

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA  
XELAR S.A.C. DEL DISTRITO DE MIRAFLORES,  
PERIODO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contador Público**

**Autores:**

Alejandro Alonso Medina Paredes  
Johan's Rafael Rivera Alcantara

**Asesor:**

Dra. CPC Victoria Haydeé Vejarano García  
<https://orcid.org/0000-0002-4387-2218>

Lima - Perú

2022

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>ROBERTH FRIAS GUEVARA</b>	<b>08312356</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>ESTHER ROSA SAENZ ARENAS</b>	<b>08150222</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>JUAN ANTONIO LEON MUÑOZ</b>	<b>17882987</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a nuestros padres quienes a lo largo de toda nuestra vida nos han apoyado y motivado en nuestra formación académica, así como también siempre confiaron en nosotros y no dudaron de nuestras aptitudes.

A nuestros profesores quienes con su arduo trabajo lograron transmitirnos sus diversos conocimientos, especialmente en el campo de nuestra profesión

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitir forjar nuestros caminos, acompañarnos en los momentos más difíciles, y permitirnos poder llegar a esta etapa de nuestra vida, cumpliendo nuestros más anhelados sueños.

Un agradecimiento especial a nuestros padres, hermanos y a toda nuestra familia por su apoyo incondicional durante el transcurso de la carrera profesional.

A nuestros profesores que nos guiaron por el camino correcto, y por toda la paciencia y enseñanza brindada en estos años de estudios.

Y, por último, nuestra eterna gratitud a la prestigiosa Universidad Privada del Norte, la cual nos acogió en sus aulas donde logramos construir cada una de nuestras metas y, a su vez, poder desarrollarnos como profesionales.

## Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
<b>1.1.</b>	9
<b>1.2.</b>	13
1.2.1. Antecedentes Internacionales	13
1.2.2. Antecedentes Nacionales	15
<b>1.3.</b>	18
<b>1.4.</b>	21
<b>1.5.</b>	21
<b>1.6.</b>	22
1.6.1. Justificación práctica	22
1.6.2. Justificación teórica	22
1.6.3. Justificación metodológica	23
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	44
REFERENCIAS	50
ANEXOS	52

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. ADMINISTRACIÓN DE EFECTIVO .....	28
TABLA 2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	30
TABLA 3. MÉTODO DE COBRANZA .....	31
TABLA 4. CONTROL DE CLIENTES .....	33
TABLA 5. EVALUACIONES CONTINUAS .....	34
TABLA 6. MEDIDAS DE CONTROL.....	36
TABLA 7. MOROSIDAD DE LOS CLIENTES .....	37
TABLA 8. NIVELES ORGANIZACIONALES .....	39
TABLA 9. INSPECCIÓN AL PERSONAL .....	40
TABLA 10. RECEPCIÓN DE COBROS.....	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

ILUSTRACIÓN 1. ADMINISTRACIÓN DE EFECTIVO .....	29
ILUSTRACIÓN 2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	30
ILUSTRACIÓN 3. MÉTODO DE COBRANZA .....	32
ILUSTRACIÓN 4. CONTROL DE CLIENTES.....	33
ILUSTRACIÓN 5. EVALUACIONES CONTINUAS .....	35
ILUSTRACIÓN 6. MEDIDAS DE CONTROL .....	36
ILUSTRACIÓN 7. MOROSIDAD DE LOS CLIENTES .....	38
ILUSTRACIÓN 8. NIVELES ORGANIZACIONALES .....	39
ILUSTRACIÓN 9. INSPECCIÓN AL PERSONAL .....	41
ILUSTRACIÓN 10. RECEPCIÓN DE COBROS .....	42

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “Control Interno en el área de facturación y cobranzas de la empresa Xelar S.A.C. en el distrito de Miraflores en el periodo 2020”, el mismo que tuvo un diseño cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo de un solo grupo de 10 individuos encuestados. Se ha establecido en capítulos, los cuales detallan de forma clara y concisa todos los procedimientos realizados para la elaboración del trabajo de investigación. A continuación, los capítulos en los cuales está dividido el informe: En el primer capítulo, se formula la realidad problemática de la empresa, el objetivo de describir el control interno de la empresa en estudio. En el segundo capítulo, se determina el tipo de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos, además de la descripción del procedimiento realizado que demostraron una relación directa y significativa con las dimensiones del sistema de control interno COSO (2013). En el tercer capítulo se presentan los resultados obtenidos del análisis de datos, detallando respuestas y valorizando porcentualmente cada una. El cuarto capítulo consta de la discusión de la investigación, conclusiones y la recomendación de implementar un sistema de control que permita fortalecer y mejorar las gestiones de la organización . Finalmente, el trabajo de investigación culmina con las referencias y anexos correspondientes.

**PALABRAS CLAVES:** Cobranzas, Control Interno, Facturación.



## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En un mundo lleno de competencias, las empresas hacen frente a diversos cambios, así como la amenaza persistente de su competencia; esto impulsa a vender a crédito. Se ha comprobado que muchas organizaciones comerciales minoristas, y otras pequeñas, medianas empresas no cuentan con un sistema de control interno eficiente para gestionar la cartera de clientes a quienes se les brindó crédito. Así mismo, Orueta et al. (2017) indica que se muestran debilidades en el departamento de crédito y cobranzas y se generan, en diferentes ocasiones, disminución de liquidez, pérdidas en ventas, incluso el cierre de la actividad comercial.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO (2013) definió el control interno como un procedimiento complejo y dinámico, aplicado a todas las organizaciones sin importar su tamaño o su origen. Es necesario destacar que cada empresa puede efectuarlo de diferentes y creativas maneras: en el caso de las pequeñas organizaciones, estas lo pueden aplicar de una manera menos formal, en vista de sus capacidades y estructura, sin quitarle la efectividad. Este proceso es relevante en el análisis de la gestión de la empresa, y se diagnostica mediante la auditoría interna, donde se detallan los procedimientos puntuales y se dan respuestas oportunas y eficaces.

Aranda & García (2014), en un artículo publicado en la revista “Contaduría Pública” del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, concluyen que un adecuado control interno es de suma importancia en las empresas que buscan alcanzar sus objetivos de manera eficiente y que de igual manera buscan obtener altos niveles de competitividad, mediante

la generación de valor, así mismo declaran que es muy significativo tener en cuenta las responsabilidades del Consejo de Administración y de la dirección de la empresa, en lo que se refiere a contribuir con el eficaz funcionamiento y la correcta operación del sistema de control interno, el cual debe permitir facilitar el logro de sus objetivos y metas en el corto, mediano y largo plazo.

La Contraloría General de la República del Perú (2014), en su informe Marco Conceptual del Control Interno, expone que el control interno se considera un proceso integral practicado por los dueños, gerentes y empleados de las organizaciones; delineado para afrontar los riesgos, generar confianza para el logro de la misión de la organización, y alcanzar los objetivos de esta. En otras palabras, se intenta gestionar las entidades y minimizar los riesgos (p. 11); con ello, se recalca que, al buscar el éxito empresarial, es imperativo incluir el control interno en el ciclo de la gestión en constante mejora. En otros términos, se intenta gestionar las entidades y disminuir los riesgos (p. 11); con ello, se enfatiza que, al buscar el éxito organizacional, es obligatorio incluir el control interno en la etapa de la gestión en constante mejora.

Para Frías (2015):

Una estructura de control interno eficaz es integral y completa e involucra al personal de toda la organización, incluyendo muchas personas que no se consideran con responsabilidades contables o de control. También involucra a aquellos que mantienen los registros contables, preparan y distribuyen políticas, o monitorean sistemas.

La empresa Xelar S.A.C., es una empresa multinacional dedicada a proveer productos y servicios de oficina, así como también, soluciones para mejorar los procesos de documentos de sus clientes. Mediante un análisis inicial que se realizó a la empresa, se identificó la carencia de un control interno en el cobro de su efectivo que impide a la gerencia lograr efectividad en sus actividades mensuales, para el servicio que brindan; la cobranza lo realizan empleando tres formas: cobranza a través de cuentas bancarias, cobranza en oficina y cobranza a domicilio.

En dos de estas formas se detectaron deficiencias, en el segundo método de cobranza; los faltantes en caja; la administración realiza gastos menores e urgentes, que salen del efectivo que se recauda periódicamente, estos gastos no se manejan de una forma correcta, y frecuentemente se encuentran faltantes en caja, estos problemas se presentan debido a la sobrecarga de responsabilidad que le brinda a un solo personal, quien, además de ser encargado del área de caja, se le asigna ciertas funciones que no son parte de su trabajo, dando como resultado que el arqueo de caja no sea el adecuado.

Otra deficiencia que se observó en el tercer método de cobranza, que se realiza cuando el cliente no ha cumplido con apersonarse a la oficina de la empresa a cancelar obligación económica, se designa un personal del área de cobranzas para que se acerque a su domicilio u oficina con un previo aviso, convirtiéndose en un riesgo, ya que el personal de la empresa que va a realizar el cobro no cuenta con la seguridad respectiva para poder trasladar el dinero, exponiéndose a robo o agresión. Teniendo en claro las deficiencias mencionadas anteriormente, un control interno adecuado influye a que el cobro de efectivo

sea manejado con sumo cuidado, ya que un buen proceso de cobranza hará que la empresa logre sus objetivos planteados y el recupero de los créditos otorgados.

Particularmente, en el caso de la empresa XELAR S.A.C, una compañía comercial ubicada en la ciudad de Lima dedicada a la venta de suministros de impresión y productos electrónicos, tales como computadoras, impresoras, laptops, etc., la empresa venía acarreando problemas con la cobranza a los clientes que perjudicaba el normal desarrollo de la compañía, esto debido a la falta de capacidad y sobrecarga de trabajo a un solo personal en el área de cobranzas.

Por consiguiente, el presente estudio tiene como finalidad responder a la siguiente pregunta: ¿Cómo se realiza el control interno del área de facturación y cobranza de la empresa Xelar SAC en el distrito de Miraflores en el periodo 2020? Además, se propone como objetivo general describir el control interno del área de facturación y cobranza de la empresa en mención. De igual manera, se disponen como objetivos específicos: revisar como se realiza el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, el sistema de información y el seguimiento o monitoreo de los controles en el área de facturación y cobranzas en la empresa XELAR S.A.C.

La técnica empleada fue la encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento, dirigido a los trabajadores del área de cobranzas, con el propósito de recopilar datos importantes, y así poder obtener la información necesaria para la investigación. Se utilizaron fuentes de información de autores como Samuel Mantilla Blanco, Jeri Ruffner, entre otros. En el presente trabajo de investigación no se presentaron limitaciones, gracias al apoyo y colaboración de la empresa Xelar S.A.C.

Asimismo, en nuestra indagación tomamos distintas tesis como origen de estudio, que se han desarrollado en diversas instituciones educativas, las cuales nos han servido de guía para añadir a nuestro tema de investigación, las cuales citaremos a continuación:

## **1.2. Antecedentes**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

López Farah et al. (2017) en la ciudad de Guayaquil – Ecuador, en su tesis “Gestión del control interno en el área de créditos y cobranzas en Fibrnac S.A”. El objetivo del autor es determinar la influencia de la gestión en el proceso del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en la empresa, específicamente en el Área de Créditos y Cobranzas. Implementó un manual de procedimientos con la finalidad de mejorar el desempeño de las funciones, referente a la estructura organizacional. Obtuvo como resultado que las áreas encargadas reciban la documentación pertinente para el otorgamiento del crédito y para la gestión de cobranza. Tesorería recepcionaba y registraba el ingreso del efectivo referente a los cobros realizados por el departamento de Créditos y Cobranzas; en este punto este ciclo operativo cumplió de manera eficiente cada una de sus funciones otorgadas.

Para Zambrano (2019):

En la ciudad de Guayaquil – Ecuador, en su tesis “Control interno en el departamento de crédito y cobranzas de TRANSCARGA S. A. El objetivo del autor es diseñar un sistema de control interno en el departamento de Créditos y Cobranzas, debido a que la empresa no contaba con una política documentada de crédito y cobranzas, la inaplicación de un método para evaluación de los riesgos crediticios, además de la falta de procedimientos para el seguimiento y monitoreo de los procesos de crédito

y cobranzas que generaba ningún tipo de ayuda para el cumplimiento de los objetivos . En consecuencia, gracias a la implementación del sistema de control interno se mejoró significativamente la gestión realizada por el departamento de Créditos y Cobranzas reduciendo la tasa de morosidad, fortaleciendo la liquidez y transparencia financiera.

Saenz et al., (2019) en la ciudad de Ibagué - Colombia, en su tesis “Diseño del sistema de control interno para el área de facturación de la empresa Cordilleras S.A.S”. El objetivo del autor es evaluar e implementar el sistema de control interno en el área de facturación de la empresa. Se identificaron los procesos y procedimientos que se realizan en el área de facturación con el propósito de ser más eficientes y eficaces en el desarrollo de las actividades, creando un manual de funciones y de procedimientos que determinan y delimitan los campos de actuación del área de facturación. Además de diseñar estrategias de seguimientos para evaluar el sistema de control interno y así elaborar indicadores que ayudan a medir y a evaluar la gestión realizada.

Para Tumbaco (2019):

En la ciudad de Guayaquil – Ecuador, en su tesis “CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE FRUBELL S.A.”, los resultados identificaron problemas y errores en la recuperación de cartera, mala organización de la información, concentración de actividades y esfuerzos del departamento de contabilidad en las cobranzas., permitiendo establecer las políticas de control de crédito y cobranza, definición de los cargos y funciones de las tareas establecidas al área de crédito y cobranza, y finalmente los flujos de procesos del sistema de control

de gestión de créditos y cobranzas con el fin de que la empresa no tenga problemas de liquidez y pueda cubrir su estructura de costos.

Para Pérez (2019):

En la ciudad de Aguascalientes – México, en su tesis “Propuesta de mejora de control interno del proceso de facturación/cuentas por cobrar. Caso: Yokohama Industries Américas de México”, tiene como objetivo evaluar el control interno del proceso de facturación y cuentas por cobrar con base en normas financieras y auditoría para que la administración conozca sus deficiencias o ausencias de controles. La conclusión del investigador fue que facilite la generación de información financiera verídica y oportuna; el hecho de que exista un responsable exclusivo del proceso también facilitará la implementación de controles y la supervisión de actividades y resultados, este estudio permitió conocer la relevancia de la implementación de controles en las actividades administrativas de la empresa. Se realizó una propuesta de mejora con la certeza de que cumplirá con las necesidades de la empresa.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Gonzales et al. (2017) en la ciudad de Lima – Perú, en su tesis “Implementación del control interno en el área de créditos y cobranzas para la adecuada gestión de las cuentas por cobrar de AUTOPLAN EAFC S.A. en el periodo 2016”, el objetivo del autor es llevar a cabo la implementación del control interno en el departamento de créditos y cobranzas, para que de esta manera se pueda realizar una apropiada administración de las cuentas por cobrar, asimismo, por medio de la Matriz de Riesgos, se pudo comprobar que existen contingencias en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar. Incluso se realizaron entrevistas al

personal de operaciones y contabilidad con el objetivo de definir si los procedimientos que se están llevando a cabo están de acuerdo con las normas ya establecidas. Asimismo, se planteó un diseño de control interno siguiendo los lineamientos del informe COSO, para una mayor eficiencia y eficacia a la administración de las cuentas por cobrar.

Para Montalvo (2020):

En su tesis “Implementación del control interno en el área de cobranzas para mejorar la liquidez de Telefónica Ingeniería de Seguridad Perú SAC, Lima 2017”, el objetivo del autor es argumentar la relación que existe entre la implementación del control interno con la mejora de liquidez, dando como conclusión que la empresa TIS PERÚ SAC no tiene procedimientos ni políticas de cobranzas establecidas, dando como resultado la falta de liquidez, ya que el método de cobro que ellos aplican no es el más indicado, es por ello que poseen un importe considerable de cuentas por cobrar sin lograr el recaudo de esos créditos.

Para Huertas (2017):

En su tesis “Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas para determinar los riesgos operativos de Unimaq S.A. Trujillo – Año 2016”, el objetivo del autor es evaluar si el control interno determina los riesgos operativos que puede conllevar una mala administración de las cuentas por cobrar. Asimismo, se pudo deducir que en esta empresa no poseen un orden estricto de los documentos y valores, lo que origina que los procesos de cobranza sean lentos. Además, se pudo observar que los datos de los clientes no son actualizados en la base de datos, generando un retraso en el pago, ya



que, al personal encargado del área de Cobranzas, se le dificulta contactar a los clientes de manera rápida y oportuna.

Para Izaguirre (2019):

En su tesis “Influencia del control interno en la gestión de cobranza del área de facturación y cobranzas de la Universidad de Piura – Posgrados”, tiene como objetivo demostrar que la implementación de adecuados controles internos en las cuentas por cobrar comerciales, mejorará la gestión de cobranzas. Se concluye que el área de Facturación y Cobranzas de la Universidad no dispone de un sistema de control interno, adicionalmente, no cuenta con políticas de cobranzas, ni manual de funciones y tareas. Con lo cual, se propone la implementación de control interno en el área, sobre todo el efecto que tiene en la gestión de cobranzas, cuya aplicación contribuirá de manera preventiva en la reducción del riesgo, garantizando a su vez un adecuado control en el procedimiento de evaluación crediticia de los participantes de posgrado. Se identificó el riesgo y deficiencias en el proceso de evaluación crediticia de los participantes de posgrado, esto debido a que no se cuenta con un sistema de control interno, generando además que la gestión de cobranzas sea deficiente.

Para Arbildo (2019):

En la ciudad de Huánuco – Perú, en su tesis “Control Interno y la recaudación de efectivo en el Área de cobranzas de la empresa Mi Cable Tv S.A.C. Huánuco – 2019.”, en la investigación se determinó que las actividades de control influyen significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la

empresa. Ya que, luego de procesar los resultados, el índice de correlación indica un 0,616, que refleja una correlación positiva moderada existente entre las variables de estudio y una relación significativa de 0,004 que es menor a 0,05, de modo que la variable actividades de control, asegura que los procedimientos se desarrollen de forma correcta logrando un adecuado y eficaz funcionamiento en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa. Se recomendó a la Gerencia implementar actividades de control de forma preventiva, evaluar al personal a contratar, una vez contratado evaluar su desempeño, además comprometer al Administrador a realizar charlas motivacionales diarias, y establecer cursos de capacitación trimestrales con el fin de que su trabajo de vuelva más profesional y dejen de trabajar de forma empírica, esto ayudará a que disminuya la rotación de personal.

### **1.3. Bases Teóricas**

Por otro lado, detallaremos las teorías en los que se sustenta el trabajo de investigación en la cual definimos conceptos, citamos autores para dar una mejor explicación al tema de investigación titulado “Control interno en el área de facturación y cobranzas de la empresa Xelar S.A.C del distrito de Miraflores en el periodo 2020”; entre los cuales tenemos ¿Qué es el control interno? ¿Cuál es su importancia?, ¿Qué es el control interno en el área de facturación? ¿Cuáles son los objetivos de control interno en contabilidad? y otros aspectos teóricos que son de vital importancia para profundizar y estudiar el tema de investigación.

Mantilla (2018) manifiesta que el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas.

Por su parte, Meléndez (2016) señaló que el control interno es una herramienta de gestión que puede utilizarse para asegurar el cumplimiento de las metas organizacionales establecidas. Se considera que este es un compendio de designios, métodos y procedimientos para un propósito específico, por lo que es realizado de manera continua y ejecutado conjuntamente por el directorio y los empleados de la empresa; y su propósito es proteger los activos y el patrimonio y mantener la eficiencia para mejorar la rentabilidad. Además, se puede decir que este incluye la formulación de una serie de políticas basadas en normativas de gestión para lograr la eficiencia, la efectividad y la transparencia.

Asimismo, Servin (2019), considera que el control interno tiene como objetivo proteger los recursos de la empresa, evitar pérdidas por fraude o negligencia, y detectar desviaciones en la empresa que puedan afectar el logro de las metas organizacionales. Por lo general, las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de gestión bien definido; y, en muchos casos, las metas y los planes no están escritos, sino basados en la experiencia, por lo que resuelven los problemas que surgen, hacen inversiones no planificadas y crean departamentos según lo necesario.

Según Guerra (2015), mediante esta función, se evalúan los resultados de todo el proceso administrativo para comparar los resultados planificados y logrados, formular acciones correctivas y mantener la mejora continua de la organización (p. 20). Para aplicar

este control, existe un sistema COSO (2013), lanzado en los Estados Unidos en 1992 y emitido por un comité integrado por el Instituto Americano de Contadores Públicos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos, el Instituto de Administración y Contabilidad y el Instituto de Ejecutivos Financieros.

Solís (2015), considera que el propósito de los procedimientos de control interno es implementar operaciones efectivas y eficientes y reportes financieros confiables, y hacer cumplir las leyes y regulaciones. Entre sus componentes, se encuentran la supervisión, el ambiente de control, la administración de riesgos, las actividades de control, la información y la comunicación; este sistema se aplica a todas las áreas de la entidad bajo la responsabilidad de la dirección de la empresa.

Por último, el presente trabajo de investigación se realizó con el fin de que la empresa consiga el logro de sus objetivos, disminuyendo los riesgos, aumentando credibilidad y confianza frente a sus colaboradores, clientes y proveedores, principalmente, se enfocó primordialmente en determinar de qué manera el control interno constituye una opción para la cobranza de los créditos otorgados en la empresa Xelar S.A.C. del distrito de Miraflores en el periodo 2020, detectando las imperfecciones que existen y definiendo mecanismos adecuados para el desarrollo de la empresa, por consiguiente se utilizó la técnica llamada encuesta y como instrumento, el cuestionario, brindando información oportuna para el desarrollo de la investigación. Además, la presente investigación contribuye con la empresa Xelar S.A.C., y servirá como referencia de investigaciones futuras.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo se realiza el control interno del área de facturación y cobranza de la empresa Xelar SAC en el distrito de Miraflores en el periodo 2020?

##### **Problemas específicos**

- ¿Cómo se realiza el ambiente de control del área de facturación y cobranzas de la empresa Xelar S.A.C. en el distrito de Miraflores en el periodo 2020?
- ¿Cómo se realiza la evaluación de riesgos del área de facturación y cobranzas de la empresa Xelar S.A.C. en el distrito de Miraflores en el periodo 2020?
- ¿Cómo se realizan las actividades de control en el área de facturación y cobranzas de la empresa Xelar S.A.C. en el distrito de Miraflores en el periodo 2020?
- ¿Cómo se realiza el sistema de información en el área de facturación y cobranzas de la empresa Xelar S.A.C. en el distrito de Miraflores en el periodo 2020?
- ¿Cómo se realiza el seguimiento o monitoreo de los controles en el área de facturación y cobranzas de la empresa Xelar S.A.C. en el distrito de Miraflores en el periodo 2020?

#### **1.5. Objetivos**

El objetivo general es describir el control interno del área de facturación y cobranza en la empresa XELAR S.A.C. en el distrito de Miraflores, en el periodo 2020.

Los objetivos específicos de este trabajo de investigación son los siguientes:

- ✓ Describir el ambiente de control del área de facturación y cobranzas de la empresa Xelar S.A.C. en el distrito de Miraflores en el periodo 2020.
- ✓ Describir la evaluación de riesgos del área de facturación y cobranzas de la empresa Xelar S.A.C. en el distrito de Miraflores en el periodo 2020.
- ✓ Describir las actividades de control en el área de facturación y cobranzas de la empresa Xelar S.A.C. en el distrito de Miraflores en el periodo 2020.
- ✓ Describir el sistema de información en el área de facturación y cobranzas de la empresa Xelar S.A.C. en el distrito de Miraflores en el periodo 2020.
- ✓ Describir el seguimiento o monitoreo de los controles en el área de facturación y cobranzas de la empresa Xelar S.A.C. en el distrito de Miraflores en el periodo 2020.

## **1.6. Justificación**

### **1.6.1. Justificación práctica**

El presente trabajo de investigación se realizó con el fin de que la empresa consiga el logro de sus objetivos, disminuyendo los riesgos, aumentando credibilidad y confianza frente a sus colaboradores, clientes y proveedores.

### **1.6.2. Justificación teórica**

El presente trabajo de investigación se enfocó principalmente en determinar en qué medida el control interno influye en la cobranza de efectivo en el área de facturación y cobranzas de la empresa Xelar S.A.C. del distrito de Miraflores en el

periodo 2020, detectando las imperfecciones que existen, definiendo mecanismos adecuados para el desarrollo de la empresa.

### **1.6.3. Justificación metodológica**

El presente trabajo de investigación se realizó haciendo uso de la técnica llamada encuesta y como instrumento, él cuestionario, brindando información oportuna para el desarrollo de la investigación. Además, la presente investigación contribuye con la empresa Xelar S.A.C., y servirá como referencia de investigaciones futuras.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **2.1 Tipo de investigación**

En el presente trabajo de investigación el enfoque utilizado es cuantitativo, “es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase”. (Hernández et al. 2014).

El diseño de la presente investigación es no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo, se eligió realizar este estudio no experimental porque no se tiene como objetivo modificar premeditadamente la variable.

Asimismo, es de corte transversal porque la recopilación de datos se efectuó en solo momento, en el año 2020. A su vez también se aplicó el método descriptivo porque, como su nombre lo indica, permitió describir las actividades y procedimientos empleados por el personal en las áreas de la empresa en estudio; al respecto Hernández et al. (2014) sostienen que este estudio “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”

### **2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

#### **2.2.1. Población**

Según Arias et al. (2016), la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados



Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (Selltiz, 1980 citado por Hernández et al. 2014)

En el presente trabajo de investigación, la población de la unidad de estudio estuvo constituida por 10 trabajadores, es decir, la totalidad de personas que laboran en la empresa XELAR S.A.C ubicada en el distrito de Miraflores.

### 2.2.2. Muestra

Por otro lado, la muestra según Hernández et al. (2014), “es el subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”.

La muestra que se utilizó en esta investigación estuvo conformada por el total de elementos de la población (10 individuos), debido a que es relativamente pequeña la población que comprende el número de trabajadores en la empresa XELAR S.A.C.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.805	10

Asimismo, López et. al (2015) define “que la cantidad de la muestra censal es igual a la población, de tal forma que esta clasificación se utiliza cuando la población es relativamente pequeña, es decir, la relación exhaustiva de cada unidad de la población”.

### Estadísticos descriptivos

	N	Varianza
ITEM 1	10	0.767
ITEM 2	10	1.511
ITEM 3	10	0.933
ITEM 4	10	0.933
ITEM 5	10	1.211
ITEM 6	10	0.767
ITEM 7	10	1.333
ITEM 8	10	1.333
ITEM 9	10	1.211
ITEM 10	10	0.722
Suma	10	38.900
N válido (por lista)	10	

### 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En lo que concierne a las técnicas de recolección de datos para este trabajo de investigación, tomando en cuenta la metodología y propósito de estudio, el cual es mostrar una postura con las actividades existentes, se consideró conveniente elegir la técnica de la encuesta, que para López et al. (2015), la encuesta es una herramienta que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario, está direccionado solamente a personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones.

Según Arias (2020), el cuestionario es un instrumento de recolección de datos utilizado comúnmente en los trabajos de investigación científica. Consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder. No existen respuestas correctas o incorrectas, todas las respuestas llevan a un resultado diferente y se aplican a una población conformada por personas.

En la presente investigación se decidió utilizar la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a los 10 trabajadores de la compañía, empleando el instrumento de cuestionario, a través de la plataforma de Google Forms, además de 2 reuniones por videoconferencia mediante Google Meet, con la Gerente General, en la cual nos explicó los procedimientos que llevan a cabo en el área de cobranzas.

Para el proceso de análisis e interpretación de datos, se llevó a cabo de la siguiente manera: En primer lugar, se presentaron los resultados alcanzados mediante tablas; posteriormente, se analizó toda la información obtenida para poder dar solución al problema de investigación, y finalmente se elaboró un plan para que la empresa en estudio pueda implementarla en su organización a futuro.

TÉCNICA	JUSTIFICACIÓN	INSTRUMENTO	APLICACIÓN
Encuesta	Envío del formulario a los trabajadores de la empresa en estudio.	Cuestionario	Trabajadores de la empresa XELAR S.A.C. del distrito de Miraflores.

*Nota. Fuente de elaboración propia*

## 2.4 Aspectos éticos

Por último, los Aspectos Éticos con los que se ha trabajado son tres: Primero, se ha desarrollado cumpliendo las normas académicas establecidas por la Universidad Privada del Norte, como también las citas correctas por medio del APA. Segundo, la información recolectada será utilizada para fines académicos, y para demostrar la importancia de la formalidad, y, por último, mostrar que la información presentada en esta investigación es de carácter fidedigno, auténtico y didáctico.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación realizada, los cuales se generan desde la encuesta que hemos realizado a los trabajadores (10) de la empresa Xelar SAC, el cual detallamos a continuación:

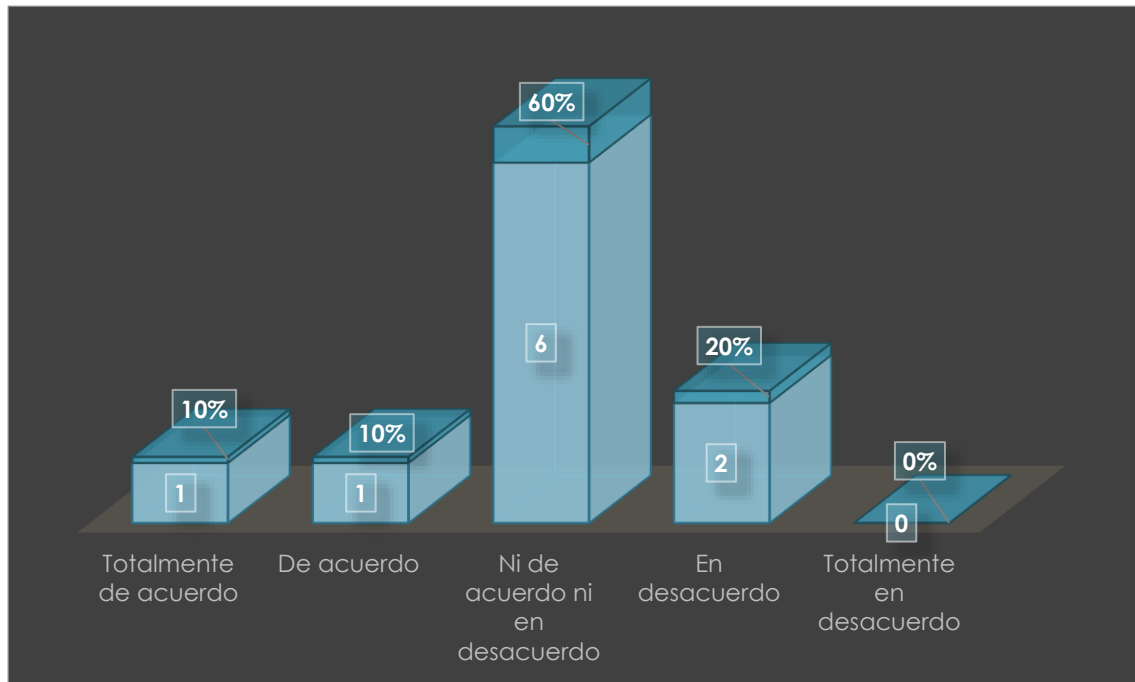
- ¿Considera usted que la administración del efectivo recaudado sería mucho más apropiada si el personal encargado de dicha área recibiera capacitaciones?

**Tabla 1. Administración de efectivo**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	60%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota. Fuente de elaboración propia*

Ilustración 1. Administración de efectivo



*Nota. Fuente de elaboración propia*

**Análisis:** Según los datos presentados en la Tabla N°1 y Figura 1 del presente estudio, podemos afirmar que 2 trabajadores de la empresa Xelar S.A.C. están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que la administración brindara capacitación al personal, representando al 20% del total; además, 6 trabajadores no está de acuerdo ni en desacuerdo que se capacite al personal, representando al 60% del total. Finalmente, 2 trabajadores están en desacuerdo, representando al 20% restante.

**Comentario:** Las capacitaciones son una parte importante para tener una mejor administración del efectivo, evitando así desbalances al momento del arqueo de caja diario.

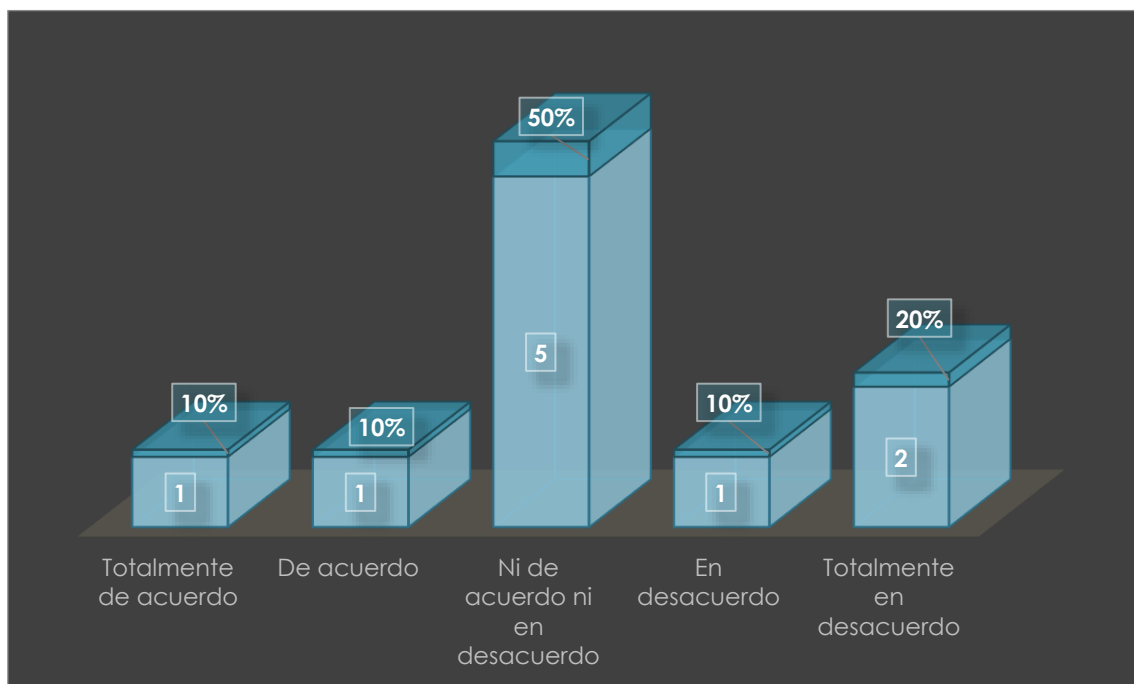
- ¿Cree usted que la empresa debe contar con un manual específico de procedimientos que describa la autorización, concesión y registro de los créditos?

**Tabla 2. Manual de procedimientos**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	50%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota. Fuente de elaboración propia*

*Ilustración 2. Manual de procedimientos*



*Nota. Fuente de elaboración propia*

**Análisis:** Según los datos presentados en la Tabla N°2 y Figura 2 del presente estudio, podemos afirmar que 2 trabajadores de la empresa Xelar S.A.C. están totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la empresa debe implementar un manual específico de procedimientos que describa la autorización, concesión y registro de los créditos, representando al 20% del total; además, 5 trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo que se implemente un manual específico de procedimientos, representando al 50% del total. Finalmente, 3 trabajadores están en desacuerdo, representando al 30% restante.

**Comentario:** La implementación de un manual de procedimiento, en el cual, se coloque la autorización, concesión y registro de los créditos otorgados a los clientes, implicaría una mejor organización de las cuentas por cobrar a corto y mediano plazo.

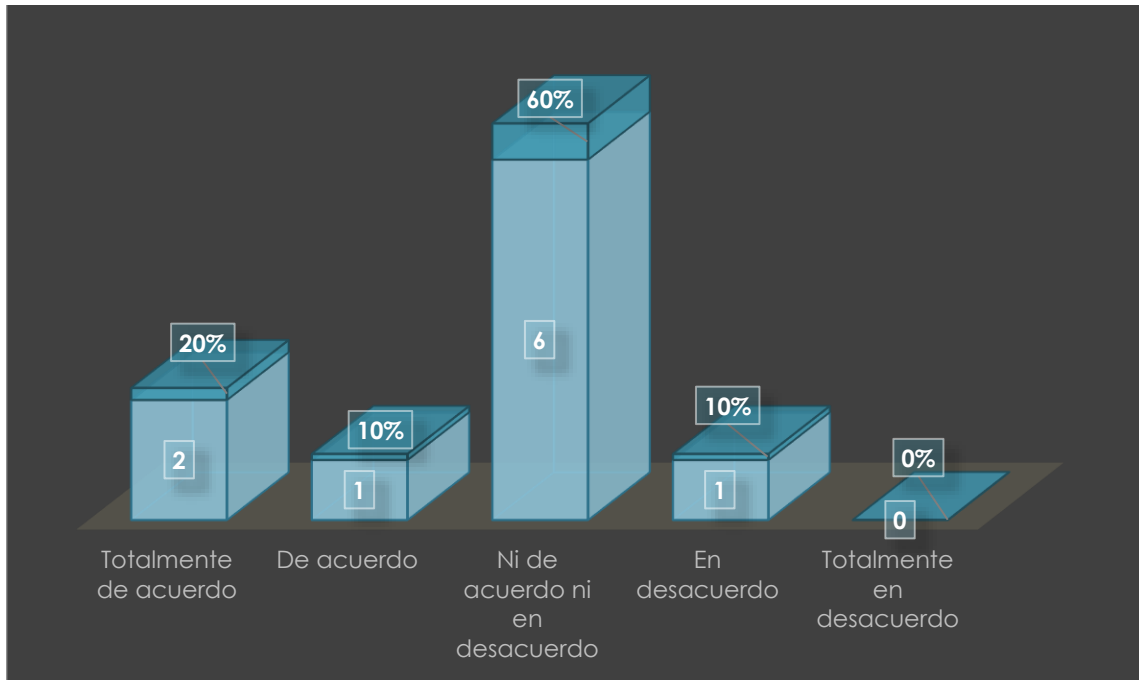
- ¿Cree usted que los métodos de cobranza adoptadas por la empresa son adecuados para lograr una cobranza efectiva y, por ende, una mejor cobranza del efectivo?

**Tabla 3. Método de Cobranza**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	60%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota. Fuente de elaboración propia*

Ilustración 3. Método de Cobranza



*Nota. Fuente de elaboración propia*

**Análisis:** Según los datos presentados en la Tabla N°3 y Figura 3 del presente estudio, podemos afirmar que 3 trabajadores de la empresa Xelar S.A.C. están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que los métodos de cobranzas adoptados por la empresa son los adecuados, representando al 30% del total; además, 6 trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con los métodos de cobranzas adoptados por la empresa, representando al 60% del total. Finalmente, 1 trabajador está en desacuerdo, representando al 10% restante.

**Comentario:** En una empresa puede haber diversos métodos de cobranzas, desde una llamada telefónica, un correo electrónico, una visita comercial, u otras formas de realizar el cobro de un documento de pago pendiente.



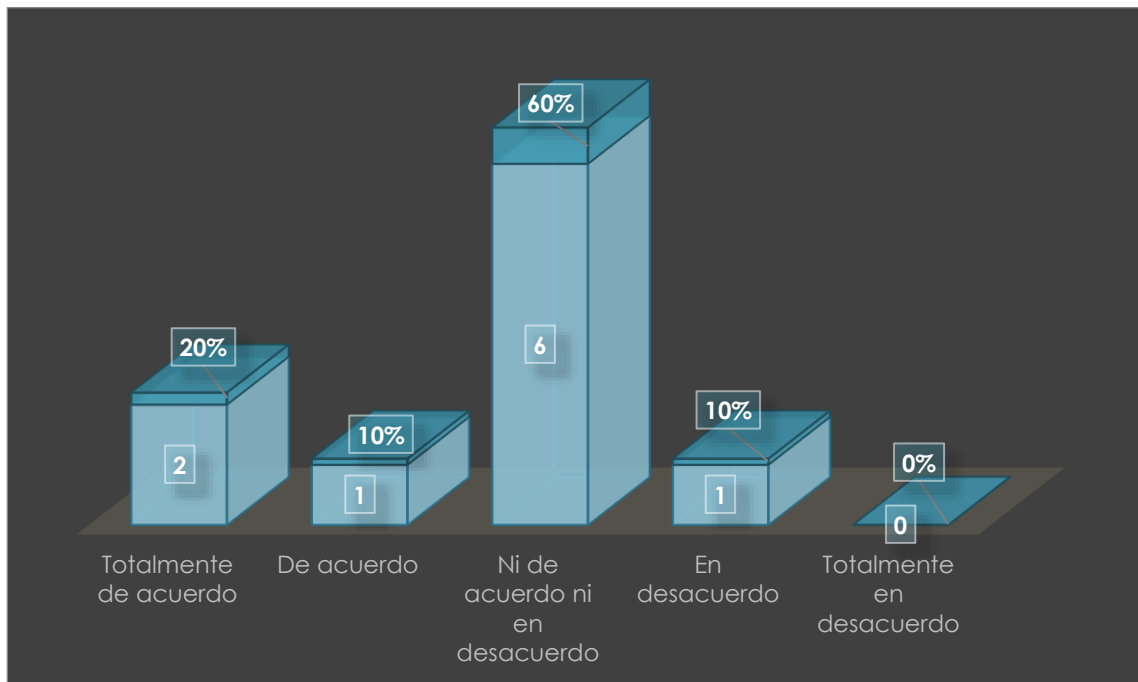
- ¿Considera usted que el error más común al momento de realizar el control de los clientes con crédito y su futura cobranza es el análisis de historial crediticio?

**Tabla 4. Control de clientes**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	60%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota. Fuente de elaboración propia*

*Ilustración 4. Control de clientes*



*Nota. Fuente de elaboración propia*

**Análisis:** Según los datos presentados en la Tabla N°4 y Figura 4 del presente estudio, podemos afirmar que 3 trabajadores de la empresa Xelar S.A.C. están totalmente de acuerdo y de acuerdo que un mal análisis del historial crediticio es el error más común al momento de realizar el control de los clientes, representando al 30% del total; además, 6 trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo, representando al 60% del total. Finalmente, 1 trabajador está en desacuerdo, representando al 10% restante.

**Comentario:** Al momento de que la empresa brinda facilidades de crédito a los clientes, existe un riesgo alto, ya que no todas las empresas cumplen con los días de crédito pactados inicialmente, es por ello que es muy importante realizar un análisis exhaustivo sobre cada cliente al cual se le brinda un tiempo de crédito específico.

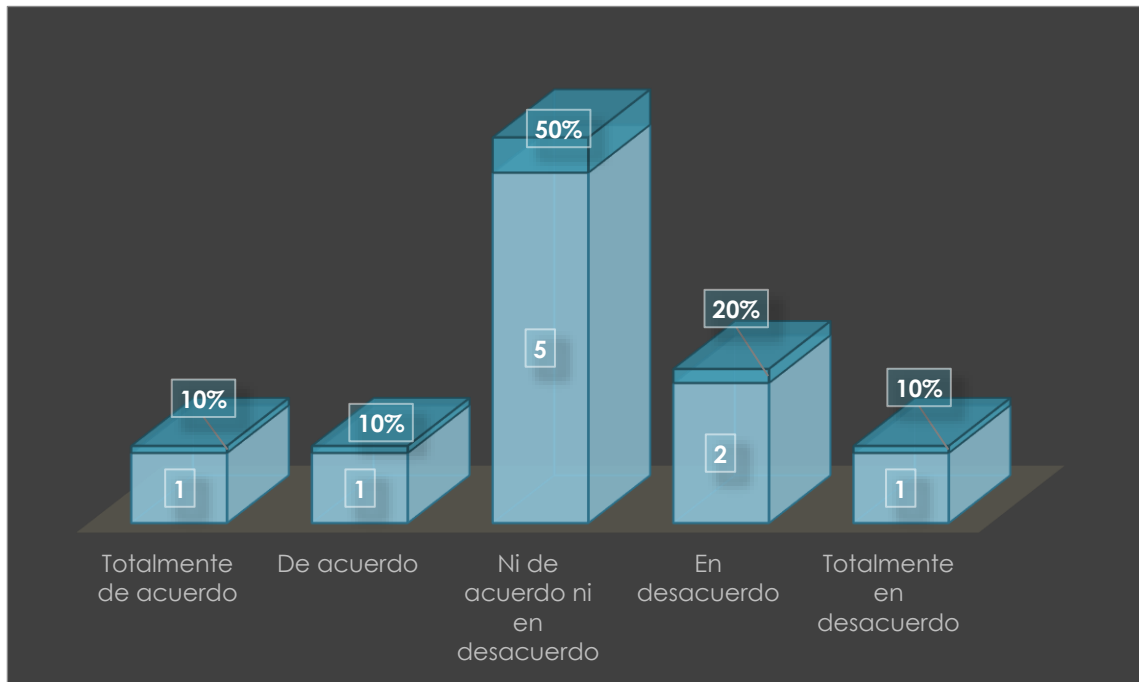
- ¿Cree usted que las evaluaciones continuas como actividades de control favorecen a que se realice un oportuno cobro de efectivo en el área de cobranzas de la empresa?

**Tabla 5. Evaluaciones continuas**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	50%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota. Fuente de elaboración propia*

Ilustración 5. Evaluaciones continuas



*Nota. Fuente de elaboración propia*

**Análisis:** Según los datos presentados en la Tabla N°5 y Figura 5 del presente estudio, podemos afirmar que 2 trabajadores de la empresa Xelar S.A.C. están totalmente de acuerdo y de acuerdo con las evaluaciones continuas como actividades de control, representando al 20% del total; además, 5 trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con las evaluaciones continuas como actividades de control, representando al 50% del total. Finalmente, 3 trabajadores están en desacuerdo, representando al 30% restante.

**Comentario:** Las actividades de control continuas son muy importantes en todas las áreas, es por ello que realizar labores de control en un área tan delicada como es el de cobranzas, es clave para poder evitar futuras pérdidas de dinero.

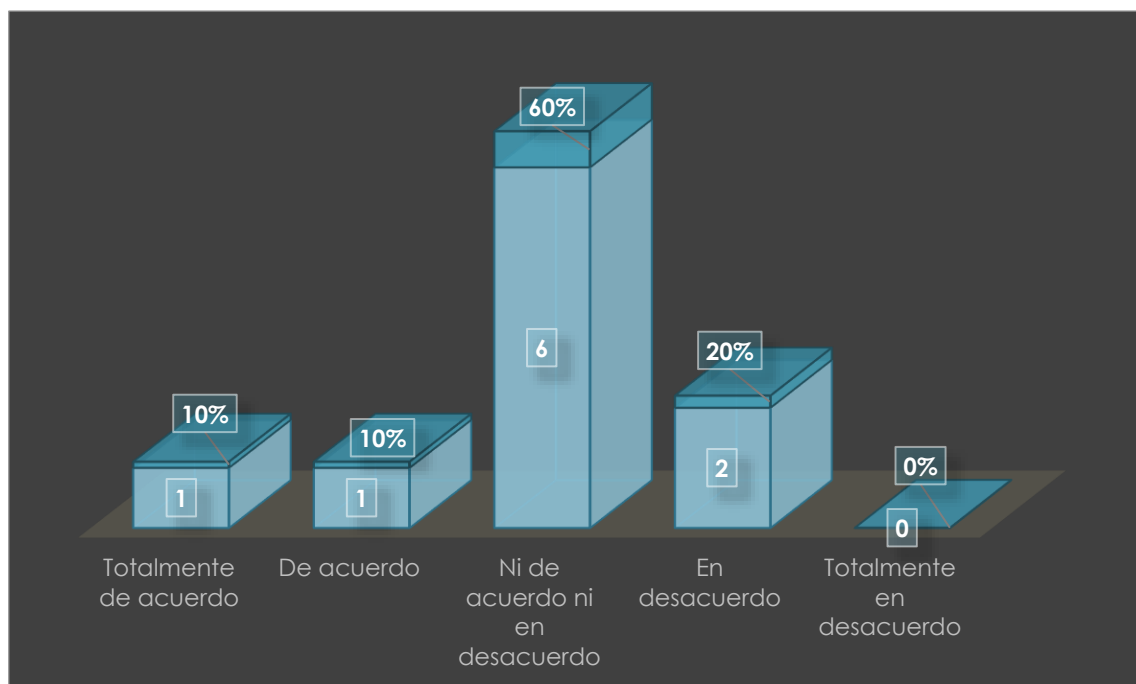
- ¿La empresa cumple con establecer medidas de control para poder mejorar la cobranza de efectivo en el área de cobranzas?

**Tabla 6. Medidas de control**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	60%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota. Fuente de elaboración propia*

*Ilustración 6. Medidas de control*



*Nota. Fuente de elaboración propia*

**Análisis:** Según los datos presentados en la Tabla N°6 y Figura 6 del presente estudio, podemos afirmar que 2 trabajadores de la empresa Xelar S.A.C. están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que la empresa cumpla con establecer medidas de control para la mejora en la cobranza, representando al 20% del total; además, 6 trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con que la empresa cumpla con establecer medidas de control para la mejora en la cobranza, representando al 60% del total. Finalmente, 2 trabajadores están en desacuerdo, representando al 20% restante.

**Comentario:** Las medidas de control establecidas por la empresa son unos lineamientos que cada área debe cumplir a cabalidad, para evitar futuros desbalances u omisiones en las funciones que realizamos.

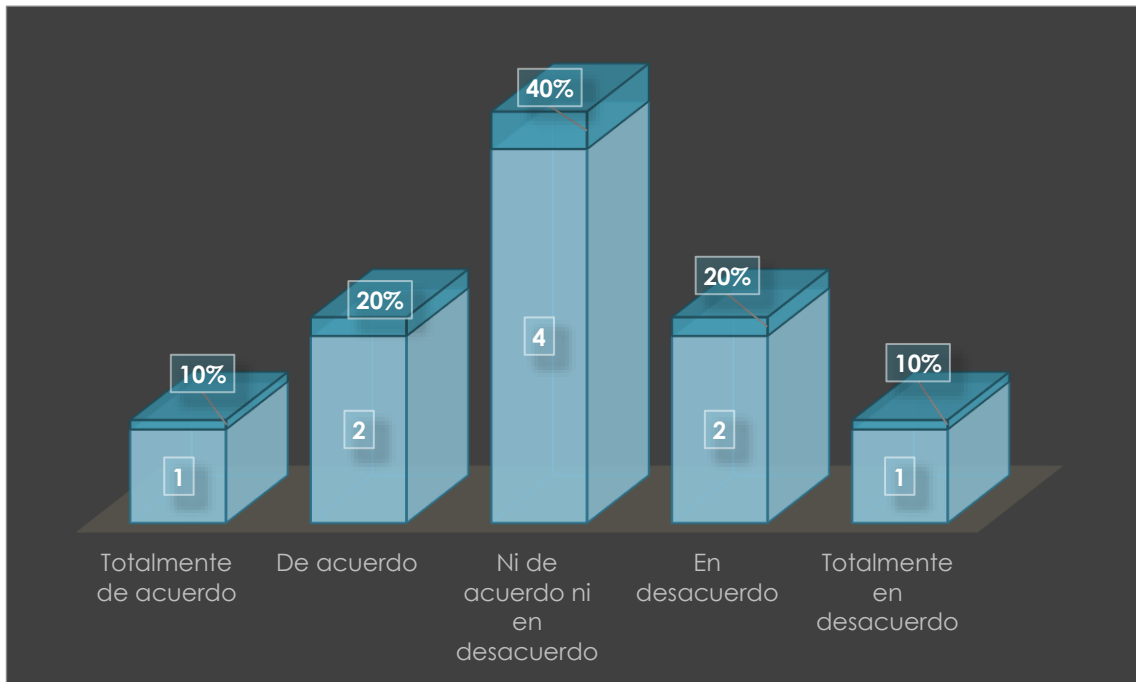
- ¿Considera usted que las políticas establecidas en la empresa son las más adecuadas para disminuir la morosidad en los clientes que tienen crédito?

**Tabla 7. Morosidad de los clientes**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	40%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota. Fuente de elaboración propia*

Ilustración 7. Morosidad de los clientes



Nota. Fuente de elaboración propia

**Análisis:** Según los datos presentados en la Tabla N°7 y Figura 7 del presente estudio, podemos afirmar que 3 trabajadores de la empresa Xelar S.A.C. están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que las políticas establecidas en la empresa son las más adecuadas para disminuir la morosidad de los clientes, representando al 30% del total; además, 4 trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con que las políticas establecidas en la empresa son las más adecuadas para disminuir la morosidad de los clientes, representando al 40% del total. Finalmente, 3 trabajadores están en desacuerdo, representando al 30% restante.

**Comentario:** La morosidad de los clientes es un factor clave en el proceso de cobranzas, es por ello, que establecer políticas adecuadas es muy importante, para no tener el riesgo de que los clientes demoren el tema de los pagos de sus facturas.

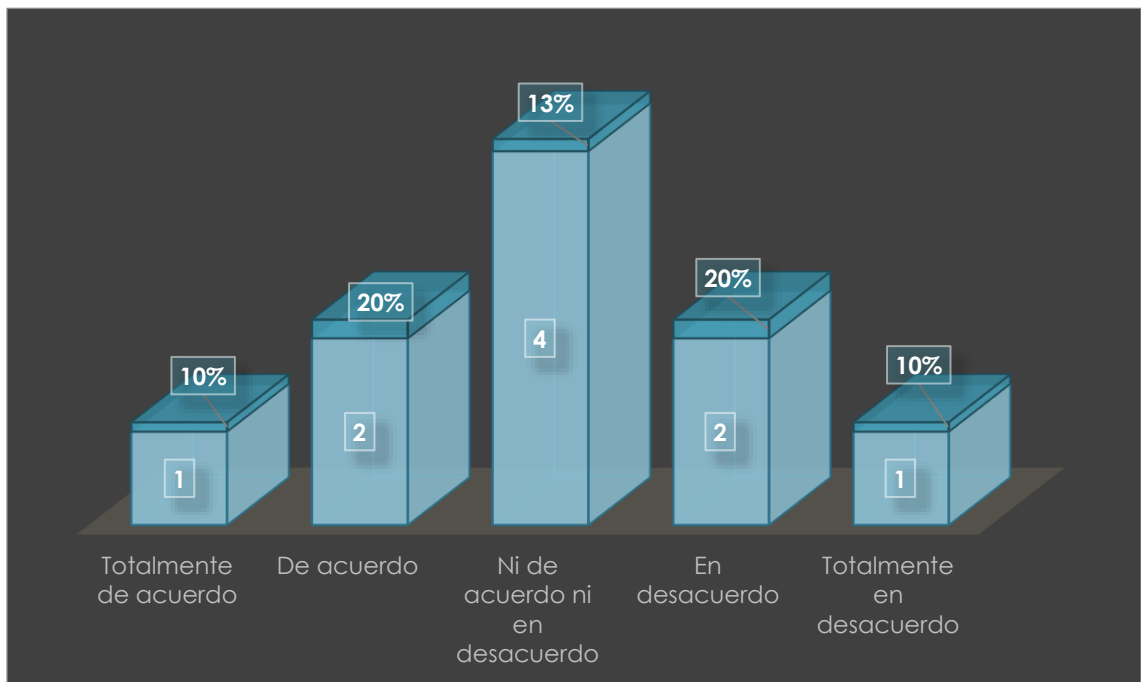
- ¿Se ha comunicado debidamente en todos los niveles organizacionales de la empresa el concepto de riesgo en las cobranzas, sus diferentes denominaciones y sus efectos para la entidad?

**Tabla 8. Niveles organizacionales**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	40%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota. Fuente de elaboración propia*

*Ilustración 8. Niveles organizacionales*



*Nota. Fuente de elaboración propia*

**Análisis:** Según los datos presentados en la Tabla N°8 y Figura 8 del presente estudio, podemos afirmar que 3 trabajadores de la empresa Xelar S.A.C. están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que se comunique debidamente en cada área el concepto de riesgo en las cobranzas, representando al 30% del total; además, 4 trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con que se comunique debidamente en cada área el concepto de riesgo en las cobranzas, representando al 40% del total. Finalmente, 3 trabajadores están en desacuerdo, representando al 30% restante.

**Comentario:** La comunicación en todas las áreas de la empresa es oportuna para una clara identificación de las deficiencias que pueden existir dentro de la organización y así poder tomar decisiones, y crear estrategias que puedan contribuir a lograr los objetivos de la entidad.

- ¿Tiene la empresa un departamento de auditoría interna que opere de forma autónoma, cumpliendo la función de inspeccionar al personal del área de cobranzas?

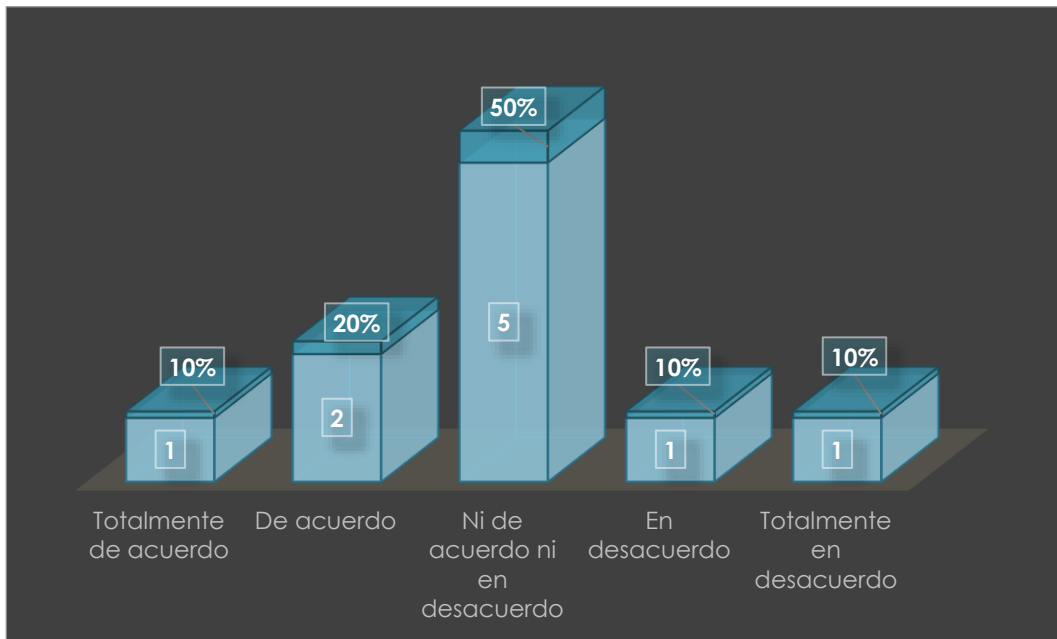
**Tabla 9. Inspección al personal**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	50%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota. Fuente de elaboración propia*



Ilustración 9. Inspección al personal



Nota. Fuente de elaboración propia

**Análisis:** Según los datos presentados en la Tabla N°9 y Figura 9 del presente estudio, podemos afirmar que 3 trabajadores de la empresa Xelar S.A.C. están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que la empresa cuente con un departamento de auditoría que inspección el área de cobranzas, representando al 30% del total; además, 5 trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con que la empresa cuente con un departamento de auditoría que inspección el área de cobranzas, representando al 50% del total. Finalmente, 2 trabajadores están en desacuerdo, representando al 20% restante.

**Comentario:** La auditoría interna es un tema que debería ser abarcado por todas las empresas, ya que esto implica que una persona externa al área auditada, sea quien revise los procesos, documentos y otras operaciones realizadas, con el fin de encontrar errores u omisiones por parte de los colaboradores.

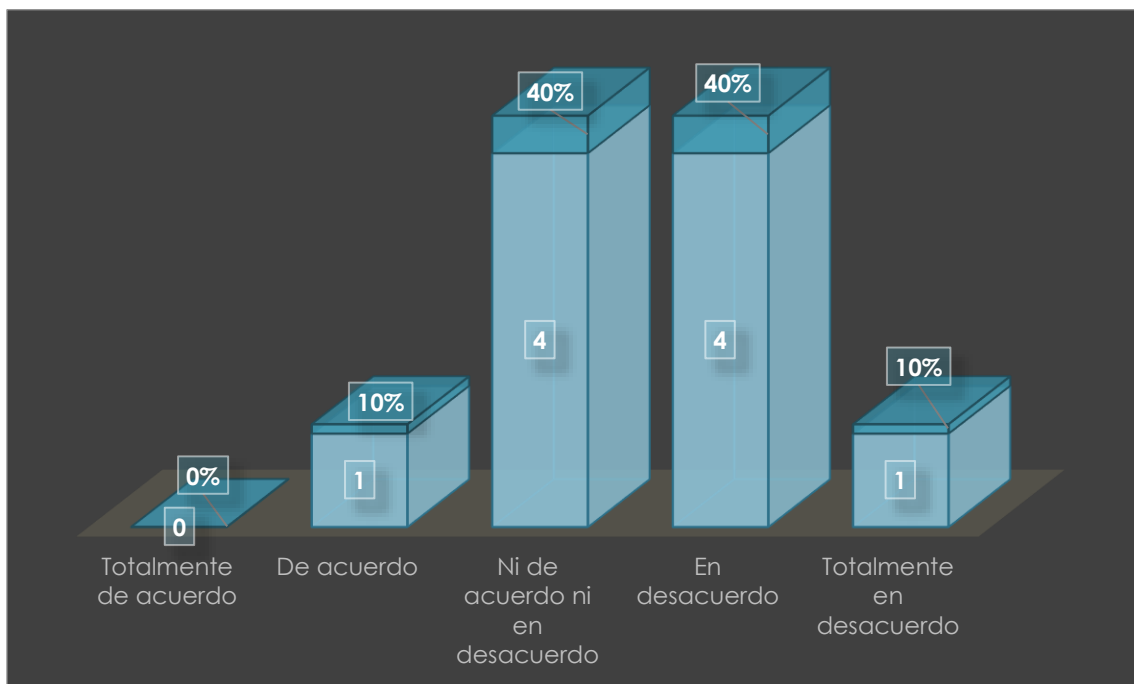
- ¿Se controla adecuadamente la recepción de los cobros a los clientes, con procedimientos tales como abrir, registrar y endosar los cobros recibidos vía correo electrónico?

**Tabla 10. Recepción de cobros**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	40%
En desacuerdo	4	40%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota. Fuente de elaboración propia*

*Ilustración 10. Recepción de cobros*



*Nota. Fuente de elaboración propia*

**Análisis:** Según los datos presentados en la Tabla N°10 y Figura 10 del presente estudio, podemos afirmar que 1 trabajador de la empresa Xelar S.A.C. está de acuerdo con que se control adecuadamente la recepción de los cobros a los clientes, cumpliendo los procedimientos establecidos por la empresa, representando al 10% del total; además, 4 trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo, representando al 40% del total. Finalmente, 5 trabajadores están en desacuerdo representando al 50% restante.

**Comentario:** En la empresa en mención, se cumple a cabalidad la correcta recepción de los cobros a los clientes, con procesos tales como abrir, registrar y endosar, sean los cheques, letras u otros medios de pago recibidos.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se tuvo como limitación el poder acceder a documentos, a realizar entrevistas presenciales, debido a la Pandemia del Covid-19, la cual nos obligó a utilizar otros métodos de recolección de datos, como la encuesta mediante Google Forms.

La recolección de datos que hemos usado como instrumento de investigación ha sido una dificultad, ya que, el personal de la empresa en estudio laboraba de forma virtual, por ello se tomó la decisión de hacer preguntas breves y cerradas.

Es importante destacar que se logró recabar toda la información para nuestro trabajo de investigación, además tomar en cuenta que existió otra limitación, la cual fue obtener una respuesta fiable por parte del encuestado.

Los instrumentos aplicados según el objetivo general (Describir el control interno del área de facturación y cobranza en la empresa XELAR S.A.C.) en nuestro estudio nos da las siguientes estimaciones:

Con referencia al primer objetivo específico (describir el ambiente de control) se determinó que solamente el 20% considera importante las capacitaciones dentro del área de cobranzas (tabla 1), asimismo también el 20% piensa que la empresa debe contar con un manual específico de procedimientos (tabla 2) . Comparando con la afirmación de Meza et al. (2021) que señala que mientras mejor sea la capacitación del personal mejor será el desempeño que tendrán los colaboradores del área de cobranza.

Con referencia al segundo objetivo específico (describir la evaluación de riesgos) se determinó que según la tabla 3, el 30% de los trabajadores encuestados considera que los

métodos de cobranzas adoptados por la empresa son los más adecuados para lograr un cobranza eficaz y oportuna a los clientes. Esto coincide con lo expuesto por Kenin (2018) que nos muestra que las políticas con las que cuentan las empresas deberían ser efectivas y no obsoletas, además, el personal encargado de la gestión de cobranza debe tener un manual de funciones.

Con referencia al tercer objetivo específico (describir las actividades de control) se determinó que según la tabla 5, el 20% considera que las evaluaciones continuas como actividades de control son importantes para realizar un oportuno cobro a los clientes, lo cual coincide con lo que menciona Méndez (2021), que indica que las evaluaciones continuas e independientes tienen la finalidad de estipular si cada componente de control interno se aplica y funciona convenientemente.

Con referencia al cuarto objetivo específico (describir la información y comunicación) se identificó según la tabla 8, el 30% de los trabajadores encuestados respondieron que no se ha comunicado debidamente el concepto de riesgo a todo el personal, lo cual puede influir al momento de realizar una venta, la cual puede ser al contado o a crédito, bajo esta premisa, Brachfield (2009) sostiene que el riesgo crediticio nace ante cualquier operación con pago diferido y solo desaparece cuando se ha cobrado el total del importe de la venta. En las únicas ventas donde no existe un riesgo crediticio son aquellas operaciones que se realizan al contado.

Con referencia al quinto objetivo específico (describir el seguimiento o monitoreo) se identificó que no existe un control adecuado en la recepción de los cobros a los clientes, según la tabla 10, el 50% de los trabajadores indicaron ello.

### **Limitaciones**

La principal limitación de nuestro estudio fueron las restricciones que existieron en la pandemia del Covid-19, lo que nos generó un retraso para recaudar información; así mismo, la modalidad de trabajo que llevan en la empresa XELAR S.A.C. es el trabajo remoto, lo que nos impidió tener contacto con los trabajadores, es por ello que se tomó la decisión de crear un cuestionario a través de la plataforma Google Forms con preguntas cortas y directas para obtener la mayor sinceridad posible por parte de los encuestados.

### **Implicancias**

La presente investigación tiene como perspectiva principal el control interno bajo el marco teórico del modelo COSO 2013, con el objetivo de brindar solución a la problemática en el área de cobranzas de la empresa XELAR S.A.C.

Mediante el control interno se obtuvo datos relacionados a las políticas de cobranzas, manual de funciones, procedimientos en el cobro a los clientes, análisis crediticios, entre otros, los cuales nos permiten implementar nuevas políticas y procedimientos en el área de cobranzas, y de esta manera detectar con antelación cualquier problema que pueda afectar de manera negativa a la empresa.

## Conclusiones

En conclusión, el área en estudio no contaba con un control interno efectivo, ya que, el personal a cargo del área no contaba con la capacitación correspondiente para cumplir con las funciones que se le asignó, dando como resultado que los cobros a los clientes sean tardíos, o en su defecto, no se ejecuten. Además, los métodos de cobranzas utilizados, no eran los adecuados, ya que, por ejemplo, en el caso de la cobranza a domicilio existía la posibilidad de que el personal encargado pueda sufrir un robo del dinero cobrado, a falta de un personal de seguridad.

Asimismo, pudimos detectar que el método de cobranza en oficina, no se realizaba de una forma adecuada, puesto que, el dinero ingresado a caja, era utilizado por la administración para realizar gastos imprevistos que se generaban a diario, en consecuencia, el arqueo de caja no era el apropiado.

De los resultados de la investigación se determinó que el control interno influye significativamente en la cobranza de efectivo en el área de facturación y cobranzas de la empresa Xelar S.A.C, ya que, luego de procesar los resultados observamos que un control interno correcto y adecuado, contribuye en que la cobranza de efectivo en el área de facturación y cobranzas sea efectiva, y asimismo la empresa pueda lograr el desarrollo de sus objetivos, y alcanzar sus metas planteadas.

Primer objetivo específico: Se determinó que el ambiente de control afecta en la cobranza de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Xelar S.A.C, 2020, luego de procesar los resultados, se concluyó que la variable ambiente de control contribuye a mejorar y es de vital importancia para la cobranza de efectivo y crédito brindados a los clientes, ya

que va generar un entorno más profesional, dando como resultado que la empresa obtenga una imagen más seria frente a sus trabajadores, clientes y proveedores.

Segundo objetivo específico: Se determinó que la evaluación de riesgos influye significativamente en la cobranza de efectivo y créditos otorgados en el área de cobranzas de la empresa Xelar S.A.C, 2020, luego de procesar los resultados, obtenemos que la variable evaluación de riesgos, contribuye a prevenir situaciones que pongan en peligro a la empresa, lo que ayuda a mejorar la cobranza de efectivo.

Tercer objetivo específico: Se determinó que las actividades de control afectan de manera positiva la cobranza de efectivo y créditos brindados en el área de cobranzas de la empresa Xelar S.A.C, 2020. Ello fue comprobado luego de procesar los resultados, los cuales nos muestran que la variable actividades de control, asegura que los procedimientos se desarrollen de forma correcta logrando un adecuado y eficaz funcionamiento en la cobranza de efectivo.

Cuarto objetivo específico: Se determinó que la información y comunicación afectan de manera significativa al área de cobranzas de la empresa Xelar S.A.C, 2020; lo cual se comprobó a través de los resultados, esto puede conllevar a que exista una ineficaz comunicación a todo el personal acerca de los diferentes conceptos que abarca el área de cobranzas, como por ejemplo gestión de riesgos, evaluación crediticia, cumplimiento de pagos, entre otros términos.

Quinto objetivo específico: Se determinó que la supervisión afecta de manera positiva al área de cobranzas de la empresa Xelar S.A.C, 2020; la cual es importante, ya que como en todas las áreas de una organización el constante monitoreo y supervisión de las



funciones de cada personal es vital para que de esta manera se cumplan las labores de forma correcta, siguiendo los lineamientos del manual de procedimientos de la empresa.

### **Recomendaciones**

Establecer un control interno en su área de facturación y cobranzas, comprometiendo a la administración, y a la vez, a los colaboradores en el área de facturación y cobranzas que contribuyan en el adecuado desempeño de todas las actividades, resguardando los recursos de empresa, cooperando mano a mano gerente – trabajadores de forma que cada empleado se integre con la empresa y se encuentre en total disponibilidad de afrontar cualquier cambio que se dé dentro de la empresa.

Para mantener un adecuado ambiente de control interno, promover constantemente la práctica de valores éticos y morales, empezando desde la cabeza de la empresa, fomentando un buen clima laboral, también desarrollar una estructura organizativa más ordenada y más puntual, donde se especifique cada función y actividad a desarrollarse para que se realice de forma correcta, esto ayudará a que los trabajadores realicen cobranzas efectivas y más oportunas.

Implementar actividades de control de forma preventiva, evaluar al personal a contratar, una vez contratado evaluar su desempeño, se recomienda también que la gerencia comprometa al administrador a realizar charlas motivacionales diarias, y establecer cursos de capacitación trimestrales con el fin de que su trabajo de vuelva más profesional y dejen de trabajar de forma empírica, esto ayudará a que disminuya la rotación de personal y así generar una permanencia laboral.

## REFERENCIAS

- ARBILDO VELA, G. F. (2019). *REPOSITORIO INSTITUCIONAL UDH*. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1897/ARBILDO%20VELA%2c%20Guadalupe%20F%2c%20a1tima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Astudillo Vera, Beatriz (2015) *Espacio de formación multimodal*. Obtenido de [http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/1580/OP\\_324.pdf?sequence=1](http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/1580/OP_324.pdf?sequence=1)
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway [COSO]. (2013). *Control Interno. Marco Integrado*. COSO Publicaciones; Editorial I., S.L. Obtenido <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wpcontent/uploads/2014/12/COS>
- Contraloría General de la República. (2014) *Marco conceptual del control interno*. Contraloría General de la República. Obtenido de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Frías, I. (26 de febrero de 2016). *Perspectivas EY Perú*. Obtenido de <https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>
- García, L. D., & Suárez, R. L. (2014). *Contaduría Pública*. Obtenido de <https://contaduriapublica.org.mx/2014/10/03/control-interno-2/>
- GONZALES FERNÁNDEZ, MIRNA LUZ; LOAYZA ORTIZ, INDIRA NORKA. (2017). *REPOSITORIO INSTITUCIONAL UTP*. Obtenido de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1221/1/Mirna%20Gonzales\\_Norka%20Loayza\\_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2017.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1221/1/Mirna%20Gonzales_Norka%20Loayza_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017.pdf)
- Guadalupe, M., & Wendy, M. (SETIEMBRE de 2017). *REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>
- Guerra, M. (2015). *¿Qué es la gestión administrativa, origen, evolución, precursores y principios?* Obtenido de <http://gadministrativamarce.blogspot.com/2015/03/que-es-gestion-administrativa-origen.html>
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2020). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huertas Rodríguez, R. M. (2017). *REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9970/huertas\\_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9970/huertas_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López Farah, T. V. (2017) *REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*. Obtenido de

- <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37715/1/FIBRANAC%20SA%20%20control%20interno%20-%20Evelin%20Rodriguez.pdf>
- Manrique Plácido, J. M. (2019). *INTRODUCCION A LA AUDITORIA*. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14790/INTRODUCCION%20A%20LA%20AUDITORIA%20\(1\).pdf?sequence=3](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14790/INTRODUCCION%20A%20LA%20AUDITORIA%20(1).pdf?sequence=3)
- Mantilla B, S. A. (febrero de 2018). Auditoria del Control Interno. *Auditoria del Control Interno*, 17. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Melendez, J. (2016). *REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE*. Obtenido de [http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH\\_CATOLICA/6](http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/6)
- Montalvo, V. M. (2020). *REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPN*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23748/D%c3%adaz%20Montalvo%2c%20Vanessa%20Milagros.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Saenz, P. N., & Orozco, D. R., & Juárez, J. W. (2019). *REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA*. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13244/1/2019\\_dise%C3%B1o\\_sistema\\_control\\_interno\\_facturacion\\_cordilleras\\_sas.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13244/1/2019_dise%C3%B1o_sistema_control_interno_facturacion_cordilleras_sas.pdf)
- Servin, L. (2019). *¿Por qué es importante el control interno en las empresas?* Editora Dolite Latco. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-internoempresas.html>
- Solis, A (2015). *REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/17423>
- Zambrano, K. V. (2019). *REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42184/1/TESIS%20KARLA%20CHICAIZA%20PDF.pdf>



9	¿Tiene la empresa un departamento de auditoría interna que opere de forma autónoma, cumpliendo la función de inspeccionar al personal del área de cobranzas?			X			X			X	
10	¿Se controla adecuadamente la recepción de los cobros a los clientes, con procedimientos tales como abrir, registrar y endosar los cobros recibidos vía correo electrónico?			X			X			X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. / Mg: Sara Milagros Javier Vílchez      **DNI:** 08408296

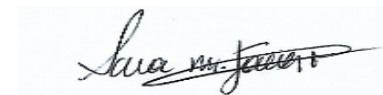
**Especialidad del validador:**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**22 de octubre del 2022.**

**Anexo 6. CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	<b>DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL</b>													
	Indicador: Valores													
1	¿Considera usted que la administración del efectivo recaudado sería mucho más apropiada si el personal encargado de dicha área recibiera capacitaciones?				X				X			X		
2	¿Cree usted que la empresa debe contar con un manual específico de procedimientos que describa la autorización, concesión y registro de los créditos?				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: EVALUACION DE RIESGOS</b>													
	Indicador: Logro Efectivo													
3	¿Cree usted que los métodos de cobranza adoptadas por la empresa son adecuados para lograr una cobranza efectiva y, por ende, una mejor cobranza del efectivo?				X				X				X	
4	¿Considera usted que el error más común al momento de realizar el control de los clientes con crédito y su futura cobranza es el análisis de historial crediticio?				X			X					X	
	<b>DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>													
	Indicador: Administración de recursos													
5	¿Cree usted que las evaluaciones continuas como actividades de control favorecen a que se realice un oportuno cobro de efectivo en el área de cobranzas de la empresa?				X				X				X	
6	¿La empresa cumple con establecer medidas de control para poder mejorar la cobranza de efectivo en el área de cobranzas?				X			X					X	
	<b>DIMENSIÓN 4: INFORMACION Y COMUNICACION</b>													
	Indicador: Información													
7	¿Considera usted que las políticas establecidas en la empresa son las más adecuadas para disminuir la morosidad en los clientes que tienen crédito?				X				X				X	
8	¿Se ha comunicado debidamente en todos los niveles organizacionales de la empresa el concepto de riesgo en las cobranzas, sus diferentes denominaciones y sus efectos para la entidad?				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 5: SUPERVISION</b>													
	Indicador: Monitoreo													
9	¿Tiene la empresa un departamento de auditoría interna que opere de forma autónoma, cumpliendo la función de inspeccionar al personal del área de cobranzas?				X				X				X	
10	¿Se controla adecuadamente la recepción de los cobros a los clientes, con procedimientos tales como abrir, registrar y endosar los cobros recibidos vía correo electrónico?				X				X			X		

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Donayre Urquiza, Frank Magno

**DNI:** 42735982

**Especialidad del validador:** Costos, Presupuesto, Finanzas y Gestión

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**22 de octubre del 2022.**

**Anexo 6. CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	<b>DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL</b>													
	Indicador: Valores													





Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [x]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador **Dra. CPC Victoria Haydeé Vejarano García**      DNI: 17860294

Especialidad del validador: **Doctora en Gestión Pública y G. , Magister en Adm. de Negocios, Contadora Pública, Auditor Independiente y Público**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

19 de octubre del 2022.



ITEM 6	Correlación de Pearson	-0.059	0.224	-0.178	0.000	0.000	1	0.340	0.340	0.224	0.106
	Sig. (bilateral)	0.871	0.534	0.622	1.000	1.000		0.337	0.337	0.534	0.770
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ITEM 7	Correlación de Pearson	0.437	,879**	0.525	0.199	0.199	0.340	1	,667*	,879**	0.470
	Sig. (bilateral)	0.206	0.001	0.120	0.581	0.581	0.337		0.035	0.001	0.171
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ITEM 8	Correlación de Pearson	0.612	0.440	0.175	-0.199	-0.199	0.340	,667*	1	0.440	0.470
	Sig. (bilateral)	0.060	0.204	0.629	0.581	0.581	0.337	0.035		0.204	0.171
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ITEM 9	Correlación de Pearson	0.473	1,000**	,680*	0.473	0.473	0.224	,879**	0.440	1	0.124
	Sig. (bilateral)	0.168	0.000	0.030	0.168	0.168	0.534	0.001	0.204		0.733
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ITEM 10	Correlación de Pearson	0.148	0.124	-0.148	-0.112	-0.112	0.106	0.470	0.470	0.124	1
	Sig. (bilateral)	0.684	0.733	0.684	0.757	0.757	0.770	0.171	0.171	0.733	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).