se limita al personal autorizado.	X		
Tienen los empleados la información adecuada y oportuna para cumplir con las responsabilidades de su trabajo		X	
Registran oportunamente las operaciones para asegurar la confiabilidad de la información	X		
Se recopila información con otras áreas para el procesamiento correcto de las cuentas por cobrar		X	
Comunicación			
Informa el área de cuentas por cobrar a la gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes		X	
Se informa a los empleados, los objetivos organizacionales y sus actividades, para su mejor desempeño.	X		
Se advierte los cambios en las normas, procedimientos para la gestión del área.		X	
Existe comunicación oportuna entre el personal del área para solucionar determinado problema		X	
El área encargada de otorgar el crédito está en constante comunicación con el encargado de cobranza	X		
Se comunican los reportes de cobros generados por el área contable	X		
se comunica periódicamente a los clientes su estado de cuenta	X		
	Si cumple	6	54.55%
	No cumple	5	45.45%
		11	100.00%

ANEXO 15. Ficha de análisis documental – Supervisión y monitoreo de las políticas y procedimientos de cobranzas

Supervisión y monitoreo de las políticas y procedimientos de cobranzas	Aplica		Observación
	Si	No	
Constantemente monitorean el cumplimiento de los estándares de créditos y pagos en los requerimientos.		X	
Se realiza monitoreo a los clientes que se retrasan en sus pagos, para incentivar su cumplimiento.	X		
La empresa realiza supervisión periódica al área de cobranza		X	
Realizan actividades de prevención y monitoreo en el área de cobranza.		X	
Tienen un sistema automatizado para dar seguimiento a la deuda.		X	
Lleva un registro de las fechas mensuales en las que se debe llamar a los clientes para que cancelen sus deudas a tiempo.	X		
	Si cumple	2	33.33%
	No cumple	4	66.67%
		6	100%

ANEXO 16. Ficha de análisis documental – Supervisión y monitoreo al personal en la gestión de cuentas por cobrar

Supervisión y monitoreo al personal en la gestión de cuentas por cobrar	Aplica		Observación
	Si	No	
Se evalúa de manera mensual al personal sobre su conocimiento acerca de los objetivos de la gestión c.	X		
Se evalúa al jefe de área para garantizar el buen funcionamiento de la gestión de cuentas por cobrar cada 90 días.		X	
Monitorea el desempeño del personal para asegurar la eficiencia en sus responsabilidades en la gestión de cuentas por cobrar.		X	
El personal recibe capacitaciones sobre la gestión de cuentas por cobrar permanentemente para desarrollar eficientemente su profesionalidad.	X		
	Si cumple	2	50.00%
	No cumple	2	50.00%
		4	100.00%

ANEXO 17. Estado de situación financiera-Activos

Cuenta	NOTA	2022
Activos	0	
Activos Corrientes	0	
Efectivo y equivalentes de efectivo	359	40,610
Inversiones financieras	360	
Ctas. por cobrar comerciales - ter.	361	141,661
Cuentas por Cobrar comerciales - Relac.	362	
Cuentas por cobrar al personal, acc(socios) y directores	363	
ctas. Por cobrar diversas - terceros	364	-
ctas por cobrar diversas. Relacionados	365	-
Serv. y otros contratados por anticipado	366	-
Estimacio de ctas. de cobranza dudosa	367	-
Mercaderías	368	1,083,536
Productos terminados	369	0
Total Activos Corrientes	370	1,265,807
Activos No Corrientes		
Inmuebles, maquinaria y equipos	371	31,694
Depreciación de 1, 2 e IME acumulados	372	-10,776
Intangibles	373	-
Activos Biológicos	374	-
Anticipos	375	-
Inventarios	376	-
Activos Biológicos	377	-
Deprec. Act biol, amort y agota acum	378	-
Desvalorización de activo inmovilizado	379	-
Activo diferido	380	-
Otros activos no corrientes	381	-
Total Activos No Corrientes	381	20,918
TOTAL ACTIVOS	382	1,286,725