

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN
LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA
ASOCIACIÓN PARQUE INDUSTRIAL DE
ANCÓN, COMAS, 2020”**

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autora:

Veronica Irene Caldas Estrada de Gozzing

Asesor:

Mg. Ruperto Hernan Arias Fratelli

<https://orcid.org/0000-0002-8401-1801>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	GIULLIANNA CISNEROS DEZA	42062315
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	JORGE LUIS MORALES SANTIVAÑEZ	19809242
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	ERICKA NELLY ESPINOZA GAMBOA	10612065
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A mi familia que son mis pilares para seguir adelante, con su amor y apoyo incondicional nada es imposible,

A Dios por guiarme y por brindarme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente

AGRADECIMIENTO

A mi madre por ser tan extraordinaria, por sus enseñanzas, por apoyarme y amarme siempre.

Gracias por motivarme a seguir creciendo y a nunca darme por vencida.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS	39
CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	63
REFERENCIAS	67
ANEXOS	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variación porcentual de la Razón Corriente	49
Figura 2 Variación porcentual de la Liquidez Inmediata	50
Figura 3 Variación porcentual de las cuentas por cobrar	51
Figura 4 Análisis vertical de las cuentas por cobrar.....	52
Figura 5 Variación porcentual de las Obligaciones Financieras	53
Figura 6 Comunicación con el cliente	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable independiente	31
Tabla 2 Variable dependiente.....	32
Tabla 3 Estado de Situación Financiera	48
Tabla 4 Razón Corriente.....	49
Tabla 5 Liquidez Inmediata.....	50
Tabla 6 Cuentas por cobrar.....	51
Tabla 7 Análisis vertical de las cuentas por cobrar	52
Tabla 8 Obligaciones corrientes	53
Tabla 9 Propuesta de plan de capacitación	56
Tabla 10 Resumen de deudas pendientes	57
Tabla 11 Resumen de deudas pendientes en dólares por adquisición de terreno	58
Tabla 12 Reporte de deudas	58
Tabla 13 Compromiso de pago.....	58
Tabla 14 Reporte de deuda	59
Tabla 15 Penalidad por incumplimiento	59
Tabla 16 Asociados Expulsados por deudas de aporte.....	61
Tabla 15 Asociados Expulsados por deuda de terreno.....	61

RESUMEN

La presente tesis ha sido elaborada con el objetivo de determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de cobranzas de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020. Se integró una serie de bases teóricas, antecedentes a nivel internacional y nacional como sustentos científicos que proporcionan fidelidad a esta tesis, en la cual se precisa la incidencia de la variable Control Interno sobre la Gestión de Cobranzas. La metodología de la investigación es aplicada, de alcance correlacional, enfoque cuantitativo de diseño no experimental. Posteriormente mediante la aplicación de los instrumentos se pudo observar en la partida cuentas por cobrar un alto índice, con un margen de 35% (s/21,590,293.72), del total de activos en el periodo 2020, lo que manifiesta una deficiencia en la gestión de cobranzas. Finalmente se pudo demostrar que un eficiente control interno de las cuentas por cobrar es de vital importancia dentro de la organización, ya que si existe una mejor disponibilidad de liquidez este permitirá que la empresa obtenga el capital de trabajo primordial para continuar con la realización de su ciclo operativo.

Palabras clave: Control Interno, Gestión de cobranzas, Cuentas por cobrar

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

La gestión de cobranzas tiene una participación significativa en el alcance de la liquidez de las empresas en un plazo determinado, ya que partir de ello se gestiona los recursos obtenidos que sean suficientes y garanticen la cobertura de los gastos que implican el desarrollo de sus operaciones.

Según (García, Maldonado, Galarza, & Grijalva, 2019) en su artículo manifiesta :

En el Ecuador en los últimos años, varias investigaciones han demostrado que las empresas comerciales minoristas no cuentan con un sistema de control interno que les permita gestionar la cartera de cobranzas de una forma eficiente, debido al desconocimiento del área en gestión, provocando en muchas ocasiones pérdidas en ventas, liquidez, y en el peor de los casos el cierre de la actividad comercial. (pp. 14-27)

(Pico & Hidalgo, 2018) señalan lo siguiente:

Que implementar un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas, es importante, debido a que permite ejecutar el correcto proceso de cobro; además, de ser una herramienta para la administración, con la cual podrá realizar un control interno de la gestión realizada y asegurar el mejor desempeño organizacional. (pp. 21-28)

De acuerdo a (Alva, 2017)

En el Perú, Las microempresas representan el 95 % del universo empresarial en el Perú y generan empleo a casi la mitad de la población ocupada (48 %).; sin embargo,

las principales causas que conllevan a la desaparición de las organizaciones son la falta de plan de negocio y de mecanismos de control interno. (pp.76-90)

Así mismo, (Sanabria, 2021) concluye:

Que las microempresas en el Perú presentan mayor irregularidad en su cumplimiento, por lo tanto, proyecta un déficit importante en el proceso y corren el riesgo de profundizar un control interno que no contribuye en la transparencia, eficiencia, eficacia, con el cual manejan los recursos, situación que contradice el buen funcionamiento de las organizaciones. (pp. 9-13)

(Mogollón, 2021) manifiesta en su artículo:

Que la gestión de cobranza es una herramienta importante para la gerencia financiera la cual permite mejorar el capital de trabajo y maximizar el valor de la empresa, por lo tanto, su objetivo es garantizar que el proceso sea concluido de manera oportuna y total, rigiéndose por el principio básico que una venta al crédito solo está realizada cuando el valor de la misma ingresa a la caja. (pp. 262-285)

Se ha considerado como materia de estudio a La Asociación Parque Industrial de Ancón, que tiene como visión en convertirse en el primer y más grande conglomerado empresarial tecnológico del Perú desarrollándose en tecnologías eléctricas, electrónicas, mecánicas ambientales e industriales. No obstante, se han presentado dificultades en la ejecución de su gestión, en la cual se ha reportado un alto índice de las cuentas por cobrar en relación a los activos corrientes con un 87% (s/21,590,293.72) en el año 2020. Se han evidenciado deficiencias en la gestión de cobranzas a causa de la inexistencia de un control interno, así como la falta de manuales de los procedimientos y políticas de cobranzas, lo que indica una clara vulnerabilidad en el logro de los objetivos, esto se deriva a que no se ha delimitado una correcta segregación de funciones, ya que no cuentan con un personal idóneo

permanente que esté capacitado en el área, además que se incurre en la rotación constante de este. Esta inestabilidad en el área genera el impago de los abonos en los plazos establecidos, así como retrasos en las actualizaciones de los estados de cuenta, aplazamientos en la inversión de infraestructura inmobiliaria. Por otro lado, no se realizan auditorías internas para ver las falencias y posibles mejoras. En consecuencia, los problemas, fallas y debilidades en el área de cobranzas por no contar con un sistema de control interno adecuado son causantes del deterioro del capital de trabajo, reducción de liquidez e incumplimiento de los objetivos propuestos.

Antecedentes

Variable Independiente: Control interno

(Martínez, 2015) en su artículo científico titulado: “Control interno y competitividad organizacional”, menciona que:

La adecuada implementación de un sistema de control organizacional, contribuye a lograr mejoras de procesos y optimización de recursos en las organizaciones, permite la eficiencia organizacional, pues contribuye a la transformación para la productividad y competitividad empresarial. Además, precisó que el sistema de control interno en las organizaciones, es la actividad que puede guiar y orientar el logro de los objetivos organizacionales, en la perspectiva de la administración, sin olvidar, que su influencia incluye los objetivos y actividades operativas y de mercadeo (con sus costes). (pp.194-213)

(Castelo, Molina, & Zambrano, 2019) en su artículo derivado del proyecto de investigación titulado: “Control interno y mejora en los procesos de créditos-cobranzas de la empresa Compusoftnet 2017”, consideran que:

La ineficiencia en los procesos de concesión de créditos y cobranzas e incumplimiento de las políticas establecidas. Asimismo, manifiesto la existencia de falencias en la administración. Puesto que, atraviesa por una administración desatendida referente a las cuentas por cobrar, a raíz de la falta de control en la concesión de crédito y cobranza, por otra parte, corroboraron mediante el estado de situación financiera y el estado de resultado que la empresa no está acta para cubrir obligaciones en el corto plazo. Concluyeron que de no emprenderse acciones efectivas y correctivas en la organización los efectos podrían tener alcances mayores en la gestión de crédito y cobranza e inducir a situaciones de mayor probabilidad de riesgo. (pp.29-38)

(García, Maldonado, Galarza, & Grijalva, 2019) : En su artículo titulado: “Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador”. Mediante los instrumentos aplicados hallaron:

Que la empresa lleva a cabo sus actividades de manera empírica, tiene un deficiente control interno respecto a la gestión de créditos y cobranzas, por falta de cumplimiento de las políticas establecidas, la existencia de duplicidad de funciones y documentación sin uso por parte del personal de la empresa encargado de las actividades del área. Por último, manifestaron que a pesar de que el sistema de control interno brinde seguridad operacional, es importante que las empresas mantengan un sistema efectivo, realizando evaluaciones periódicas, mediante el levantamiento de procedimientos actuales y pruebas de recorrido, para verificar si se está llevando a cabo un adecuado control, a fin de corregir errores encontrados, por medio del diseño de manuales de procedimientos y funciones. (pp.14-27)

(Luna, Alcívar, Salazar, & Andrade, 2019) autoras del libro titulado: “Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial”, precisan que:

Muchas organizaciones se han estructurado sobre la base de la experiencia, del trabajo empírico y el pragmatismo, generando de esta manera procesos informales de asignación de funciones y responsabilidades que redundan en la saturación del personal o en el sobredimensionamiento de la variable jerárquica lineal. Por ello, determinaron que los controles internos son medios para garantizar que los procesos se lleven a cabo adecuadamente, acotados dentro de ciertos límites. Finalizaron mencionando que las organizaciones requieren cada vez de sistemas estructurados para soportar sus operaciones y de esta manera contribuir a la eficacia y el cumplimiento de su misión. Los sistemas de control interno, en consecuencia, vienen a jugar un papel destacado dentro del que hacer organizacional en vista del enorme aporte que hacen como instancias reguladoras de los procesos de trabajo.

(Vásquez, 2016): en el artículo de investigación: “Visión integral del Control Interno”, menciona que:

Es importante para todo tipo de organización buscar la implementación del Control Interno de tal forma que facilite a la alta dirección el logro de las metas y los objetivos fijados en contexto con su particular planeación estratégica. En tiempos donde las organizaciones están expuestas a diferentes tipos de riesgos, el Control Interno servirá como base para realizar una gestión integral de los mismos, así se podrá minimizar el impacto que pueden generar dentro de una organización en un periodo de tiempo determinado. Finalmente se resalta la importancia del Control Interno para las organizaciones, en la medida que se entienda claramente que el

compromiso para lograr su adecuado funcionamiento parte de cada miembro que conforma la estructura organizacional. (pp.139-154)

(Cruz, 2013): en su artículo de investigación titulado:” Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores”. Indica que:

El Manual de Control Interno esta desactualizado tomando como referencia el informe COSO I, es decir no incorpora sus cinco componentes, los tres objetivos y sus respectivas normas de regulaciones. También hallo que no existe gestión de cobro en la organización, por lo que logró determinar que existe un porcentaje bastante alto considerado como cuentas incobrables dentro de la organización. Enfatizó que el control interno es deficiente. Concluyó señalando que un eficiente control interno dentro de la empresa ayudaría a disminuir riesgos en el cumplimiento de los objetivos operacionales y financieros, brindando seguridad razonable a la información financiera. (pp.26-33)

(Vargas, 2017) en su tesis titulada:” Evaluación del control interno en cuentas por cobrar de la Compañía ABC, S.A. en el año 2015”. Llego a las siguientes conclusiones:

Que la empresa ABC, S. A presenta debilidades de control interno, causadas principalmente por que las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar no están estandarizados ni formalmente establecidos y comunicados al personal.

Por otro lado, menciona que la aplicación de los instrumentos utilizados para la recopilación de información permitió conocer la situación actual de las cuentas por cobrar de la compañía, en la que hallo que no tiene implementados procedimientos que permitan identificar y evaluar riesgos que podrían afectar el ciclo de ingresos y cuentas por cobrar, ni realiza evaluaciones periódicas de control interno.

Por último, determinó que la empresa necesita fortalecer sus controles y así mitigar los riesgos que amenacen la operatividad del negocio.

(Vivanco, 2017) autor del artículo científico: “Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización “. indica que:

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización. El control Interno beneficia a la empresa al brindar una seguridad sobre la razonabilidad de los estados financieros. (pp.247-252)

(Muñiz & Mora, 2017) autores de la tesis: “Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters”. Mencionan las siguientes conclusiones:

Que las empresas desde sus inicios se encuentran mal distribuidas las funciones del personal, por aquello es necesario mejorar sus procedimientos para mitigar riesgos en las cuentas por cobrar que ayudaría a la empresa a tener mayor capacidad de pago y correcta distribución de funciones. Además, indican que existen deficiencias en el departamento de cuentas por cobrar por falta de un manual de control interno.

Por lo tanto, agregaron que es imperativo la creación de un manual de crédito y cobranza permitirá ampliar la solvencia y rentabilidad. Determinaron que el área de ventas requiere de estrategia de crédito a un mínimo riesgo, además puntualizaron que es necesario la captación de una base de datos referencia que permita el buen manejo de los clientes.

(Rivera, 2020) En su tesis titulada: “Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S”. concluyo lo siguiente:

La compañía se encuentra con problemas financieros, por consiguiente, precisó que esta problemática afecta la liquidez de la entidad. También halló la existencia de retrasó en los procedimientos administrativos y contables de la organización, así como una deficiencia en la planeación, organización, ejecución y comunicación entre los distintos departamentos de la entidad que obstaculizan la toma de decisiones efectivas en la misma. Detalló que esto es debido al mal manejo del sistema de control interno en cuentas por cobrar, la cual afecto a la compañía en su estabilidad y solidez.

Estableció que es importante que de cara a conservar la liquidez se involucre al control interno, Asimismo, determino que el control interno consiste en la capacidad que deben tener los gerentes, los directivos o las personas responsables de implementar políticas o encaminar a la organización de aplicar estrategias que organicen y dirijan las actividades internas de la misma, con el propósito de adaptarse a las exigencias del entorno y obtener así la eficacia en las gestiones operativas propias y el éxito en la competitividad

Variable Dependiente: Gestión de cobranzas

(Mogollón, 2021): Autora del artículo “Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016”:señala que: Existe una alta y significativa correlación que impacta entre la gestión de cobranza y los resultados obtenidos por la gerencia financiera de la empresa. Así mismo, se halló una significativa correlación entre la eficiencia del personal, los procesos deficientes

y la antigüedad de las cuentas por cobrar. Finalmente, indicó que es importante la implementación de políticas de cobranza para salvaguardar los recursos financieros de la empresa. Así como acciones efectivas para detectar oportunamente las cuentas en riesgo de incumplimiento de pago. (pp.262-285)

(Díaz & Flores, 2019) en su artículo de investigación: Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero “manifiestan que:

Las principales causas del retraso en las cuentas por cobrar en las empresas, es la ausencia de adecuadas políticas de cobranzas para otorgar el plazo de días de pago a los clientes y la falta de un adecuado compromiso del personal con la organización. En este sentido, la gestión de las cuentas por cobrar está dirigido a incrementar la liquidez de la empresa, siendo así necesario las políticas de cobranza, que permitirá ver en qué situación se encuentra la empresa frente a sus obligaciones financieras. Por lo tanto, la influencia de gestión de cobranza, son de vital importancia para garantizar a las empresas el retorno económico a corto plazo, de tal modo que se puedan cumplir con las obligaciones y asimismo reducir los índices en la morosidad. (pp.56-68)

(Chiriani, Alegre, & Chung, 2020) autores del artículo: Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. señalaron que:

Las empresas pequeñas o familiares no cuentan con una estructura administrativa eficiente y organizada, que permita el establecimiento de manuales de procedimientos para el área de créditos y cobranzas. Por lo tanto, La aplicación de las políticas de cobranzas son fundamental que acompañe a las políticas crediticias, ya que apoyará considerablemente a través del establecimiento de otras reglas o

normas aplicables como, la capacitación constante al personal de crédito, las formas de pago, los lugares de pago, comunicación de los estados de cuenta, acciones para los documentos incobrables, etc. Finalmente, es fundamental la aplicación de las políticas de crédito y cobranza para una gestión eficiente, lo que facilitaría también el control administrativo en una organización. (pp.23-30)

(Pizzán, García, Rosales, & Pizzán, 2022): en su artículo titulado: “Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing”. Manifiestan que: Las deficiencias en los procesos de cobranza son: reportes con información desactualizada, falta de aplicabilidad de sistemas de castigo de deuda, estrategias de cobranzas aplicadas de manera inoportuna e infrecuente, no cuenta con un control ordenado del total de las deudas, y no se desarrollan acciones de seguimiento de la deuda. Al evaluar la morosidad, se conoció que presenta un índice de morosidad de 84%. Por esta razón, se considera que los procedimientos orientados a efectuar la cobranza tienen que estructurarse en función al contexto real y a las operaciones que realiza la empresa, siendo indispensable, además, que estos procedimientos estén en constante monitoreo y evaluación permanente para certificar la obtención de buenos resultados. (pp. 462-477)

(Gárce & Reyes, 2019) autoras del artículo:” La gestión de cobranzas en la empresa la Unión Compañía Nacional de Seguros S.A”. señalaron que:

La empresa no está obteniendo resultados favorables con respecto a la recuperación de la cartera, ya que en diciembre del año 2018 presento en su balance anual un alto nivel de morosidad entre sus clientes con un 42% teniendo una tendencia al alza en caso de no tomarse medidas a tiempo. La revisión de los procesos operativos del departamento de cobranza indico que no existe una metodología eficiente para la

cobranza y la recuperación de carteras. Se propone un proceso de mejoras en la gestión de cobranzas con un manual de políticas y manual de procedimientos, indicadores para medir a futuro la gestión de cobranzas y llevar mejor control eficiente y eficaz. La implementación del sistema de cobranzas es un método ya probado en otras entidades por lo cual solo se requiere de disciplina y compromiso para lograr que la empresa mejore su situación actual. (pp.1-17)

(Miranda, 2017) en su tesis: Gestión de cobranzas y su incidencia en La Rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC. Trujillo, 2017. Llegaron a las siguientes conclusiones:

Que la empresa al no tener un adecuado control en sus cobros estaba generando una acumulación en sus cuentas por cobrar, la empresa tuvo una clara mejora el último año tras incurrir en el uso de políticas de cobranza de manera empírica. Por lo tanto, el tesista determinó que, para mejorar la gestión de cobranzas de la empresa, se debe reglamentar los procedimientos ya establecidos, con el fin de que los trabajadores conozcan a detalle sus funciones al realizar una cobranza, además de efectuar contratos formales escritos, para el respaldo de sus créditos en el tiempo establecido. Enfatizó que también le servirá de apoyo a la gestión financiera, para la correcta toma de decisiones y que pueda verse reflejado de manera positiva en la rentabilidad de la empresa como en el último año.

(Ochante & Rosas, 2021): autoras de la tesis: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Icontec del Perú S.R.L en el Distrito de Miraflores – 2020, señalaron lo siguiente:

Que es importante que toda empresa implemente un sistema de gestión de forma periódica ya que es una herramienta fundamental para evaluar y determinar el grado

de cumplimiento de las metas establecidas en la compañía, donde habría una reducción en la cartera morosa de clientes y su óptima aplicación en su manejo de créditos y cobranzas.

Determinó que la empresa que está teniendo problemas relacionado a sus ingresos. Agregó que esto se origina porque tiene muchos clientes deudores que no cumplieron a la fecha de su obligación, y esto se da porque la empresa no ha cumplido con la evaluación al instante de dar el crédito al cliente, con el análisis de solvencia de este, no usa mecanismos legales que puedan apoyar en el proceso de cobranzas, ni un análisis correcto de las cuentas de sus clientes, añadiendo la carencia de supervisión y objetivos establecidos, razón por la cual viene afectando de manera negativa la liquidez de la entidad.

(Chávez & Loconi, 2018): En su tesis: Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa FERRONOR SAC, 2015”. Propuesta de mejora. Detallaron las siguientes conclusiones:

Que la aplicación de las políticas que rigen a esta empresa, se encuentran definidos, pero no encaminados hacia su cumplimiento. En resumen, acoto que estas políticas de crédito, al parecer resultan ineficientes, originando un alto índice de cuentas por cobrar en la empresa, las mismas que deberán ser evaluadas, a fin de mejorarlas, reemplazarlas o en su defecto aplicarlas mejor. Por tal motivo, el autor explico que se debe mejorar las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, puesto que, serán de gran utilidad para la gestión.

Agregó además que las cuentas por cobrar representan activos importantes de la empresa, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas.

(Carhuancho, Nolzco, & Ortiz, 2020) autores del artículo científico: “ Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima .manifestaron que:

Las cuentas por cobrar representan mayor significancia para mantener la fuente productora, por ser un activo exigible para la organización en relación al retorno del efectivo. Las principales causas del retraso en las cuentas por cobrar es la ausencia de adecuadas políticas de cobranzas para otorgar el plazo de días de pago a los clientes, la falta de un adecuado compromiso del personal con la organización. Ante este análisis se recomienda crear nuevas políticas de cobranzas en la empresa de servicios turísticos, para conseguir el retorno optimo del efectivo en la organización, asimismo, el compromiso respectivo de la administración para formular nuevas estrategias, en base a lineamientos de empresas exitosas. (pp.13-27)

(Gonzales, Sanabria, & Zuñiga, 2020): en su artículo de investigación: Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015”. Puntualizaron que:

En el departamento de créditos y cobranzas existen facturas vencidas de clientes. Asimismo, Se ha incorporado personal al Departamento de Cobranza, pero no se le ha realizado el adiestramiento previo debido a las necesidades y ritmo del trabajo, lo que origina que por desconocimiento los procedimientos y no los realicen, utilizando la discrecionalidad que conviene al momento de realizar sus actividades ante la solución de problemas. Por lo tanto, El estudio del crédito y la cobranza se ha hecho imprescindible en todas las organizaciones, ya que la situación económica del país

conlleva al otorgamiento de créditos, pues esta constituye un instrumento de financiamiento, de tal manera que permita obtener así los ingresos necesarios para cubrir gastos y percibir a su vez cierta rentabilidad. (pp.59-74)

Bases teóricas

Control interno:

(Manosalvas, Cartagena, & Baque, 2019) : Definen que:

El control interno es importante en el funcionamiento de las empresas, no aplicarlo ocasiona fracaso en la organización, retraso en las operaciones, incumplimiento de objetivos, resultados financieros inciertos y posibles fraudes. Las entidades privadas carecen de lineamientos que les permitan aminorar el nivel de riesgo existente tanto el área administrativa, operativa y financiera, están expuestas a riesgos altamente potenciales que pueden ocasionar la quiebra inminente. (pp.1-17)

Tipos de Control

Existen dos tipos de control: el externo y el interno.

(Contraloría General de la República, 2016) define que **el Control Externo**: “Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control”. (p.10)

(Contraloría General de la República, 2016) manifiesta que **el Control Interno**:

Es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. (p.10)

Componentes del Control Interno

Primer componente: Ambiente de Control

Según (Escalante, 2014) “Unos ambientes de control adecuado permiten llevar a cabo procesos razonablemente exentos de errores significativos, con el resguardo adecuado de sus recursos contra el mal uso o uso no autorizado, la adecuada autorización y registro de las operaciones” (pp.40-55).

Segundo componente: Evaluación de los Riesgos

(Grajales & Castellanos, 2018) manifiestan que:

La revisión de los riesgos organizacionales es una práctica que le permite a la compañía determinar los factores que pueden generar la materialización de riesgos, esto se logra por medio de identificación clara de objetivos, del análisis de impactos organizacionales, por la materialización del riesgo y de las acciones que permitirán tanto prevenir como disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo. (pp.67-80)

Tercer Componente: Actividades de Control

(Grajales & Castellanos, 2018) mencionan que:

Son los mecanismos utilizados por la gerencia, y en general por todos los colaboradores de la compañía, como herramientas de control que permitan evitar la materialización de riesgos Dentro de estas herramientas se pueden identificar: la adecuada asignación de responsabilidades, las políticas y normas internas y los mecanismos que permiten dar cumplimiento a las normas que en general debe cumplir la organización. (pp.67-80)

Cuarto componente: Información y comunicación

(Hernández, 2016) define que:

El cuarto componente engloba el conjunto de procedimientos que, cuando se ejecutan, proporcionan información para la toma de decisiones con miras a un buen control de la organización. De esta forma se resalta el valor de la información más allá de su tradicional aspecto operativo, y se asume una orientación estratégica, a la que se integra la planificación, el diseño y la implantación de los sistemas de información. También se debe generar información relevante y comunicarla oportunamente, de tal manera que sea entendida para cumplir con sus responsabilidades. (pp. 15-41)

Quinto componente: Supervisión y Monitoreo

(Vega & Nieves, 2016) define que:

La Supervisión y Monitoreo está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizar las correcciones y modificaciones necesarias. Esta se realiza mediante dos modalidades de supervisión: actividades continuas que son aquellas que incorporadas a las actividades normales generan respuestas dinámicas, entre ellas el seguimiento sistemático realizado por las diferentes estructuras de dirección y evaluaciones puntuales que son ejecutadas por los responsables de las áreas, por auditorías internas y externas. (pp.1-19)

Objetivos del Control Interno

(Díaz H. , 2021) indica que:

Uno de los principales objetivos del control interno es permitir a la alta dirección de una organización dar una seguridad razonable por medio del establecimiento de aspectos básicos de eficiencia y efectividad en las operaciones, así como confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y

regulaciones. Otro de sus objetivos es apoyar en la gestión de procesos, permitiendo comprender la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición, gestión y mejora, con el fin de obtener el cumplimiento de los objetivos de una organización. (pp.48-56)

Importancia del Control Interno

(Contraloría General de la República, 2014). precisa que:

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. los principales beneficios son que la cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento, contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente. (p.12)

Funciones del Control Interno

(Gamboa, Puente, & Vera, 2016) . manifiestan que:

Las funciones del control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración de la organización, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia de la gestión ; el control interno se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la entidad, efectuado por la administración y está diseñado para enfrentarse a los riesgos, constituyéndose en un mecanismo para establecer que las cosas se cumplan como fueron planeadas de acuerdo con los objetivos, políticas, metas, etc., fijados para el desarrollo de su misión institucional. (pp. 487-502)

Cuentas por cobrar

(Carhuancho, Nolzco, & Ortiz, 2020) concluyeron que:

Las cuentas por cobrar representan mayor significancia para mantener la fuente productora, por ser un activo exigible para la organización en relación al retorno del efectivo. Las principales causas del retraso en las cuentas por cobrar es la ausencia de adecuadas políticas de cobranzas para otorgar el plazo de días de pago a los clientes, la falta de un adecuado compromiso del personal con la organización. (pp.13-27)

Importancia de las cuentas por cobrar

(Cerna, Huamán, Vásquez, & Terry, 2021) “Las cuentas por cobrar son sumamente importantes para las organizaciones debido a que es una fuente de ingresos monetarios y clave para mantener un flujo de caja saludable”. (pp.195-214)

Estructura del departamento de crédito y cobranza

A.Morales y J.Morales (2014) indican que:

El departamento de créditos debe existir en las organizaciones independientemente del tamaño, sector y volumen de facturación de la empresa. Algunas compañías establecerán el departamento de créditos independiente del resto de la estructura organizativa, pero debido a que el tamaño de algunas organizaciones es pequeño, establecen esta función a través de una persona que dedica parte de sus jornadas al seguimiento y control del crédito y sus estatus de pago, desarrollando el resto de sus horas laborales en otras áreas. Este departamento se divide principalmente en dos funciones básicas: crédito y cobranza. (p.102)

Gestión de Cobranza

Por otro lado, Mogollón (2021) determina que:

La gestión de cobranza es una herramienta importante para la gerencia financiera la cual permite mejorar el capital de trabajo y maximizar el valor de la empresa, por lo tanto, su objetivo es garantizar que el proceso sea concluido de manera oportuna y total, rigiéndose por el principio básico que una venta al crédito solo está realizada cuando el valor de la misma ingresa a la caja. Los procesos para la gestión de cobranza involucran un conjunto de actividades que determinan los resultados tales como:

- a) aviso previo al vencimiento de la deuda por acción directa
- b) una vez vencida la obligación
- c) la negativa en respuesta a la deuda vencida
- d) proceso judicial en caso se hayan agotado los esfuerzos de cobranza y el cliente no cumpla con el pago de sus deudas. (pp. 262-285)

Políticas de Cobranzas

A. Morales y J.Morales (2014) mencionan que :

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica”. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza. (p.177)

Liquidez

(Cerna, Huamán, Vásquez, & Terry, 2021) manifiestan que:

La variable liquidez es muy importante en las empresas, ya que resulta una herramienta para controlar la capacidad para hacerse responsable de sus deudas con terceros. Se resalta la importancia de que una liquidez óptima es fundamental para todas las empresas, debido a su condición de medidor de solvencia para saldar las obligaciones financieras en cada periodo de actividad. (pp. 195-214)

Dimensiones de liquidez

Razón corriente

(Gutierrez & Tapia, 2020) :

La Razón corriente (RC) es un indicador que determina la capacidad de la empresa de liquidar sus compromisos en caso se le exigiere el pago inmediato de todas sus obligaciones corrientes y como aquel que muestra la proporción o grado de cobertura de las deudas a corto plazo que pueden ser cubiertas por elementos del activo en el mismo periodo, indispensable para estimar la continuidad o fracaso de la empresa. (pp.9-32)

Liquidez corriente= Activo Corriente / Pasivo Corriente

Prueba ácida

(Gutierrez & Tapia, 2020). Manifiestan que: “La razón ácida es un indicador financiero, utilizado para medir la liquidez de una empresa e indicar su capacidad para asumir compromisos a corto plazo, haciendo uso de sus activos de mayor liquidez” (pp.9-32)

Razón líquida

Gutiérrez y Tapia (2020) “consideran que la razón líquida es el índice que mide como los valores de caja, bancos y valores negociables cubren las obligaciones a corto plazo, excluyendo lo que no pueda convertirse de inmediato en dinero efectivo”. (pp.9-32)

Formulación del problema

Problema General

¿De qué manera el control interno incide en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020?

Problemas Específicos

- ¿De qué manera la capacitación del personal en el control interno incide en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020?
- ¿De qué manera el manual de políticas y procedimientos del control interno inciden en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020?

Objetivos

Objetivo General

Evaluar de qué manera el control interno incide en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020

Objetivos Específicos

- Determinar de qué manera la capacitación del personal en el control interno incide en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020
- Determinar de qué manera el manual de políticas y procedimientos del control interno inciden en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020

Hipótesis

Hipótesis General

El control interno incide en la gestión de cobranzas de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020

Hipótesis Específicos

- La capacitación del personal en el control interno incide en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020
- El manual de políticas y procedimientos del control interno inciden en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020

Operacionalización de variables:

Variable independiente = Control Interno

Variable dependiente = Gestión de cobranzas

Tabla 1 Variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Control Interno	Ambiente de control	. Distribución organizacional	¿La Asociación cuenta con un manual de funciones que delimite las normas y responsabilidades de cada cargo?
	Evaluación de riesgos	. Aptitud y actitud profesional	¿Los trabajadores cuentan con el conocimiento y habilidad para desempeñar la actividad que le corresponde?
		-Riesgo Financiero	¿La Asociación evalúa los riesgos de liquidez presentados en los estados financieros?
	Actividades de control	_Riesgo de auditoría	¿La Asociación cuenta con un auditor interno que verifique el cumplimiento de los procesos de gestión?
		-Valoración de desempeño	¿La gerencia inspecciona el rendimiento de los trabajadores en cada área para asegurar el éxito de los objetivos?
Información y comunicación	-Información confiable y objetiva	¿La Asociación cuenta con un manejo de información eficiente que permita que los estados financieros muestren la realidad financiera?	
Supervisión y Monitoreo	-Inspección de los resultados	¿La administración supervisa de manera permanente los sistemas de control?	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 Variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
GESTIÓN DE COBRANZA	-Políticas de Control interno	Índice de las Cuentas por cobrar	¿La Asociación cuenta con un manual de procedimientos y políticas de cobranzas?
	-	Asignación de roles	¿Existe una adecuada división de funciones en el área de cobranzas?
	-	Capacitación personal del	¿El área de cobranzas cuenta con personal capacitado?
	Ratios financieros	Liquidez	¿La Asociación cuenta con la financiación para cumplir con su ciclo operativo?
	-	Pasivos corrientes	¿Se realizan acciones determinadas para aminorar el nivel de endeudamiento?

Fuente: Elaboración propia

Justificación

En el presente trabajo de investigación se puede concretar que existe una relación del control interno en la gestión de cobranzas. Puesto que, las organizaciones en la necesidad de generar rentabilidad y maximizar sus ganancias no aplican correctamente los procedimientos de cobranzas adecuados para una eficiente gestión, la cual están expuestos constantemente al riesgo de carecer de liquidez teniendo un efecto desfavorable en el flujo de efectivo, debido a las posibles falencias en las políticas de cobros a sus clientes por la falta de un control interno. En consecuencia, el control interno es una herramienta confiable que posibilita contrarrestar riesgos y potenciar la eficiencia y eficacia de la gestión de cobranzas teniendo incidencia positiva en los indicadores financieros.

Según (Mogollón, 2021) "El establecer políticas de cobranza definidas permite detectar situaciones complejas ante posibles deudas y tiene como propósito minimizar riesgos, asimismo, su efectividad se determina haciendo una evaluación de los procedimientos que son base para el establecimiento del control financiero." (pp. 262-285)

Por lo tanto, Esta investigación declara evidencia fehaciente, a través de la referencia de los artículos científicos que certifican la veracidad de la incidencia del control interno en la gestión de cobranzas. Así mismo, tiene la finalidad de que sirva de aporte para futuras investigaciones, en la que las empresas puedan aplicar esta valiosa información para optimizar su sistema de control interno, fortaleciendo el control financiero y mejorando sus perspectivas económicas, debido a la aplicación de controles efectivos en la gestión de cobranzas.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de investigación.

El presente trabajo es de investigación Aplicada.

“Tipo de investigación pragmática o utilitaria que aprovecha los conocimientos logrados por la investigación básica o teórica para el conocimiento y solución de problemas inmediatos”. (Sánchez, Reyes , & Mejía , 2018)

De acuerdo a la intención, el tipo de **alcance** empleada en la presente tesis es de investigación correlacional porque pretende determinar la adherencia de la variable Control Interno sobre la Gestión de Cobranzas.

“En este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables”. (Ramos, 2020, págs. 1-5)

Según el enfoque:

(Baptista, Fernández, & Hernández, 2014) “El tipo de investigación seleccionado es de enfoque es cuantitativa. Este enfoque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías “.

Por consiguiente, esta tesis se ha adherido a este enfoque por que emplea el recojo de datos validos que comprueben la hipótesis planteada. La aplicación de enfoque tiene el fin de obtener una interpretación de los estados financieros que me ayudara a responder las preguntas de investigación.

Según su diseño:

El diseño de la investigación es No experimental de corte transversal porque las variables no son manipuladas de manera intencional, son estudiadas en su contexto natural en una situación determinada.

“La investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (Baptista, Fernández, & Hernández, 2014)

Asimismo, es de corte transversal.” Son investigaciones que recopilan datos en un momento único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede”. (Baptista, Fernández, & Hernández, 2014)

Población y Muestra

La Población

(Arias, Villasís, & Miranda , 2016) “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados”. (pp.201-206)

La población en esta presente investigación fue determinada por los 7 trabajadores que constituyen la Asociación Parque Industrial de Ancón.

La Muestra

De acuerdo a (Otzen & Manterola, 2017):

Es la parte de la población seleccionada como unidad de análisis. La representatividad de una muestra, permite extrapolar y por ende generalizar los resultados observados en ésta, a la población accesible (conjunto de sujetos que

pertenecen a la población, que están disponibles para la investigación); y a partir de ésta, a la población. (pp.227-232)

Para la presente investigación se seleccionó la muestra no probabilística por considerar las muestras bajo un juicio subjetivo de parte del investigador. Por lo tanto, Las muestras son la entrevista al administrador y los documentos (EEFF) por considerarse inherentes al objetivo de la investigación.

Técnicas e Instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas

Para el propósito de esta presente investigación se seleccionó diversas técnicas que mencionare a continuación:

Cuestionario

Según (Sánchez, Reyes , & Mejía , 2018) :

Es una técnica indirecta de recogida de datos. Es un formato escrito a manera de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables a investigar.

Es un instrumento de investigación que se emplea para recoger los datos; puede aplicarse de forma presencial, o indirecta, a través del internet.(p.41)

Análisis Documental

(Sánchez, Reyes , & Mejía , 2018) manifiesta: “Es el análisis de los contenidos que se encuentran en las fuentes documentales, para ello se extrae de un documento los elementos de información más significativos, organizándolos, clasificándolos y analizándolos desde la perspectiva de los objetivos del investigador”.

Instrumentos

Para el propósito de la investigación se utilizará los siguientes instrumentos:

Entrevista

Según (Díaz, Torruco, Martínez , & Varela, 2013):

La entrevista es uno más de los instrumentos cuyo propósito es recabar datos, pero debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada, ya que se adapta al contexto y a las características del entrevistado. (pp.162-167)

Lista de Cotejo

En el presente trabajo de investigación se recabo información contable de los siguientes documentos:

Estados Financieros 2020

Registro de las cuentas por cobrar

Procedimientos

Recolección de datos.

Para la presente investigación se determinó la recolección de datos de la siguiente manera:

- Revelar el tema a investigar
- Búsqueda minuciosa de las diferentes investigaciones tanto de tesis como artículos científicos confiables y relacionadas a las variables seleccionadas
- Descripción de las bases teóricas en que se hace referencia a la variable independiente y dependiente, en donde cada una de ellas poseen sus respectivas citas bibliográficas.
- Formulación del problema general y los 2 problemas específicos que permiten ahondar más en las situaciones de conflicto en la entidad
- Planteamiento del objetivo general y específicos

- Conjetura de las hipótesis
- Se determinó que el tipo de investigación, alcance, enfoque y diseño.
- Selección de técnicas e instrumentos para la obtención de información,
- Integración de toda la información recabada y desarrollo de los resultados
- Elaboración de la discusión con referencia de artículos científicos y conclusiones de la presente investigación.

Aspectos éticos

En esta presente investigación se consideró de manera pertinente los principios éticos implementados por la universidad para su utilidad y viabilidad del tema abordado, las cuales redactare a continuación:

- Se requirió la autorización al Gerente General de la Asociación Parque Industrial de Ancón para un empleo conveniente de la información financiera
- Se aplicó meticulosamente los lineamientos de las normas APA SÉPTIMA EDICIÓN, las recopilaciones de datos fueron obtenidas de fuentes confiables y verificables que se contemplan citados en las referencias bibliográficas.
- Se aplicaron criterios y metodología apropiada para garantizar la validez y fidelidad de los resultados. En consecuencia, las evidencias y resultados expuestos en la investigación poseen veracidad e imparcialidad, puesto que no se han realizado modificaciones para el beneficio de los resultados.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Con el objetivo de delimitar los hallazgos de la investigación, se aplicó dos tipos de instrumentos tales como la entrevista al administrador y la lista de cotejo, en la que se realizó el análisis de los EEFF y el reporte de cuentas por cobrar, para la obtención de datos relevantes al objetivo, pregunta de investigación y veracidad de la hipótesis planteada.

Objetivo General

Evaluar de qué manera el control interno incide en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020

Entrevista al Administrador

Con la aplicación de este instrumento, se realizó una serie de preguntas al administrador de la Asociación, en la cual nos revelara su perspectiva del control interno y la repercusión de la misma en el área de cobranzas.

1.-¿La Asociación cuenta con un control interno y conoce su importancia?

No, La Asociación no cuenta con un control interno, hasta el momento se ha regido de manera empírica. En consecuencia, eso ha generado deficiencias en la gestión y calidad en el trabajo realizado. Ello lo hemos podido ver reflejado en los EEFF en que se manifiesta un alto índice de las cuentas por cobrar. Soy consciente que el control interno es un factor importante en toda entidad, porque permite mejorar la eficacia de la gestión, así como mitigar los riesgos y optimizar el cumplimiento de los procesos establecidos.

Análisis: Es importante que la Asociación opte en la medida posible a la implementación del sistema del control interno, puesto que, este tendrá un impacto positivo en la situación financiera al contar con una eficiente gestión dentro de la organización, además que aumentaría la capacidad de liquidez al corto plazo.

2.- ¿La Asociación cuenta con políticas y procedimientos de cobranzas?

No, no contamos con un manual de políticas de cobranzas bien estructurado porque no lo creíamos conveniente ya que somos un personal reducido en el área administrativa. Se utiliza métodos y acciones que para nosotros eran estratégicos. Por ejemplo: El servicio de cobranza consiste en realizar llamadas telefónicas y envío de correos a los asociados con deudas de terreno (alikota), aporte, Alcabala, etc. Así mismo se elabora un expediente actualizado de cada asociado para la posterior gestión de cobro y siempre contamos con asesoría legal.

Análisis: A través de la entrevista realizada al administrador se pudo hallar que no existe un manual de control interno de los lineamientos y procedimientos en la gestión de cobranzas, esta es una clara debilidad en la eficacia de la gestión, que repercute en la liquidez de la Asociación.

3.-Se brinda capacitación al personal respecto al proceso de control interno?

No, no se realiza una capacitación y entrenamiento adecuado por no contar con un control interno que nos brinde herramientas eficaces para una correcta ejecución de la gestión de cobro. Por ello, se han presentado dificultades en los procedimientos teniendo un impacto negativo en los resultados financieros. Es imperativo realizar de manera constante las capacitaciones, ya que fortalece las aptitudes, contribuyen a la formación y eficiencia de los colaboradores que son básicos en el logro que engloba los objetivos.

Análisis: Se han identificado deficiencias en la gestión de cobro, puesto que, no se ha aplicado las normas y procedimientos adecuadas para su correcto funcionamiento y logro de los objetivos.

4.- ¿Se encuentra asignado un área o personal encargado de realizar la gestión de cobranzas?

Sí, la secretaria es la encargada. No obstante, se contrata a un personal temporal de cobro como apoyo en los meses de enero y junio por un lapso de 3 meses respectivamente, en la que se realiza un seguimiento y monitoreo de las cuentas por cobrar a través de llamadas, correos y procesos legales

Análisis: En sus criterios como Asociación han delimitado a una encargada que no está capacitada, como política en los procesos de cobro han designado contratar a un personal solo en los meses que se realizaran las cobranzas de manera exhaustiva, El no contar con un personal de cobranzas permanente para el desarrollo de esta función, solo por ciertos periodos genera un cobro defectuoso, puesto que, se ha comprobado que este sistema no proporciona resultados óptimos ni disminución en los índices de las cuentas por cobrar dejando en constancia que más del 50% de los activos corrientes son dinero inmovilizado en la partida mencionada..

5.- ¿Se realiza reportes mensuales de las cuentas por cobrar pendientes por asociado?

Sí, se realiza reportes mensuales para contar con una información más específica de cada deudor. Se mantiene un monitoreo continuo de los pagos a cuenta. Para mantener la comunicación con los asociados se les envía un recordatorio de sus estados de cuenta, y de incurrir en atrasos se les brinda opciones de compromisos de pago.

Análisis: Los reportes mensuales son una gran herramienta que ayuda a llevar un mejor control de las cuotas pendientes de pago. Por otro lado, los compromisos de pago

otorgados con la intención que puedan subsanarlas no está logrando su objetivo debido a la existencia de procesos de cobranzas defectuosos

6.- ¿Se han identificado índices de morosidad o cuentas incobrables de sus asociados?

Sí, hemos identificado que muchos asociados a pesar de las opciones brindadas para que puedan cumplir sus compromisos de pago, siguen incurriendo en la morosidad y eso ha afectado en el capital de trabajo. En ese ángulo estamos presentando problemas por los bajos niveles de liquidez, retrasando el cumplimiento de las obligaciones que constituyen el ciclo operativo de la Asociación.

Análisis: Podemos determinar que la Asociación presenta problemas para la financiación del capital de trabajo, se gestionan un limitado monto de flujo de caja por el alto índice de cuentas por cobrar, lo cual desestabiliza la gestión financiera, y eso induce al incremento de los pasivos corrientes. Por consiguiente, se está presentando un déficit de capital de trabajo que impide la consecución óptima de los recursos para el desarrollo de las operaciones de la Asociación. diagnóstico realizado a través del análisis financiero, en donde se evidencia que los pasivos corrientes son mayores que los activos corrientes.

7.- ¿La información financiera es revisada de manera oportuna por el área correspondiente?

Sí, a través de ello hemos podido evidenciar los errores incurridos, que se han suscitado en estos últimos años, La Asociación se ha visto afectada con la reducción de liquidez en el corto plazo.

Análisis: A pesar de tener acceso constante a la información de las cuentas por cobrar, no han podido erradicar su alta incidencia. Se ha diagnosticado un déficit de liquidez,

esto se debe a que no existe una correcta administración de cuentas por cobrar, se deben aplicar métodos y políticas que no prolonguen excesivamente la recuperación de un cobro, así como controles de riesgo eficientes que contrarresten las exposiciones que impactan en la liquidez

8.- ¿Se han hallado debilidades y deficiencias en el área? ¿Se plantean las mejoras respectivas?

Sí, se han identificado falencias a través de la auditoria externa realizada este año. Una de las deficiencias es delegar la función de la gestión de cobranzas a la secretaria. Se están realizando coordinaciones para la contratación próxima de un personal permanente para la gestión de cobranza.

Análisis: Es importante realizar las auditorías, estas deben darse de manera anual de manera obligatoria como lo realiza la Asociación, pero también es importante contar con un auditor interno, que evalué la aplicación de los procesos interno y su correcto funcionamiento en el área, encontrando los puntos débiles y fallas en las políticas de control, con ello brindar medidas oportunas y alternativas de solución

9.- ¿La gerencia promueve el compromiso laboral y reconoce los aportes brindados del personal?

Sí, reconocemos los aportes que brinda los trabajadores porque considero importante una comunicación adecuada para el logro de una gestión de cobranza efectiva. No obstante, creo que nos faltaría implementar programas de aprendizaje y desarrollo que motive a los colaboradores y esto contribuya a un mejor desempeño en la realización de sus actividades

Análisis: En la Asociación podemos identificar que existe una comunicación poco asertiva, puesto que los resultados no son óptimos, si bien es cierto se consideran los aportes brindados por los colaboradores, pero no lo retribuyen con capacitaciones más constantes que mejoren sus habilidades y aptitudes. Una buena comunicación es un aliado importante porque permite solucionar conflictos que puedan, optimizar las estrategias y buscar opciones de posibles soluciones para mejorar los procesos de la gestión, por ello es

imperativo contar con un eficiente control interno en la que mediante sus distintos componentes se pueda evaluar constantemente el funcionamiento de los controles.

10.- ¿Se ha planteado o implementado controles efectivos que disminuyan los riesgos de liquidez?

Sí, se ha propuesto la implementación de un sistema de control interno, ya que no existe una solidez respecto a la segregación de funciones, planificación y procedimientos que rigen los mecanismos de cobro. Puesto que, no tenemos los resultados esperados que cumplan con las expectativas de las operaciones diarias.

Análisis: El control interno proporcionara la efectividad de la gestión, si se aplican correctamente. La Asociación al no contar con el proceso adecuado genera un manejo ineficiente en la aplicación de las misma. Se constata que no se establece una adecuada delegación de funciones. En consecuencia, es vital establecer un control interno que le garanticen resultados positivos.

Evaluación mediante la aplicación del COSO

Para poder conocer la situación actual con enfoque en la gestión de cobranzas de la Asociación, se procedió a realizar el análisis mediante el modelo COSO, en la cuales identificaremos las estrategias que se aplican y la efectividad de la misma.

Ambiente de Control:

- No existe auditorías internas, pero se contratará a finales de cada año, que revisará la documentación de año en verificación para identificar falencias y brindar soluciones efectivas.
- Todo trabajador tiene establecido sus responsabilidades del cargo que desempeñan. Sin embargo, el personal que realiza la cobertura de la gestión de cobranzas no está calificados y capacitados.

Evaluación de Riesgo:

- La Asociación no identifica sus riesgos en un 100%, por la carencia del área de control interno, Esta área optimizara la eficacia de los controles aplicados en el área de cobranzas para amortiguar los errores que puedan generarse.
- La falta de un auditor interno que se encargue de constatar la documentación que acredite el monto cobrado a cada socio, los cuales son verificados por los propios trabajadores del área, puede causar falencias que no se logren identificar y solucionar a tiempo.

Actividades de Control:

- La Asociación no cuenta con un área de control interno, debido a ello los riesgos no son identificados oportunamente, como resultado la situación financiera presenta riesgos de liquidez, dada la realidad económica se inicia la búsqueda de posibles soluciones de como poder mitigarlos. Por lo tanto, se debe implementar acciones estratégicas y eficaces en los procesos del área de cobranzas, anteponerse a los riesgos expuestos con medidas eficientes para disminuir los errores y aumentar los niveles de liquidez.
- La entidad no cuenta con manuales de procedimientos en el área de cobranza, lo cual genera un retraso en las inversiones de infraestructura inmobiliaria, sobre todo cuando existe una rotación de personal, lo cual está expuesto a que el nuevo trabajador cometa equivocaciones en el desarrollo de sus funciones debido a la falta de capacitación en el área

Información y comunicación

- La información requerida en el área de cobranza, no llega en el momento requerido, el proceso de información es de origen tardío, lo cual imposibilita a los trabajadores obtener la información en el momento propicio que faciliten el proceso de cobro
- En la Asociación no existe un ingreso inmediato de los expedientes y registro actualizado de las acciones realizadas por cada socio, todo es ingresado al software al siguiente día por una persona del área de secretaria, ocasionando así, que los registros no sean fiables y reales, generando dificultades para la toma de decisiones.

Supervisión y Monitoreo:

- No se realiza capacitaciones constantes a los trabajadores, respecto a los beneficios del éxito de los objetivos trazados, así como los riesgos que puedan incidir la incorrecta aplicación de los procesos de cobro, esto genera deficiencias de la misma por la falta de cultura organizacional. En consecuencia, los colaboradores no podrían aportar un juicio subjetivo de los problemas que se suscitan, además de ideas de mejora en los procedimientos de cobranzas.
- No existe una persona competente que supervise la eficiencia de los controles desarrollados en cada área, esto recae a la incertidumbre financiera, por la ausencia de lineamientos que proporcionen seguridad razonable en los procedimientos de cobranzas.

Por lo tanto, mediante el análisis a través de la aplicación del COSO, se logró identificar deficiencias claras de los controles. Por ello, Se sugiere implementar un control interno, en las que se aplicaran un conjunto de acciones con dirección a cumplir con los objetivos de la Asociación. Con esta gestión más estructurada conducirá a un correcto desarrollo y aplicación de las normas y procedimientos en las políticas de cobranza que se

infiere a ser monitoreadas constantemente. También se podrá reconocer y subsanar los riesgos en tiempo prudencial, lo cual la Asociación obtendrá mayores posibilidades de resultados más eficientes y eficaces.

Análisis Documental

En la presente investigación se ha analizado los estados financieros de Asociación Parque Industrial de Ancón, en donde se refleja la situación financiera de la Asociación respecto a las cuentas por cobrar, en la que se determinará la repercusión en los índices de las cuentas por cobrar por la falta de controles internos. Se evaluará mediante la interpretación de los indicadores financieros, todo ello relacionado al objetivo de la investigación.

Estado de Situación Financiera



ASOCIACION PARQUE INDUSTRIAL DE
N.I.T.: 20388869675
Calle. Las Valvulas Mza. B Lote 01 -

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA 2020 (Expresado en Soles)

ACTIVO		S/.	2020	%	PASIVO		2020	%
Caja y Bancos (anexo 01)			2,961,819.34	5%	Tributos por pagar (anexo 08)		1,575.69	0.003%
Cuentas por cobrar socios y Personal (anexo 02)			21,590,293.72	35%	Cuentas por pagar - terceros (anexo 09)		675,339.44	1%
Cuentas por cobrar diversas-terceros			0.00		Cuentas por pagar a socios (anexo 10)		49,970,527.04	80%
Otras cuenta del activo corriente (anexo 03)			145,774.39	0.23%				
TOTAL ACTIVO CORRIENTE			24,697,887.45	40%	TOTAL PASIVO		50,647,442.17	81%
					Ingresos diferidos (anexo 11)		6,548,752.87	11%
Inmuebles, Maquinarias y Equipos (anexo 04)			36,628,499.86	59%	PATRIMONIO			
Depreciacion y amortizacion acumulada (anexo 05)			-175,617.28	-0.28%	Capital Institucional		140,063.86	0.22%
Intangibles (anexo 06)			750.00	0.001%	Superavit acumulados		4,958,557.84	8%
Otros activos no corrientes (anexo 07)			1,213,369.98	2%	Superavit del periodo		70,073.27	0.11%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE			37,667,002.56	60%	TOTAL PATRIMONIO		5,168,694.97	8%
TOTAL ACTIVO	S/.		62,364,890.01	100%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO S/.		62,364,890.01	100%

Tabla 3 Estado de Situación Financiera

Fuente: Asociación Parque Industrial de Ancón

Análisis:

De acuerdo al análisis de la situación financiera del 2020, se ha podido identificar a través del análisis vertical y horizontal que la Asociación cuenta con efectivo y equivalente de efectivo del 5% para cubrir con sus obligaciones al corto plazo, Además, las cuentas por cobrar representan el 35% de los activos, eso indica que debido a la inexistencia del control interno no se está realizando una cobranza efectiva que cumpla con los objetivos trazados. Se ha demostrado que el control interno contribuye eficientemente al funcionamiento eficaz de la gestión de cobranzas, garantizando una mejora en el capital de trabajo para cumplir con su ciclo operativo ,asimismo es un componente clave para lograr un excelente desempeño organizacional en el área con valores éticos y compromisos establecidos , sirviendo como herramienta para optimizar y mejorar la dirección de todas las áreas además que aseguren el cumplimiento de las políticas y procedimientos de cobranzas, lo que permitirá atender las necesidades de solvencia, así como corregir y minimizar el riesgo en el que a los índices de liquidez de la Asociación se refieren

Análisis de la situación Financiera

Tabla 4 Razón Corriente

Análisis del Ratio	Fórmula	2020	Resultados
Razón corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	24,697,887.45 50,647,442.17	0.49

Fuente: Elaboración propia



Figura 1 Variación porcentual de la Razón Corriente

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la Razón corriente, podemos observar que existe una variación significativa entre los activos y pasivos corrientes en el periodo analizado, Las deudas a corto de plazo son del 67% a razón del 33% de los activos esto nos indica un resultado negativo, la Asociación posee 0.49, es decir que por cada sol de deuda tiene 0.49 céntimos en su activo corriente para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Por lo tanto, se determina que la Asociación no cuenta con un óptimo desarrollo de la gestión financiera.

Análisis de la liquidez inmediata

Tabla 5 Liquidez Inmediata

Análisis del Ratio	Fórmula	2020	Resultados
	Efectivo o E.de efectivo/ Liquidez Inmediata Pasivo corriente	2,961,819.34 50,647,442.17	0.06

Fuente: Elaboración propia



Figura 2 Variación porcentual de la Liquidez Inmediata

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Esta ratio mide la capacidad líquida es decir efectivo disponible que tiene la Asociación en cumplir sus pagos a corto plazo, en el periodo analizado muestra que tiene un margen de 0.06, un valor por debajo del 0.30 que es el margen idóneo, lo que demuestra signo de problemas de liquidez.

Análisis de las cuentas por cobrar

Tabla 6 Cuentas por cobrar

Análisis	Fórmula	2020	Resultados
	Cuentas x cobrar	21,590,293.72	87%
Cuentas x cobrar	Activo corriente	24,697,887.45	

Fuente: Elaboración propia

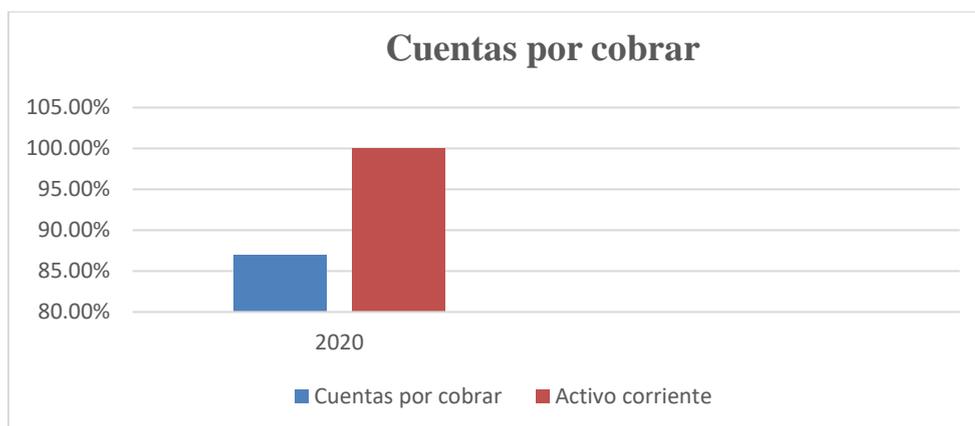


Figura 3 Variación porcentual de las cuentas por cobrar

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Presenta un índice muy elevado de las cuentas por cobrar en relación a los activos corrientes en el periodo 2020 con un margen de 87% (s/21,590,293.72) del activo corriente, indica que no se realizó una óptima gestión de cobranzas dando como resultado una afectación negativa a la liquidez de la Asociación. Este déficit en el flujo de caja origina una limitada capacidad de financiación para el capital de trabajo.

Tabla 7 Análisis vertical de las cuentas por cobrar

Análisis	2020	Análisis Vertical
Retiros por deuda de Caja Trujillo	2,041,540.85	8%
Cuotas Ordinarias	4,255,227.31	17%
Cuotas Extraordinarias	3,417,382.16	14%
Multas	178,832.16	1%
Otras Cuotas Extraordinarias	119,630.00	0%
Otras deudas diversas, transf. De area, cuota de ingreso	163,178.45	1%
Deudas cuotas compra terreno saldo pendiente	8,811,367.07	36%
Deudas cuotas compra terreno socios expulsados	2,603,135.72	10%
Totales	21,590,293.72	87%

Fuente: Elaboración propia



Figura 4 Análisis vertical de las cuentas por cobrar

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Mediante la aplicación del análisis vertical en las cuentas por cobrar podemos determinar que en el 2020 existe una mayor incidencia en las deudas por cuotas de compra de terreno con 36%. En contexto general a pesar de haberse brindado compromisos de pagos, los asociados no cumplen con las cuotas pendientes de pago en el tiempo establecido, esto evidencia una deficiencia en el manejo de las políticas de cobranzas puesto que no está generando resultados óptimos.

Análisis de las obligaciones corrientes.

Tabla 8 Obligaciones corrientes

Análisis	2020	Analisis Vertical
Tributos por pagar	1,575.69	0.003%
Cuentas por pagar terceros	675,339.44	1%
Cuentas por pagar -Socios	49,970,527.04	80%
Total de obligaciones financieras	50,647,442.17	81%

Fuente: Elaboración propia



Figura 5 Variación porcentual de las Obligaciones Financieras

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Nos muestra en un mejor panorama en donde se encuentra la mayor incidencia de las cuentas por pagar, es en la partida cuentas por pagar socios con 80% (s/49,970,527.04). que conforma el depósito de compra del terreno-Parque Industrial ante la SBN para adquirir el título de propiedad..

Objetivo Especifico 1

Determinar de qué manera la capacitación del personal en el control interno incide en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020

Haciendo referencia a la pregunta 3 de la entrevista realizada al Administrador

¿Se brinda capacitación al personal respecto al proceso de control interno?

El entrevistado indico que no se realiza una capacitación y entrenamiento adecuado por no contar con un control interno que les brinde las practicas necesarias que potencien el rendimiento laboral, en las que puedan desarrollar herramientas eficaces para una correcta ejecución de la gestión de cobro. Acotando a lo mencionado, no existe un buen ambiente de control debido que no se realiza una correcta designación de roles puesto que la secretaria, no está capacitada para el desempeño de una eficaz gestión de cobranzas, Sin embargo, la secretaria es la que realiza las llamadas telefónicas y el envío de los correos a los asociados de sus saldos pendientes de pago, además que el personal de cobranza solo es contratado de manera temporal por algunos meses del año.

Es requerible una capacitación constante al personal para un mejor desarrollo de sus funciones que contribuyan al éxito organizacional.

Charlas de cultura organizacional

La Asociación debe fomentar una cultura organizacional en la cual todos los integrantes del área de cobranzas se unifiquen y se colaboren entre ellos, en línea con la base de los procedimientos y políticas de control interno. Por otro lado, reconocer el desempeño eficiente de los trabajadores tienen un impacto positivo en la gestión.

Estas charlas son útiles para el éxito de la organización, mejora el clima y desempeño laboral. Además, que incrementa su compromiso hacia el logro de los objetivos y les brinda un mejor enfoque.

La Capacitación del personal en el control interno es esencial porque proporciona al personal un conocimiento claro de sus importantes funciones, además de la conciencia laboral de los potenciales riesgos que impidan que la Asociación continúe su desarrollo operacional.

El control interno es una actividad que toda entidad debe tener, con ello se puede lograr un mejoramiento continuo en las diferentes áreas, contrarrestar las amenazas existentes y obtener resultados favorables

Plan de capacitación

Se analizó el camino que recorre la gestión de cobranzas, para tener una mejor visión integral y concreta de su desarrollo, este plan de capacitación interna se promoverá para un adecuado desarrollo de los procesos del control interno.

Inducción y sensibilización

Esta capacitación comprende la introducción del control interno y su importancia. Además, de aspectos más relevantes para una correcta funcionabilidad de los procesos de la Asociación

Tabla 9 Propuesta de plan de capacitación

Encuesta de entrada , para medir el conocimiento actual de los colaboradores	Encuesta de entrada con la finalidad de conocer la valoración sobre el Control Interno
Introducción del Control Interno	Integridad y valores éticos Planeamiento estratégico Procedimientos de la gestión Riesgos de la gestión Canales de información y comunicación Evaluación periódica Compromisos de mejora
Proceso de cobranzas	Manual de políticas y procedimientos de cobranzas Interacción continua con los asociados Registro Actualizado de base de datos Control de las negociaciones de los compromisos de pago Registro de las acciones realizadas en la gestión Identificación y segmentación de los niveles riesgos por cada asociado Concientización de los beneficios de no adeudo Seguimiento continuo y oportuno Estrategias en el Marco legal
Ejecución y Evaluación	Evaluación y control de cada una de las actividades desarrolladas para medir el impacto obtenido de la capacitación.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo Especifico 2

Determinar de qué manera el manual de políticas y procedimientos del control interno inciden en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020

Haciendo referencia a la pregunta 2 de la entrevista realizada al Administrador

2.- ¿La Asociación cuenta con políticas y procedimientos de cobranzas?

El entrevistado respondió que la Asociación no cuenta con un manual de políticas de cobranzas bien estructurado, utilizan métodos y acciones empíricas.

Análisis documental

En el desarrollo del objetivo expuesto se recabo información de los métodos de cobranzas que la Asociación utiliza para el logro de sus objetivos

1.- Reporte de control de pagos

Tiene el propósito de contar con una información organizada y segmentada con la aplicación de los filtros correspondientes, para su posterior diagnóstico. Que les sirve de soporte para tener un mayor control de la gestión

Tabla 10 Resumen de deudas pendientes

RESUMEN DE DEUDAS PENDIENTES AL 30/12/2020 - SOLES

CONCEPTOS	ASOCIADOS	EXPULSADOS	TOTAL
CUOTAS ORDINARIAS	S/.4,150,577.61	S/.104,649.70	S/.4,255,227.31
CUOTAS EXTRAORDINARIAS	S/.3,284,290.85	S/.133,091.31	S/.3,417,382.16
MULTAS	S/.159,402.00	S/.19,430.95	S/.178,832.94
OTROS INGRESOS	S/.118,800.00	S/.830.00	S/.119,630.00
TOTAL	S/.7,713,070.46	S/.258,001.95	S/.7,971,072.41

Fuente: Asociación Parque industrial de Ancón

Interpretación:

Nos muestra las deudas pendientes de pago, así como de los asociados expulsados por incumplimiento de ello. En esta tabla se puede visualizar las deudas por cuotas ordinarias que mantiene el mayor margen de cuentas por cobrar por (4,255,227.31), cuotas extraordinarias, multas y otras cuotas extraordinarias.

Tabla 11 Resumen de deudas pendientes en dólares por adquisición de terreno

	TOTAL PAGADO	POR CANCELAR
CANCELARON AL 100%	12,295,774.77	-332.55
PAGOS A CUENTA	995,554.72	2,433,407.09
EXPULSADO	0.00	718,899.72
TOTAL	13,291,329.49	3,151,974.26

Fuente: Asociación Parque industrial de Ancón

Interpretación:

Podemos evidenciar que existe un alto margen del saldo pendiente por cancelar de (\$2,433,407.09) a comparación de los pagos a cuenta, son 37 asociados que tienen cuentas pendientes de pago (ver Anexo N° 3:). Es imperativo el diseño de un manual de políticas y procedimientos de cobranzas para una correcta ejecución de cobro además que le permitirá potenciar la eficiencia de la gestión.

Por otra parte, haciendo referencia de algunos asociados por deudas de adquisición de terrenos, aportes ordinarios, así como el detalle de los compromisos de pago brindados de acuerdo al caso de cada asociado

ASOCIADO: SIDERPLAST PERÚ

Tabla 12 Reporte de deudas

Tipo	(Todas)
Asociado	SIDERPLAST PERÚ SAC
Estado	Adeudado
Concepto	Total
Aporte Mensual	S/. 1,614.53
Multa por inasistencia a asamblea	S/. 130.00
Tarjeta de Aniversario XXI	S/. 30.00
Total general	S/. 1,774.53

Fuente: Asociación Parque industrial de Ancón

Tabla 13 Compromiso de pago

➤ 1° COMPROMISO DE PAGO PENDIENTE POR CANCELAR:

NOMBRES Y APELLIDOS/RAZON SOCIAL	MZA.	N° de LOTE	ÁREA PROPIA POR LOTE	VALOR POR MZ. US\$	MONTO TOTAL A PAGAR US\$	TOTAL PAGADO US\$	SALDO PENDIENTE POR CANCELAR DEL TERRENO US\$
SIDERPLAST PERÚ S.A.C	G3	4	2,841.52	35.0000	99,453.20	93,207.00	6,246.20
SIDERPLAST PERÚ S.A.C	G3	3	1,407.25	35.0000	49,253.75	45,500.00	3,753.75

➤ 2° COMPROMISO DE PAGO PENDIENTE DE PAGO:

S/19,900.00 TC SUNAT - VENTAS.

Fuente: Asociación Parque industrial de Ancón

Se genera un expediente por cada asociado en la que se detalla las deudas por los aportes ordinarios y otros ítems, en este caso podemos observar que la empresa SIDERPLAST PERÚ SAC mantiene una deuda de s/1,774.53, Además de los compromisos de pago aceptados respecto al saldo pendiente por cancelar del terreno.

ASOCIADO: GONZAGA TELLO, ARTURO

Tabla 14 Reporte de deuda

Tipo Asociado Estado	(Todas) Gonzaga Tello, Arturo Adeudado
Concepto	Total
Aporte Mensual	S/. 3,780.02
Multas por vigalias	S/. 148.24
Obras civiles	S/. 321.18
Tarjeta de Aniversario	S/. 30.0
Cuota por Invasión	S/. 123.53
Cercado de Campo Ferial	S/. 100.00
Seguridad de Directivos	S/. 300.00
Multa por inasistencia a asamblea	S/. 1,242.5
Tarjeta de Aniversario XXI	S/. 30.0
Total general	S/. 6,075.46

Fuente: Asociación Parque industrial de Ancón

Tabla 15 Penalidad por incumplimiento

NOMBRES Y APELLIDOS/RAZON SOCIAL	MZA.	N° de LOTE	ÁREA PROPIA POR LOTE	VALOR POR MZ. US\$	MONTO TOTAL A PAGAR US\$	TOTAL PAGADO US\$	SALDO PENDIENTE POR CANCELAR DEL TERRENO US\$	TOTAL DE PENALIDADES DEL 2% AL 03/10/20- US\$
GONZAGA TELLO, Arturo	C2	3	1,235.30	14.0060	17,301.65	9,500.00	7,801.65	6,774.56

NOMBRES Y APELLIDOS/RAZON SOCIAL	MZA.	N° de LOTE	ÁREA PROPIA POR LOTE	ALCABALA	GASTOS REGISTRALES	GASTOS NOTARIALES	LEVANTAMIENTO DE PLANO X HABILITAC. URBANA	MONTO TOTAL A PAGAR US\$
GONZAGA TELLO, Arturo	C2	3	1,235.30	458.23	12.20	4.72	32.55	507.69

Fuente: Asociación Parque industrial de Ancón

En este reporte podemos observar que se le ha generado una penalidad del 2% por incumplimiento de pago con respecto a las cuotas por la adquisición de terrenos de 7,801.65 dólares y la penalidad por 6,774.56 dólares. El asociado mantiene una deuda de s/6075.46 de los gastos mensuales, así como otros gastos. Por último, aun no cumple con la cancelación de la alcabala por 507.69 dólares.

2.-Comunicación con el cliente

La secretaria realiza el envío de estado de cuenta por correo a los asociados con deudas pendientes

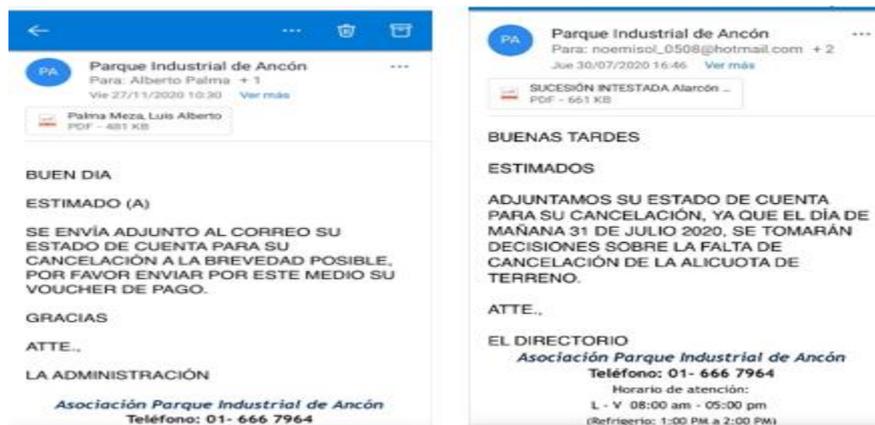


Figura 6 Comunicación con el cliente

Fuente: Asociación Parque industrial de Ancón

Llamadas telefónicas

Se realiza la contratación de apoyo de servicio de cobranza en los meses de enero y junio por un periodo de tres meses, que consiste en realizar llamadas telefónicas a los asociados con deudas de terreno, y actualización de expediente para la gestión.

Sanciones correctivas

A pesar de haberse brindado facilidades de pago, el Asociado sigue incurriendo en la morosidad y desentendimiento de los riesgos. Se toma la decisión de expulsarlo lo que con lleva a que el Asociado sigue siendo dueño del terreno, pero a partir de ese momento deja de ser socio y no obtendrá ningún beneficio, lo que ocasiona problemas futuros si en algún momento el ex socio desearía vender.

Tabla 16 Asociados Expulsados por deudas de aporte

Asociado	Extraordinaria	Multa	Ordinaria	Otros ingresos	TOTAL
Briones Lazo, Luis Alberto	S/. 11,212.0	S/. 1,324.5	S/. 2,196.0	S/. 120.0	S/. 14,852.5
Córdova Inche, Samuel Eduardo	S/. 12,914.4	S/. 2,867.4	S/. 42,080.5		S/. 57,862.4
Coronel Rosales, Angel & Amiel Vallejos, Moisés Antonio	S/. 13,936.0	S/. 1,312.5	S/. 1,086.0	S/. 70.0	S/. 16,404.5
DOBLE DELTA SA	S/. 10,995.5	S/. 2,104.6	S/. 27,679.5	S/. 200.0	S/. 40,979.6
León Paredes, Teodoro	S/. 2,878.7	S/. 1,533.9	S/. 8,944.8	S/. 320.0	S/. 13,677.4
Malca Quintana, Emilia Gladis	S/. 2,900.8	S/. 1,303.7	S/. 8,181.2	S/. 70.0	S/. 12,455.7
Mendoza Malca, Anthony Manfred	S/. 6,680.4	S/. 1,388.1	S/. 4,090.6		S/. 12,159.1
Mendoza Malca, Karen Vanessa	S/. 12,494.0	S/. 1,368.1	S/. 4,090.6		S/. 17,952.7
Moreno Castillo, Mario Jesús	S/. 21,167.2	S/. 1,412.5	S/. 967.7		S/. 23,547.4
Pérez Pino, Delia	S/. 6,761.8	S/. 1,280.1	S/. 3,432.5	S/. 50.0	S/. 11,524.4
Salvo Torres, Mariella	S/. 31,150.4	S/. 3,535.5	S/. 1,900.2		S/. 36,586.2
TOTAL	S/. 133,091.3	S/. 19,430.9	S/. 104,649.7	S/. 830.0	S/. 258,001.95

Fuente: Asociación Parque industrial de Ancón

En este reporte se detalla que en el 2020 se expulsó a 11 asociados por los diferentes conceptos de deuda, el total de la deuda asciende a s/258,001.95. Se observa que el concepto con mayor índice de morosidad es por los gastos extraordinarios, esto evidencia una deficiente gestión de cobranzas y un control inadecuado.

Tabla 17 Asociados Expulsados por deuda de terreno

NOMBRES Y APELLIDOS/RAZON SOCIAL	MZA.	N° de LOTE	ÁREA PROPIA POR LOTE	VALOR POR M2. US\$	MONTO TOTAL A PAGAR US\$
CORDOVA INCHE, Samuel Eduardo	R1	1	11,624.46	14.0060	162,812.54
DOBLE DELTA SA	T	1	19,815.42	14.0060	277,535.38
LEON PAREDES, Teodoro	N3	1	2,470.94	14.0060	34,608.03
MALCA QUINTANA, Emilia Gladys	E5	2	2,130.00	14.0060	29,832.84
MALCA QUINTANA, Emilia Gladys	E5	3	3,801.52	14.0060	53,244.21
MENDOZA MALCA, Antoni Manfred	E5	1	1,130.00	14.0060	15,826.81
MENDOZA MALCA, Karen Vanesa	E5	4	6,176.19	14.0060	86,503.91
MORENO CASTILLO, Mario Jesús	M1	9	662.81	30.00	19,884.30
PÉREZ PINO, Delia	N3	2	2,234.72	14.0060	31,299.51
SALVO TORRES, Mariella	C1	8	524.93	14.0060	7,352.19

718,899.72

Fuente: Asociación Parque industrial de Ancón

En este reporte se detalla que en el 2020 se expulsó a 10 asociados por el impago de la deuda por adquisición de terreno, el total de la deuda asciende a \$718,899.72. Se observa que el asociado con mayor índice de morosidad es por la suma de \$ 277,535.38, esto refleja fallas en la gestión de recaudo e ineficacia de las estrategias aplicadas.

Medidas legales

De no lograrse la participación de los asociados en el cumplimiento de las deudas pendientes se recurre a acciones legales. Se realiza la contratación de Asesoría jurídica y Patrocinio por los contratos por la recuperación de terreno (socios en Juicio).

Puedo concluir que la carencia de un adecuado procedimiento de cobranza genera altos índices de cuentas por cobrar. Este indicador manifiesta que la Asociación no cuenta con los procedimientos, manuales de políticas de cobranzas eficaces., que cumplan con el propósito establecido, ya que no tienen un enfoque definido y estructurado por la ausencia del control interno. Este sistema le permitirá combatir las irregularidades y fortalecer el área de cobranzas para una eficaz gestión y control de riesgos.

CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión:

Los resultados expuestos que se proporcionan a través de este presente trabajo de investigación permitieron verificar y aceptar la **Hipótesis General** planteada, que refiere que el control interno incide en la gestión de cobranzas de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Lima Metropolitana, Comas, 2020. Se hallaron deficiencias e incidencias reflejadas en el desarrollo de sus procesos de control, a través de la entrevista dirigida al administrador y el análisis de los estados financieros, se constata una inadecuada gestión de cobranzas debido a la inexistencia del control interno que le permita procesar de manera coordinada las diferentes directrices de la Asociación. Asimismo, garantiza su correcto funcionamiento y propicia el logro de los objetivos. Se sugiere la implementación y aplicación de un adecuado sistema de control interno que contribuirá al desempeño de una eficaz gestión de cobranzas y al logro de los objetivos trazados. Tabla. N° 03 pág. 47, Tabla N° 06 pág. 49 y Tabla. N° 14 pág. 57., Tabla. N° 15 pág. 58.

Estos resultados coinciden con lo que determina (Martínez, 2015) en su investigación titulada: “Control interno y competitividad organizacional”, reconocen que:

Una adecuada implementación de un sistema de control interno, contribuye a lograr mejoras de procesos y optimización de recursos en las organizaciones, permite la eficiencia organizacional, pues contribuye a la transformación para la productividad y competitividad empresarial, así como su influencia en los objetivos y actividades operativas y de mercadeo (con sus costes).

Respecto a la **primera Hipótesis Específica**, manifiesta que la capacitación del personal en el control interno incide en la gestión de cobranza de la Asociación Parque

Industrial de Ancón, Comas, 2020. Se acepta la Hipótesis Específica. Esta Hipótesis está avalada por la entrevista realizada al administrador, se pudo constatar la falta de una

constante capacitación y entrenamiento del personal sobre el control interno. Prueba de ello, son los resultados obtenidos por medio de la aplicación de las ratios de liquidez, que diagnostican que la Asociación no cuentan con la fortaleza monetaria al corto plazo, se identificaron altos índices de las cuentas por cobrar con relación a los activos corrientes, esto se debe a la falta de acciones proactivas que prevean y se anticipen a las incidencias, es decir a una correcta gestión y ejecución de cobro. Se analizó todos los pasos involucrados en la gestión de cobranzas, se infiere la importancia de un plan de capacitación. Tabla N° 09 pág. 53.

Estos resultados se relacionan con los autores (Gamboa, Puente, & Vera, 2016) en la que establecen que:

El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a través de las capacitación y entrenamientos constantes; considerando que el talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento

Respecto la **segunda Hipótesis Específica** planteada, se manifiesta que “El manual de políticas y procedimientos del control interno inciden en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020 “. Se acepta la Hipótesis Específica. Se demuestra en un mejor panorama a través de los ratios financieras y análisis vertical, la mayor incidencia de las cuentas por cobrar y pagar, existen mayores pasivos que activos circulantes. Asimismo se han identificado errores recurrentes en el desarrollo de la gestión de cobranzas que ha ocasionado incumplimientos de los pagos de manera consecutiva generando que las cuentas por cobrar correspondan al 87% de los activos corrientes .Esto se

debe a que no se ha implementado correctamente las políticas de cobranzas, no se aplicaron acciones coordinadas ni estrategias efectivas en los procedimientos de cobro y límites en los plazos del recupero monetario, en consecuencia, la ineficacia de la gestión ha conllevado que se accione a la expulsión de los asociados deudores, por incumplimiento de un determinado número de cuotas pendientes de pago, cuya recuperación de deuda es impredecible, ocasionando deterioro en el flujo de efectivo, y efectos negativos en los resultados financieros. Tabla. N° 04 pág. 48., Tabla N° 07 pág. 50, Tabla N° 08 pág. 51.

Estos resultados se relacionan con la autora (Mogollón, 2021) que manifiesta que:

El establecer políticas de cobranza definidas permite detectar situaciones complejas ante posibles deudas incobrables y tiene como propósito minimizar riesgos en créditos por cobrar, asimismo, su efectividad se determina haciendo una evaluación de los procedimientos que son base para el establecimiento del control financiero.

Bajo este escenario la acumulación de la deuda vencida no deberá exceder el plazo máximo de vencimiento según lo establecido en las políticas de cobranzas

Por lo tanto, se puede concretar que no se han identificado contradicciones en las diversas opiniones respecto a las Hipótesis planteadas en la presente investigación, Afirmamos que, en las investigaciones citadas por otros autores, se concuerda que existe una necesidad de contar con un control interno en la gestión de cobranza puesto que ello beneficiara en la transparencia de las operaciones, así como en su eficiencia y eficacia.

CONCLUSIONES

Se concluye después de haber realizado el análisis en la discusión planteada:

Se demostró de qué manera control interno incide en la gestión de cobranzas en la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020. Según los resultados obtenidos ratifican la fidelidad de la hipótesis, lo que indica que la Asociación presenta déficit de liquidez debido a la inexistencia de un control interno que garantice el cumplimiento y transparencia de las operaciones. Además, con su correcta aplicación se evite reincidir en

errores recurrentes por la falta de seguimiento y supervisión, lo cual proporcionaría un mayor flujo de caja por la recuperación de la liquidez en el corto plazo

Se determinó que la capacitación del personal en el control interno incide en la gestión de cobranzas en la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020. La inexistencia de capacitaciones regulares y planes de capacitación que induzcan a un mejor desempeño laboral y empleo de mecanismos eficaces que permitan realizar de manera eficiente sus funciones. Se ha detectado errores recurrentes por la falta de la capacitación continua. Por ello, es muy importante su aplicación en la organización para una correcta gestión, ya que es un factor importante para el éxito del rendimiento profesional y del objetivo propuesto.

Se constató que el manual de políticas y procedimientos del control interno inciden en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020. La Asociación presenta problemas en flujo de caja para la financiación del capital de trabajo debido a los altos % de cuentas por cobrar. Esto determina que existen fallas en las gestiones de cobro, puesto que, no se está logrando la efectividad deseada en el corto plazo. Se debe Optimizar las políticas de cobranzas, estableciendo controles constantes que regularicen y minimicen la morosidad de sus asociados y que esta cuenta se mantenga en niveles adecuados que no perjudiquen a magnitud los fondos líquidos.

REFERENCIAS

- Alva, E. (2017). La desaparición de las microempresas en el Perú. Una aproximación a los factores que predisponen a su mortalidad. Caso del Cercado de Lima. *Economía y Desarrollo*, 76-90.
- Arías, J., Villasís, M., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL Education.
- Carhuancho, I. M., Nolazco, F. A., & Ortiz, I. L. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES*, 13-27.
- Castelo, W. P., Molina, W. T., & Zambrano, Y. A. (2019). Control interno y mejora en los procesos de créditos-cobranzas de la empresa. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación científica*, 29-38.
- Cedillo Fajardo, M., & Vinuesa Morales, M. (2019). Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de la literatura. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 119-136.
- Cerna, C. S., Huamán, M. J., Vásquez, C. A., & Terry, O. F. (2021). RATIOS DE LIQUIDEZ Y CUENTAS POR COBRAR: ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR LÁCTEO QUE COTIZAN EN LA BOLSA DE VALORES DE LIMA. *Visión del Futuro*, 195-214.
- Chávez, Y. d., & Loconi, J. K. (2018). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA DETERMINAR LA EFICIENCIA DE LA POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA FERRONOR SAC, 2015. PROPUESTA DE MEJORA*. Chiclayo- Perú: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.
- Chiriani, J. E., Alegre, M. A., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES. *Revista Científica de la UCSA*, 23-30.

- Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del Control Interno*. Lima-Perú.
- Contraloría General de la República. (2016). *Control Interno*. Lima- Perú: Departamento de estudios e investigaciones.
- Contraloría General de la República. (2016). *Control Interno*. Lima- Perú: Departamento de estudios e investigaciones.
- Cruz, L. M. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores. *Revista Científica de FAREM-Esteli. Medio ambiente, tecnología y desarrollo human*, 26-33.
- Díaz, H. (2021). El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 48-56.
- Díaz, L., & Flores, D. Y. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Maya (Administración y Turismo)*, 56-68.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en la Educación Médica*, 162-167.
- Escalante, P. (2014). Auditoría financiera: Una opción de ejercicio profesional independiente para el Contador Público. *Actualidad Contable FACES*, 40-55.
- Galarza Morales, C., García Zambrano, X., & Grijalva Guerrero, G. (2019). LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS CASO EMPRESA "MULTILLANTA RAMÍREZ". *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad institucional*, 73-81.
- Gamboa, J., Puente, S. P., & Vera, P. Y. (2016). Importancia del control interno en el Sector Público. *Revista Publicando*, 487-502.
- Gárces, B. S., & Reyes, N. A. (2019). LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA EMPRESA LA UNIÓN COMPAÑÍA. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-17.
- García, X. L., Maldonado, H. O., Galarza, C. E., & 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*, 14-27.

- Gonzales, E., Sanabria, S. W., & Zuñiga, A. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista Científica Valor Contable*, 59-74.
- Grajales, D. A., & Castellanos, O. C. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *CEA*, 67-80.
- Gutierrez, J. A., & Tapia, J. P. (2020). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Valor Contable*, 9-32.
- Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable Faces*, 15-41.
- Huanca Callasaca, B., & Mantilla Carranza, J. L. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIÉENDO*, 259-263.
- Luna, G. A., Alcívar, F. M., Salazar, J., & Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Guayaquil-Ecuador: E-IDEA.
- Maldonado Guardamino, I. M., & Ramirez Huamán, S. Y. (2020). Influencia de la liquidez en la rentabilidad financiera: Caso de la Compañía Goodyear S.A. *Valor Contable*, 65-78.
- Manosalvas, L. R., Cartagena, M. E., & Baque, L. K. (2019). Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. *Dilemas Contemporáneos*, 1-17.
- Martínez, E. S. (2015). Control interno y competitividad organizacional. *Lumina*, 194-213.
- Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M., & Barreiro Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 206-240.
- Miranda, J. R. (2017). *Gestión de cobranzas y su incidencia en La Rentabilidad de la empresa de servicios Maecon*. Trujillo- Perú: Universidad César Vallejo.
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petroperú S.A. *Puriq: Revista de Investigación Científica*, 262-285.
- Morales, A., & Morales, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

- Muñiz, W. G., & Mora, W. K. (2017). *“PROPUESTA DE CONTROL INTERNO PARA CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PROMOCHARTERS*. Guayaquil-Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Ochante, K. N., & Rosas, A. R. (2021). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ICONTEC DEL PERÚ S.R.L. EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES-2020*. Lima- Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 227-232.
- Pico, E. K., & Hidalgo, A. A. (2018). CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR, PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA EYVTOURS, DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ. *CORPORATUM360 .Revista Científica Arbitrada "Multidisciplinaria de Ciencias Contables, Auditoría y Tributación*, 21-28.
- Pizzán, N. d., García, E. E., Rosales, C. D., & Pizzán, S. L. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapienza*, 462-477.
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación . *CienciAmérica*, 1-5.
- Rivera, K. J. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacis S.A.S*. Bogotá - Colombia: Universidad de la Salle.
- Sanabria, F. M. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 9-13.
- Sánchez, H., Reyes , C., & Mejía , K. (2018). *Manual de términos en investigación científica ,tecnológica y humanística*. Lima-Perú: Bussiness Support Aneth .
- Vanegas Devia, G. A., & Pardo, C. J. (2014). Hacia un modelo para la gestión de riesgos de TI en MiPyMEs: MOGRIT. *Sistemas & Telemática*, 35-48.

Vargas, E. J. (2017). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN CUENTAS POR COBRAR DE LA COMPAÑIA ABC,S.A.EN EL AÑO 2015*. Managua-Nicaragua: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA.

Vásquez, O. P. (2016). Visión integral del control interno. *Contaduría Universidad De Antioquia*,, 139-154.

Vega, L. O., & Nieves, A. F. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, 1-19.

Vivanco, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Científica Universidad y Sociedad*, 247-252.

ANEXOS

ANEXO N° 1:

ENTREVISTA: ADMINISTRADOR

Responsable:

Empresa:

Preguntas

1.- ¿La Asociación cuenta con un control interno y conoce su importancia?

2.- ¿La Asociación cuenta con políticas y procedimientos de cobranzas?

3.- ¿Se brinda capacitación al personal respecto al proceso de control interno?

4.- ¿Se encuentra asignado un área o personal encargado de realizar la gestión de cobranzas?

5.- ¿Se realiza reportes mensuales de las cuentas por cobrar pendientes por asociado?

6.- ¿Se han identificado índices de morosidad o cuentas incobrables de sus asociados?

7.- ¿La información financiera es revisada de manera oportuna por el área correspondiente?

8.- ¿Se han hallado debilidades y deficiencias en el área? ¿Se plantean las mejoras respectivas?

9.- ¿La gerencia promueve el compromiso laboral y reconoce los aportes brindados del personal?

10.- ¿Se ha planteado o implementado controles efectivos que disminuyan los riesgos de liquidez?

ANEXO N° 2:


ASOCIACION PARQUE INDUSTRIAL DE
N.I.T.: 20388869675
Calle. Las Valvulas Mza. B Lote 01 -

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

2020
(Expresado en Soles)

ACTIVO		S/.	2020	%	PASIVO		2020	%
Caja y Bancos (anexo 01)			2,961,819.34	5%	Tributos por pagar (anexo 08)		1,575.69	0.003%
Cuentas por cobrar socios y Personal (anexo 02)			21,590,293.72	35%	Cuentas por pagar - terceros (anexo 09)		675,339.44	1%
Cuentas por cobrar diversas-terceros			0.00		Cuentas por pagar a socios (anexo 10)		49,970,527.04	80%
Otras cuenta del activo corriente (anexo 03)			145,774.39	0.23%				
TOTAL ACTIVO CORRIENTE			24,697,887.45	40%	TOTAL PASIVO		50,647,442.17	81%
					Ingresos diferidos (anexo 11)		6,548,752.87	11%
Inmuebles, Maquinarias y Equipos (anexo 04)			36,628,499.86	59%	PATRIMONIO			
Depreciacion y amortizacion acumulada (anexo 05)			-175,617.28	-0.28%	Capital Institucional		140,063.86	0.22%
Intangibles (anexo 06)			750.00	0.001%	Superavit acumulados		4,958,557.84	8%
Otros activos no corrientes (anexo 07)			1,213,369.98	2%	Superavit del periodo		70,073.27	0.11%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE			37,667,002.56	60%	TOTAL PATRIMONIO		5,168,694.97	8%
TOTAL ACTIVO	S/.		62,364,890.01	100%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO S/.		62,364,890.01	100%

Fuente: Asociación Parque Industrial de Ancón

ANEXO N° 3: CONTROL DE PAGOS ADQUISICION DE TERRENO EN DÓLARES

N°	NOMBRES Y APELLIDOS/RAZON SOCIAL	MZA.	N° de LOTE	ÁREA PROPIA POR LOTE	VALOR POR M2. US\$	MONTO TOTAL A PAGAR US\$	TOTAL PAGADO US\$	A CTA	SALDO PENDIENTE POR CANCELAR DEL TERRENO U
1	ALVARADO JAMANCA, Francisco	B3	1	2,835.00	14.0060	39,707.10	38,430.59	S	1,276.51
2	AMIEL VALLEJOS, Moisés Antonio	P3	2	8,927.73	14.0060	125,042.09	69,692.76	S	55,349.33
	Amiel Vallejos, Moises Antonio & Co	A1	10	5,300.00	14.0060	74,231.96	0.00	N	74,231.96
3	ANDRADE SALAZAR, Francisca	K	9	3,300.00	14.0060	46,219.90	3,000.00	S	43,219.90
4	BRANFIL SAC.	Y	4	1,050.00	14.0060	14,706.33	5,000.00	S	9,706.33
	BRANFIL SAC.	Y	5	3,150.00	14.0060	44,119.00	15,000.00	S	29,119.00
5	CAHUI HUMPIRE, Alfonso	B1	3,6	2,985.49	14.0060	41,814.93	36,940.00	S	4,874.93
6	CASTRO, León Sebastian	J6	2A	3,407.22	14.0060	47,721.63	19,000.00	S	28,721.63
7	CORONEL PAREDES, Bernardino Jaime	A1	9	2,300.00	14.0060	32,213.87	3,000.00	S	29,213.87
8	CORONEL PAREDES, Rober Casiano	E1	7	8,927.04	14.0060	125,032.39	8,000.00	s	117,032.39
9	CORPORACION SALAS Y HERMANOS S	M1	1,2	1,984.13	14.0060	27,789.79	23,322.29	S	4,467.50
10	CRUZ ESCOBAR, Esteban Clemente	J6	1	5,394.68	14.0060	75,558.05	20,558.04	S	55,000.01
11	Ecosistemas Rosales SAC	E2	3	5,308.00	14.0060	74,344.01	3,200.00	S	71,144.01
12	EMPESAC S.R.L	A	3	2,063.09	15.7552	32,504.46	17,606.00	S	14,898.46
13	EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICI	K2	1	13,775.38	30.00	413,261.40	250,000.00	N	163,261.40
14	GONZAGA TELLO, Arturo	C2	3	1,235.30	14.0060	17,301.65	9,500.00	S	7,801.65
15	IMPORT Y EXPORT NDF SAC	K6	1	2,984.73	14.0060	41,804.22	34,200.00	S	7,604.22

16	IMPORTADORA Y COMERCIALIZADOR	C6	1	2,658.30	14.0060	37,232.23	28,000.00	S	9,232.23
17	IV INGENIEROS S.A.C	L3	1	5,469.03	14.0060	76,599.39	60,300.00	S	16,299.39
18	MEJIA SALAS, CENINA FLAVIA	S	6	3,217.74	14.0060	45,067.76	0.00	S	45,067.76
	MEJIA SALAS, CENINA FLAVIA	S	6	2,781.12	15.7552	43,817.19	3,000.00	S	40,817.19
19	MENDOZA GONZALES, Julio Antonio	J	5	2,518.00	14.0060	35,267.18	14,000.00	S	21,267.18
20	MEZA PASCUAL, Edwin Pedro	H3	1	4,231.13	14.0060	59,261.35	4,000.00	s	55,261.35
21	MONTOYA ZORRILLA, José Marín	M3	8-9-10	5,693.30	14.0060	79,740.53	50,000.00	S	29,740.53
22	ÑAUPARI LUDEÑA, Ivon Iris	E1	6	3,926.90	14.0060	55,000.28	11,000.00	S	44,000.28
23	PINEDO VALENZUELA, Luis Enrique	E1	9	1,922.06	40.00	76,882.40	2,500.00	S	74,382.40
24	PORTELLA MORENO, Luis Antonio	K	1	1,698.81	14.0060	23,793.58	12,000.00	s	11,793.58
	PORTELLA MORENO, Luis Antonio	U	3	6,768.43	14.0060	94,798.86	29,900.00	s	64,898.86
25	PRADA TORRES, Esteban	Q3	5	12,460.00	14.0060	174,515.14	27,450.00	S	147,065.14
26	QUISPE ANDRADA, Lorenzo	F2	5	11,232.00	14.0060	157,315.73	2,000.00	S	155,315.73
27	RAMOS ROJAS, José Gabriel	I5	2	12,401.26	14.0060	173,692.43	15,000.00	S	158,692.43
28	RODRIGUEZ DE LA CRUZ, Jesus Angel	E	4	3,200.00	14.0060	44,819.30	6,800.00	S	38,019.30
29	SARMIENTO CARDENAS, Teresa Susar	O1	11	15,847.65	14.0060	221,962.67	7,380.00	s	214,582.67
30	SARMIENTO LAURA, Silvano	O1	12	8,958.39	14.0060	125,471.48	12,000.00	S	113,471.48
31	Sucesión ALARCON LEON CLIMACO	H1	1	10,983.70	14.0060	153,838.04	50,000.00	S	103,838.04
32	TAPIA RIVAS, Carlos Engels	C1	10	2,522.50	14.0060	35,330.21	3,500.00	S	31,830.21
33	TAPIA VALDERRAMA, Victor Eraldo	C1	1	9,542.94	14.0060	133,658.71	3,500.00	S	130,158.71
34	TARAZONA USQUIANO, Jorge Wilfred	J3	1	9,840.00	14.0060	137,819.34	20,500.00	S	117,319.34
35	TICACALA MULLISACA, Oscar	Q1	1	7,199.91	14.0060	100,842.16	67,400.00	S	33,442.16
36	VALDEZ SOLORZANO, Luis Alberto	K	4	1,993.00	14.0060	27,914.02	7,875.00	S	20,039.02
37	YAURI AQUINO, Zoila Soledad	F1	3	2,923.67	14.0060	40,949.01	1,000.00	S	39,949.01
						3,428,961.77	995,554.68		2,433,407.09

ANEXO N° 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA: “EL CONTROL INTERNO INCIDE EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA ASOCIACIÓN PARQUE INDUSTRIAL DE ANCÓN, COMAS, 2020

	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿De qué manera el control interno incide en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020?	Determinar como el control interno incide en la gestión de cobranzas de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020	El control interno incide en la gestión de cobranzas de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020	VARIABLE 1 Control Interno DIMENSIONES: *Ambiente de Control *Evaluación de Riesgos *Actividades de Control *Información y Comunicación *Supervisión y Monitoreo	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo TIPO DE INVESTIGACIÓN Correlacional DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental
	¿ De qué manera la capacitación del personal en el control interno incide en la gestión de cobranzas de la	Determinar la capacitación del personal en el control interno incide en la gestión de cobranzas de la Asociación Parque	La capacitación del personal en el control interno incide en la gestión de cobranzas de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020		

	Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020?	Industrial de Ancón, Comas, 2020		VARIABLE 2 Gestión de Cobranzas	MUESTRA No probabilística
ESPECÍFICOS	¿De qué manera el manual y políticas de cobranzas incide en la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020?	Determinar de qué manera el manual y políticas de cobranzas incide en la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020	El manual y políticas de cobranzas incide en la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020	DIMENSIONES: . Políticas de control . Ratios Financieros	

Fuente: Elaboración propia