

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR
COBRAR Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE
COBRANZAS EN SERVICIOS Y ALIMENTOS LA
MERCED EIRL, S.M.P , 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autores:

Cristian Alex Tafur Gamarra
Rocio Joan Padilla Chumpitazi

Asesor:

M.Cs. Gilmer Chuquiruna Chávez
<https://orcid.org/0000-0001-7776-0727>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	RUPERTO HERNAN ARIAS FRATELLI	08461397
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	LUIS EDUARDO OBLITAS JAEGER	40246103
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	JORGE LUIS MORALES SANTIVAÑEZ	19809242
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Control interno

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	17%	0%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a aquellas personas que tienen plena confianza en nuestra capacidad intelectual y que siempre nos han brindado su apoyo, se lo dedicamos especialmente a nuestras familia quienes son el eje de nuestra evolución en todo aspecto y a los profesores quienes siempre han mostrado una imagen a seguir por su gran conocimiento en la contabilidad.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar el agradecimiento va a Dios porque con su amor y cuidado nos guía e ilumina nuestro camino hacia el bien, agradecemos a nuestras familias por su apoyo y aliento constante, a nuestros compañeros y amigos con quienes compartimos experiencias, a la Universidad Privada del Norte por abrirnos las puertas y brindarnos la oportunidad de desarrollarnos con un nivel educativo alto, agradecemos a los profesores de esta casa de estudios por sus buenas enseñanzas y por la paciencia que tienen por educarnos de una manera correcta.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	24
1.3. Objetivos	25
1.4. Hipótesis	26
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	27
2.1. Población y muestra	29
2.2. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	30
2.3. Aspectos Éticos	32
CAPÍTULO III: RESULTADOS	33
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	49
4.1. Discusiones	49
4.2. Conclusiones	51
REFERENCIAS	56
ANEXOS	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pregunta 1 Encuesta – Control interno	33
Figura 2 Pregunta 2 Encuesta – Control interno	33
Figura 3 Pregunta 1 Encuesta – Ambiente de control	34
Figura 4 Pregunta 2 Encuesta – Ambiente de control	35
Figura 5 Pregunta 1 Encuesta – Evaluación de riesgos	35
Figura 6 Pregunta 2 Encuesta – Evaluación de riesgos	36
Figura 7 Pregunta 1 Encuesta – Actividades de control	37
Figura 8 Pregunta 2 Encuesta – Actividades de control	37
Figura 9 Pregunta 1 Encuesta – Información y comunicación	38
Figura 10 Pregunta 2 Encuesta – Información y comunicación	38
Figura 11 Pregunta 1 Encuesta – Monitoreo	39
Figura 12 Pregunta 2 Encuesta – Monitoreo	40
Figura 13 Pregunta 1 Encuesta – Proceso de cobranzas	40
Figura 14 Pregunta 2 Encuesta – Proceso de cobranzas	41
Figura 15 Pregunta 1 Encuesta – Cuentas por cobrar	42
Figura 16 Pregunta 2 Encuesta – Cuentas por cobrar	42
Figura 17 Pregunta 1 Encuesta – Políticas de cobranzas	43
Figura 18 Pregunta 2 Encuesta – Políticas de cobranzas	43
Figura 19 Pregunta 1 Encuesta – Rotación de cuentas por cobrar	44
Figura 20 Pregunta 2 Encuesta – Rotación de cuentas por cobrar	45
Figura 21 Pregunta 1 Encuesta – Morosidad	45
Figura 22 Pregunta 2 Encuesta – Morosidad	46
Figura 23 Pregunta 1 Encuesta – Cobranza dudosa	46
Figura 24 Pregunta 2 Encuesta – Cobranza dudosa	47
Figura 25 Pregunta 3 Encuesta – Cobranza dudosa	47

RESUMEN

Las empresas hoy en día se han visto en la necesidad de implementar controles los cuales les permiten estar más pendiente sobre el cumplimiento de los objetivos del área de cobranzas, con la intención de recuperar sus cuentas por cobrar, Bajo nuestra investigación en Servicios y alimentos la Merced EIRL tenemos como objetivos, explicar de que manera el control interno tiene efecto en la gestión de cobranzas, detectar si los procedimientos están bien establecidos y analizar las políticas existentes dentro de la empresa. El enfoque de nuestra investigación fue de tipo mixto, aplicada por ser un trabajo de campo, descriptivo porque nos basamos en hechos reales para darle una interpretación, transversal porque nos basamos en la información de un periodo determinado, nuestra población estuvo conformada por los trabajadores del área de cobranzas a quienes se les efectuó una encuesta en función a nuestras variables para luego medirlos en la escala de Likert. Los resultados de nuestra investigación han demostrado que el 100% de encuestados considera importante el control interno de las cuentas por cobrar, además un 57% considera que se debe efectuar cambios; en lo que respecta a las políticas y procedimientos de cobranzas, se determinó que la empresa a pesar de disponer de ellos no los han establecidos correctamente. Se concluye que los controles internos que tiene la empresa dentro de la gestión de cobranzas deben ser mejorados periódicamente, del mismo modo las políticas y procedimientos los cuales deben innovarse de acuerdo a las necesidades por parte del área, todo ello con el fin de recuperar las cuentas por cobrar lo mas pronto posible.

PALABRAS CLAVES: Control interno, cuentas por cobrar, efectos en la gestión, gestión de cobranzas.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El control interno ha pasado a ser un tema muy importante para todas las organizaciones ya que les permite mantenerse competitivas y conservarse en el mercado. Se han realizado estudios a través de la historia de la contabilidad en Cuba y el resto del mundo estableciéndose que el control interno ha pasado por cuatro etapas: génesis, cambio, desarrollo e integración. (Vega & Marreno, 2021)

De igual manera en el mundo, la gestión de cobranzas ha sido considerada un factor sumamente importante dentro del ámbito comercial y administrativa de toda empresa, ya que es un campo que aborda procesos de pago con mayor flexibilidad, los cuales permiten brindar líneas de créditos que faciliten al cliente, para que ellos puedan pagar su deuda de una manera más eficaz. (Morales, 2022)

El mercado mundial y las políticas han influenciado en las organizaciones, es por ello que los controles han tenido muchos cambios, la existencia de un control interno es de mente importante en las pequeñas y medianas empresas. (Pavón et al., 2019)

Existen empresas que pueden no aplicar los controles internos de manera apropiada, dando lugar a que se distorsionen las operaciones y las decisiones que se tomen no sean las mejores en la gestión e incluso pueda llevar a una crisis operativa, poniendo en riesgo a la empresa y no se adquiera los resultados de sus actividades (Alvarado, 2018)

Todas las empresas sean del sector público o privado deben implementar un control interno en sus procesos, para lograr la efectividad en sus objetivos y todas las metas planteadas. (QUISPE, 2022)

En las empresas ocurre con frecuencia que algunos de sus procesos no se encuentran automatizados. Específicamente para la gestión de cobranzas que es uno de los procesos más importantes, para la atención al cliente creándose en la empresa diversos problemas los cuales son; errores por anotaciones manuales, incremento de costos por pagos extras y/o contrataciones de más personal. (Vences, 2022)

La importancia de un eficiente control interno para las micro y pequeña empresa sirven al desarrollo del negocio, el buen manejo y la correcta implementación del control interno ayudan que las empresas se desempeñen y sean confiables competitivos y que las operaciones que desarrollan sean eficientes y eficaces para que puedan seguir vigentes en el mercado. (MORENO, 2019)

En las empresas, las ventas se realizan mayormente a crédito cuya intención es la de fidelizar y captar más clientes, debido a esto las empresas aumentan sus cuentas por cobrar entonces ven la necesidad de saber gestionarlo y así no tener problemas en las cobranzas y que estos perjudiquen el negocio. (PULIDO & KEREN, 2018)

Según nuestra experiencia laboral en diferentes empresas, hemos observado que existen muchos empresarios que no cuentan con la preparación adecuada para dirigir correctamente el funcionamiento del negocio, otro punto de vista de acuerdo a nuestra experiencia laboral es que existen diferentes métodos con los cuales las empresas pueden salir adelante, la implementación de controles y procedimientos son fundamentales en otras empresas quienes gestionan correctamente la organización, los controles internos son su día a día y su implementación siempre es una oportunidad de mejora. El sumar el control interno en una empresa, permitiría disminuir los riesgos que se atreviesen constantemente, además ayudaría a que se logre todos objetivos trazados; por otro lado, si agregamos el trabajar correctamente con el control interno en las cuentas por cobrar éste tendrá un efecto

en la gestión de cobranzas, por consiguiente nos permitiría llevar un mejor control con los pagos de los clientes y obtendríamos una liquidez estable que nos permitiría cubrir los pasivos.

En la empresa Servicios y Alimentos La Merced EIRL, que se especializa en brindar servicios alimentarios a diversos negocios y de todo rubro, durante los 25 años que viene operando busca ser reconocido como una de las empresas mejor desarrolladas, capaces de innovarse con sus procesos, para así brindar mejores servicios a sus clientes. Además de no infringir las normas sanitarias que afecten la salud de sus consumidores, y menos caer en multas que perjudiquen económicamente a la empresa.

Sin embargo, para lograr los lineamientos trazados y obtener el funcionamiento correcto, deben existir mejores controles en todas las áreas y que estos den buenos resultados.

Así mismo, se ha observado que la empresa a pesar de tener políticas y manuales, carece de controles en diferentes áreas, siendo uno de la más afectados el área de cobranzas por la falta de una correcta gestión, todo ello conlleva a la pérdida de las cuentas por cobrar, ante la falta de seguimiento de la cartera de morosidad; por otro lado la gestión en el área de cobranzas, debido a su importancia para generar liquidez y su crecimiento mismo, tendría que contar con controles en las cuentas por cobrar, además de un software que faciliten la identificación de las deudas y los abonos que realizan los clientes por los pagos de sus deudas.

En la empresa el manejo de las cuentas por cobrar se ven perjudicados ante la falta de un mejor manual de control interno de las cuentas por cobrar, ocasionando que la morosidad de los créditos otorgados no se cumplan y estén vencidos días adicionales desde su vencimiento real, estas cifras perjudican económicamente a la empresa, pues al carecer

de liquidez no pueden cumplir con sus obligaciones, como pagar salarios, pagar proveedores, devolución de obligaciones financieras y otros gastos, e ahí la importancia de los controles de las cuentas por cobrar las cuales tienen impacto dentro de la gestión de las cobranzas.

Por lo mencionado anteriormente hemos optado por investigar sobre la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la gestión de cobranzas en la empresa Servicios y Alimentos la Merced EIRL.

Dentro de los antecedentes internacionales relacionados con nuestra investigación tenemos.

Para los tesisistas (ESPINOZA & YEPEZ, 2019) En su tesis titulado “MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA EMPRESA AERBOSS C.A.” el objetivo fue diseñar un manual de control interno que permitiera mejorar la gestión de cobranzas de la empresa, los tesisistas utilizaron la metodología cualitativa con investigación de campo y documental, recolectando información basados en los problemas de control de la empresa, y como resultado encontraron que la empresa no cuenta un manual de control interno el cuál establece normas en las diferentes áreas, por lo que consideran necesario diseñar un manual de control interno dentro del área de cobranzas para que la gestión de cobranzas sea mas eficiente y este brinde mayor rentabilidad al recuperar la cartera.

Para los investigadores (Granda & Hinojosa, 2021) en su tesis titulado “Diseño de control interno para la gestión de cobranzas en una empresa comercializadora de electrodomésticos en la ciudad de Guayaquil” el objetivo principal fue el diseño un control interno para la gestión de cobranzas el cuál permita mejorar la liquidez de la empresa. Para desarrollar este trabajo utilizaron la metodología de enfoque mixto con información

cuantitativa y cualitativa analizando y revisando información documentaria, obteniendo como resultados que, la empresa no cuenta con políticas de cobranzas eficientes, debiéndose a la falta de periodicidad respecto al análisis para verificar si están establecidos adecuadamente, además no afectan el control sobre el cumplimiento de las políticas, es por ello que el personal a cargo realiza el trabajo según su criterio.

Los Tesistas (Muñiz & Mora, 2017) en su trabajo de investigación “PROPUESTA DE CONTROL INTERNO PARA CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PROMOCARTERS”. Refieren como objetivo general el de diseñar un sistema de control interno para las cuentas por cobrar en el cuál se designen funciones a los trabajadores del área, La metodología utilizada por los tesistas fue cuantitativo y cualitativo para las actividades desarrolladas, también el método descriptivo con el cuál aplicaron el instrumento de la observación y entrevista en la empresa, resultando la necesidad de la implementación de un manual de créditos y cobranzas con el cuál se pueda ampliar la solvencia y la rentabilidad, además de contar con estrategias de créditos con bajo riesgo en el área de ventas.

Para la investigadora (Sánchez, 2021) en su tesis “PROPUESTA MEJORAMIENTO CONTROL INTERNO AL AREA DE CARTERA DE LA COPROPIEDAD ZONA FRANCA DEL PACIFICO” cuyo objetivo fue elaborar una propuesta de mejoramiento del control interno por ser de suma importancia en la empresa, utilizó para el desarrollo de su trabajo la metodología descriptiva con enfoque cuantitativo porque realizó el análisis estadístico, recolección de datos y otros, obteniendo como resultados que la empresa tiene déficit en sus procesos, la estructura de sus controles internos no tienen parámetros correctamente establecidos para sus empleados y que debido a ello surgen los problemas entre las diversas áreas he incluso con los clientes, concluye

que todas las empresas deben contar con políticas y procedimientos los cuales permitan mecanismos de prevención y mejorar continuamente.

Dentro de los antecedentes nacionales relacionados con nuestra investigación tenemos.

(Tello, 2020) en su Tesis “El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020” Tienen como objetivo determinar de que manera influye el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa, además de informar su influencia en el ambiente de control en las cuentas por cobrar y determinar que las actividades de control y la información y comunicación inciden en las cuentas por cobrar, para ello han tenido un enfoque cualitativo ya que están explorando de manera profunda, además de analizar las características de los hechos, obteniendo como resultado que, en la empresa no siempre se han cumplido los procedimientos respecto al control interno en el área, debido a ello la empresa está en latente riesgo de pérdida de efectivo al no cumplirse los objetivos establecidos para la recuperación de las cuentas por cobrar. Finalmente concluye que el control interno sí tiene influencia sobre las cuentas por cobrar.

Las investigadoras (Castillo & Chavez, 2020) en su tesis “El CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y LA RENTABILIDAD COMERCIALIZADORA DE LA EMPRESA COMBUSTIBLE SERVITRASA, PACASMAYO 2018.” indican en esta investigación tuvieron como objetivo demostrar que las políticas de control de las cuentas por cobrar tendrían incidencia sobre su rentabilidad, además de analizar el estado actual del control de las ventas y los cobros en la empresa y proponer nuevas políticas de cobranza para la mejora de la misma, para ello el enfoque que han empleado es de tipo cualitativo ya que han buscado aplicar nuevas estrategias para dar un enfoque diferente al control interno.

Obteniendo como resultados que, desde que la empresa comenzó a otorgar créditos a sus clientes el volumen de sus ventas ha aumentado y que con ello esperaban el crecimiento de su rentabilidad, sin embargo uno de los temas de mayor preocupación es que al otorgar créditos a sus clientes los riesgos de pérdida de estas cuentas por cobrar se han incrementado a consecuencia de que existen clientes que no están efectuando el pago oportuno lo cuál ocasiona pérdidas de dinero y con ello están afectando la rentabilidad y la liquidez de la empresa.

El tesista (Quispe L. A., 2018) en su investigación titulado "Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar y la detección de riesgos de la empresa Inversiones N&G E.I.R.L, Trujillo, 2018 Tiene como finalidad determinar cómo una evaluación de control interno de las cuentas por cobrar puede evitar riesgos en la empresa, además de hacer un análisis a las cuentas por cobrar y detectar el estado en que se encuentran, también analizar de que manera se llevan a cabo los créditos a los clientes y si se está dando el cumplimiento de las políticas de créditos, además de analizar que riesgos trae consigo el otorgamiento de créditos, en base a la metodología se inclina a una investigación de diseño descriptiva y aplicada ya que es una realidad y se dirige a analizar en qué estado se encuentra la empresa, los resultados obtenidos fueron que existen cuentas por cobrar en cartera en un 67.3%, esto debido al ineficiente procedimiento de evaluación de créditos, acompañado de las políticas de créditos que no se cumple ni al 50% de lo planificado, además las políticas de cobranzas no esta funcionando correctamente porque solo alcanzan un 48% de cumplimiento por parte del personal encargado. Posterior a ello de acuerdo a su valoración la empresa tiene un alto riesgo, demostrando con todo ello que la aplicación del control interno permite detectar los riesgos dentro de la empresa.

Según (Romero, 2019) en su investigación titulado “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE COMERCIAL CREDISA – 2019” Tienen como objetivo plantear nuevas estrategias de cobranzas y de esa manera disminuir la morosidad de la empresa, además de evaluar las estrategias ya diseñadas por la empresa y determinar la morosidad. Tiene un enfoque mixto ya que tiene aplicaciones cualitativas y utilizaron el conteo y la herramienta de estadísticas y el análisis cualitativo que permite entender el problema. Obteniendo como resultados la percepción por parte de los clientes sobre las deficiencias que tiene la empresa para poder realizar el procesos de sus cobranza, además que no disponen de canales los cuales faciliten a los clientes el pago oportuno de sus obligaciones, y que la deuda mayormente se concentra en las zonas rurales, concluye que la empresa cuenta con políticas que no resultan eficientes y se deben tomar acciones para recuperar las cuentas por cobrar y no incrementar la morosidad.

Como antecedentes locales de acuerdo a nuestra investigación tenemos:

La investigadora (HUAMANI, 2022) en su tesis titulado “CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DE MARKETING PROMOCIONAL-MIRAFLORES-LIMA- 2021” tiene como fin determinar la relación entre las variables de control interno y la gestión de cuentas por cobrar en la empresa, para su desarrollo utilizó la metodología con enfoque cuantitativo, básico no experimental , obteniendo como resultado la existencia de una relación significativa entre el control interno y la gestión de cuentas por cobrar, es decir que existe una relación positiva entre ambas variables.

Para las tesis (Huamaní & Sevilla, 2020) en su tesis titulado “El control interno en la gestión de cobranza de una empresa de servicios”, plantearon como objetivo

determinar como el control interno brinda procedimientos en la gestión de cobranzas en la empresa, la metodología empleada fue de enfoque mixto, descriptivo no experimental, usando el cuestionario, entrevista, análisis documental, para así hallar las deficiencias que existen en la gestión de cobranzas, obtuvieron como resultado que la empresa no posee políticas de créditos correctamente adecuados, además que no existe supervisión al respecto, tampoco se están realizando evaluaciones sobre los rendimientos, en lo que respecta al área de cobranzas el personal no está cumpliendo sus funciones de manera correcta ya que ellos trabajan a su criterio y extienden los plazos de pago de los clientes de acuerdo a su criterio, todo esto ocurre debido a que no existen los controles adecuados además que las políticas de cobranzas son ineficientes y no están acorde a las necesidades de la empresa.

(Gonzales & Loayza, 2017) en su tesis titulado “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” Cuya propósito fue implementar el control interno en el área de créditos y cobranzas en la empresa, además de realizar el diagnóstico del estado real del control interno y de esa manera identificar los riesgos en el área, para ello el método utilizado es el inductivo ya que les permitió la interpretación y evaluación del diagnóstico en tiempo real, también es de tipo documental ya que se ha recuperado informes a través de normas, textos e internet. Se obtuvo como resultados que existe déficit en las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, ya que los trabajadores, encargados del área de créditos y cobranzas, no están de acuerdo con las políticas y procedimientos planteados por la empresa, llegando a más del 50% de insatisfacción según la encuesta realizada a los colaboradores, además detallan que no se lleva buen control de los créditos vencidos el

cuál está perjudicando la liquidez de la empresa y, finalmente, menciona que no se está cumpliendo con el envío oportuno de los reportes de créditos.

Algunas precisiones conceptuales:

CONTROL INTERNO

Para el autor (Palomo, 2019) el control interno es toda actividad dictada e implementada por parte de la administración de toda empresa cuya finalidad es la de procurar la eficiencia, eficacia y economía para darle el adecuado aprovechamiento a los recursos, y que el cumplimiento de los controles empresariales deben de evidenciarse con la honradez y transparencia.

Para (Espinoza et al., 2020) El control interno es un apoyo instrumental para cualquier organización. La responsabilidad es de todos los integrantes de la institución, la gestión dentro de la empresa es un reflejo del seguimiento imperante. Los supervisores de los diferentes niveles tienen que ser respaldados por los controles debidamente aceptados.

De acuerdo a (Álvarez et al., 2021) El control interno es una herramienta que se utiliza en las organizaciones con el cuál pueden lograr aquellos objetivos y metas trazados, también se pueden implementar procedimientos con los cuales se pueden salvaguardar a los activos ante algún evento que puedan perjudicarlos, además se busca que las operaciones realizadas cumplan con los procesos implementados.

(Gómez & Lazarte, 2019) “El control interno es un proceso garantizado en toda empresa y tiene como objetivo cumplir con todo lo establecido, además de ser indispensable para salvaguardar los activos y brindar con exactitud datos administrativos y financieros,. Por último mide la eficiencia de las operaciones y la economía que se utiliza en los recursos”

(KHOURY, 2014) Refiere que, el control interno es un desarrollo que lo efectúan principalmente los gerentes de las diferentes empresas, el cuál permitirá enfrentar los problemas o riesgos que se presenten y lo que se busca es disminuir los riesgos y lograr que se cumplan los objetivos trazados.

Según el COSO (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway**) el control interno es el proceso llevado por la dirección y el personal de toda organización, con el objetivo de proporcionar seguridad al logro de sus objetivos bajo diversas categorías, sean estos la eficacia, eficiencia, la confiabilidad de su información, el cumplimiento de las diversas normas, reglas, leyes y salvaguardar los activos. También sirve para determinar los riesgos por los que podría estar pasando la organización, además de ayudar y evaluar para mejorar el sistema de control interno.

Como componentes de control interno según el COSO tenemos:

- Ambiente de control

Para (Guerrero & Mangones, 2016) indican que la esencia de cualquier negocio es el personal que conforma la empresa, cada uno con sus atributos individuales, tales como su integridad, valores éticos y la competencia además del ambiente en que lo ejecuten, añaden que el personal es el motor que dirige la organización.

(Chávez & De La Cruz, 2019) indica que, para tener un ambiente de control apropiado y eficaz debe considerarse aspectos como la estructura de la empresa, la división de los trabajos además de la asignación de las responsabilidades y el compromiso del personal. Menciona que, si existiera un ambiente de control ineficaz este ocasionaría consecuencias graves, tales como pérdidas económicas, de imagen, incluso un fracaso empresarial. Manifiesta además que, éste componente principal tiene influencia sobre los

otros componentes restantes del sistema de control interno, es decir es la base ante los demás componentes.

- Evaluación de riesgos

Para (Jimenez et al., 2020) consiste en poder identificar y analizar aquellos riesgos relevantes para obtener los objetivos y que estos sirven de base para determinar cómo se deben gestionar en cada departamento, además estos deben estar vinculados entre sí, para amortiguar los riesgos.

Para (Elizalde, 2018) Es una evaluación el cuál consiste en la identificación además de la priorización de aquellos posibles problemas o riesgos que no permiten a la organización a poder alcanzar el logro de sus objetivos.

- Actividades de control

Para (Gaitán, 2021) Son actividades hechas por la gerencia y el personal de las empresas el cuál se debe cumplir diariamente en base a las actividades asignadas, tales como políticas, sistemas y procedimientos; tienen diversas características manuales como también computarizadas, administrativas o también operacionales, generales o también específicas y preventivas o tal vez de detección, estas están dirigidas hacia riesgos reales o potenciales para de ésta manera proteger los recursos, agrega que las actividades de control son de mucha importancia no sólo porque indican la manera correcta de hacer las cosas sino también debido a que son el medio ideal que garantice el logro de los objetivos.

(Vásquez, 2016) Las actividades de control representan a las diversas acciones establecidas en sus políticas y sus procedimientos que tiene la organización las cuales le van a permitir minimizar el impacto de los riesgos de pérdidas en cualquier momento.

Agrega además que las actividades de control se tienen que ejecutar en los diversos

niveles y en cada una de las diferentes etapas de gestión, iniciando con la elaboración del mapa de riesgos.

- Información y comunicación

(ARANGO, 2013) señala que, la información y comunicación, se refiere específicamente a los sistemas de información existentes el cuál se encuentra en la organización y como puede distribuirse de una manera segura, confiable, veraz y de una manera fluida.

(GARCÍA, 2016) Comenta que la información que se clasifica más importante debe ser identificada, luego capturada, finalmente comunicada de manera adecuada y que se manejen plazos para que el personal pueda tomar acciones según sean sus responsabilidades. Agrega que la comunicación debe ser efectiva y englobe a la organización, de arriba hacia abajo y viceversa es decir en diferentes sentidos.

- Monitoreo

(Hidalgo, 2020) Manifiesta que el monitoreo son evaluaciones continuas, aisladas o una mezcla de ambos las cuales se utilizan para determinar si está presente y en funcionamiento los controles internos. Añaden que con el monitoreo se puede realizar hallazgos las cuales deben ser evaluadas y las deficiencias se deben comunicar de una manera oportuna y los de mayor importancia deben ser reportados a la gerencia.

GESTIÓN DE COBRANZAS

(Martinez et al., 2019) La gestión de cobranzas es el desarrollo de muchas actividades que realiza una empresa con el fin de administrar de una manera mas óptima la cobranza a sus clientes para así evitar riesgos de obtener una cartera morosa.

(Diaz & Flores, 2019) Las cobranzas son procesos y procedimientos que las empresas deben puntualizar dentro de la gestión de cobranzas, con la intención de poder cobrar por sus servicios prestados o la venta de bienes a sus clientes, del mismo modo recuperar su liquidez de los créditos otorgados, por último, se debe buscar mantener una buena relación con el cliente.

(Acosta, 2022) El cobro es el proceso con el cuál se realiza una acción por la entrega de un bien o servicio y el pago de la deuda por ello. Es decir, la cobranza incluye el recibir el pago según los acuerdos con los clientes. Esto no siempre ocurre en el mismo tiempo en el cuál el vendedor realiza la entrega de los bienes o por la prestación de un servicio. Entonces, estos hechos consecuentes pueden ocurrir antes, durante o después de recibir ya sean bienes o por los servicios prestados.

(Nolasco et al., 2020) Las cuentas por cobrar son de suma importancia ya que con ello se puede mantener la productividad de la empresa, porque permite el rotamiento del efectivo y con ellos mantener los activos. El atraso de las cuentas por cobrar es porque no se incrementan políticas de cobranza, como plazo de pagos a los clientes, entre otros .

(Carrera, 2017) Las cuentas por cobrar pertenecen al activo corriente de la empresa, teniendo en cuenta que el dinero se recuperará en un tiempo no mayor de un año. Esta cuenta se integra por los créditos que la empresa brinda a sus clientes en diferentes plazos, si en el momento oportuno no se realiza un seguimiento de las cuentas por cobrar, estaría

perjudicando y conllevando a un riesgo ya que no se cubriría los gastos que se estaba planeando con dichos ingresos.

- Cuentas por cobrar comerciales

(Tomalá, 2018) Las cuentas por cobrar son causadas por la venta de un producto o la prestación de servicios a crédito, por la cuál la empresa supone disponer efectivo en el futuro, esto siempre que la gestión de cobranzas se realice de manera correcta, además que las políticas de crédito estén bien establecidas.

- Políticas de cobranzas

(FLORES, 2017) Deben establecerse los plazos de cobro, es decir el momento en el cuál se inicia el proceso de cobranza con un cliente, se deben establecer y determinar cuándo y de que manera se iniciará el esfuerzo por el cobro, es decir, desde de la fecha de vencimiento del crédito, de qué manera las cuentas morosas se deben proceder a recuperar. El tiempo dependerá de acuerdo a lo que la empresa lo dicte, estos plazos pueden ser una semana o quizás un tiempo mayor.

- Rotación de cuentas por cobrar

(Martínez, 2022) es un indicador el cuál va permitir conocer la cantidad de veces que una empresa realiza el cobro durante un periodo contable, es decir, las veces que un empresa logra convertir estas cuentas por cobrar en liquidez. A través de esto se puede conocer tanto la cantidad de veces en que se cobra durante el periodo, como también el tiempo que demoran los clientes en cancelar sus deudas.

- Morosidad

(Arana, 2017) comenta que éste término se basa al incumplimiento de las obligaciones de pago que tienen los clientes con los créditos otorgados por las empresas, la

morosidad es el factor que mide el grado de demora que tienen los clientes con sus obligaciones de pagos, es por ello de la importancia para conocer el nivel de morosidad de los clientes para posteriormente evaluarlos analizando el comportamiento de los pagos.

- Cobranza dudosa

(Renteria, 2020) refiere que son llamadas cuentas de cobranza dudosa, después de haber realizado los cobros debidamente oportuno y habiéndose agotado los plazos de pago al cliente y éste no haya podido hacerlo efectivo. En este caso se estaría reconociendo un gasto incobrable, llevando a realizar una provisión para luego mandarla al castigo, eliminando por completo de las cuentas por cobrar.

Justificación

El desarrollo de este trabajo se realiza con la intención de explicar el efecto del control interno de las cuentas por cobrar dentro de la gestión de cobranzas, para ello debemos detectar todos aquellos procedimientos que se tienen establecidos dentro de la empresa y si estos están bien definidos y cumplen los objetivos trazados del área. Además, debemos analizar las políticas de cobranzas existentes para verificar si están correctamente establecidos así evitar que la cartera de morosidad se incremente y perjudique económicamente a la empresa.

Por último, debemos determinar procedimientos que ayuden a tener un control más exacto y perfecto respecto a las cuentas por cobrar ya sea éste a través del uso de algún programa (software) que brinde la información rápida, efectiva y en tiempo real para cuando los clientes o los trabajadores lo requieran.

1.2. Formulación del problema

Problema general

- ¿De qué manera el control interno de las cuentas por cobrar tiene efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023?

Problemas específicos

- ¿De qué manera las procedimientos de cobranzas tienen efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023?
- ¿De qué manera las políticas de cobranzas tienen efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023?
- ¿De qué manera el control de la rotación de las cuentas por cobrar tiene efecto en la gestión de cobranzas y la toma de decisiones en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023?
- ¿De qué manera la morosidad y la cobranza dudosa de las cuentas por cobrar afectan las operaciones en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo general

- Explicar de que manera el control interno de las cuentas por cobrar tienen efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023

Objetivos específicos

- Detectar de que manera las procedimientos de cobranzas tiene efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023
- Analizar de que manera las políticas de cobranzas tienen efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023

- Identificar de que manera el control de la rotación de las cuentas por cobrar tiene efecto en la gestión de cobranzas y la toma de decisiones en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023
- Verificar de que manera la morosidad y la cobranza dudosa de las cuentas por cobrar afecta las operaciones en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023

1.4. Hipótesis

Hipotesis general

- El control interno de las cuentas por cobrar tienen efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023

Hipotesis específicos

- Los procedimientos de cobranzas tienen efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023
- Las políticas de cobranzas tiene efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023
- El control de la rotación de las cuentas por cobrar tiene efecto en la gestión de cobranzas y la toma de decisiones en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023
- La morosidad y la cobranza dudosa de las cuentas por cobrar afectan las operaciones en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El enfoque de nuestra investigación es de tipo mixto; cualitativo porque a través de ello podremos recopilar información respecto a las políticas y procedimientos con los que cuenta el área de cobranzas, los cuales estudiaremos para posteriormente realizar un análisis e interpretación. Mientras que por el enfoque cuantitativo hemos obtenido datos que son cuantificables, es decir numéricos, por lo tanto estos pueden ser medidos y categorizados estadísticamente. Con ello vamos a determinar la frecuencia de las cuentas por cobrar a través del ratio de rotación de cuentas por cobrar.

(Polanía et al., 2020) mencionan que la investigación cuantitativa hace alusión a las estadísticas, se analiza la realidad pero a través de mediciones numéricas con los cuales se pueden determinar patrones de comportamiento sobre el problema a investigar, mientras que por el enfoque cualitativo se establecen relaciones con el personal de la empresa para conocer sus experiencias los cuales van a permitir determinar los procesos de la investigación empleando algún instrumento de medición.

(Hernández et al., 2014) El enfoque cuantitativo se muestra como un conjunto de procesos. Se debe seguir los procedimientos y no evadirlos ya que es secuencial. también refieren que es importante continuar un orden, aunque también se pueden redefinir las fases, comienza con una idea el cual va delimitándose, para luego tener objetivos y preguntas para la investigación, se revisa el contenido y se elabora un marco teórico. Finalmente de acuerdo a las preguntas se realizan hipótesis y luego se determinan variables; se establece un plan para probarlas (diseño); luego se realiza la medición de las variables; se analizan las mediciones resultantes según los métodos estadísticos, y por último, se obtienen diferentes conclusiones.

(Otero, 2018) Refiere que el enfoque cualitativo es humanista y que además se basa en la recolección de datos permitiendo dar puntos de vista distintos de los que realizan el trabajo, se pueden realizar preguntas cerradas y abiertas, queda a elección de cada participante, por último permite ver lo real de cada circunstancia

- Según el tipo de estudio

El desarrollo de esta investigación es de tipo aplicada, debido a que vamos a realizar un trabajo de campo en el cuál se tomará la participación de los trabajadores de la empresa al cuál se le aplicará una encuesta para conocer mejor el funcionamiento de la empresa en base a la gestión de cobranzas, primeramente debemos conocer las deficiencias que existen para posteriormente sacar las conclusiones correspondientes sobre la problemática dentro de la gestión de cobranzas.

Además es descriptivo porque nos estamos basando en hechos reales a los cuales les estamos dando una interpretación, bajo este tipo de investigación utilizaremos la técnica de la encuesta para obtener información respecto al control interno y a la gestión de cobranzas.

(Cárdenas, 2018) La investigación es todo proceso cuyo fin es resolver inquietudes sobre algo en función a la recolección y posterior análisis de los datos obtenidos. Una manera de conocer y controlar algo es investigando, ya que con ello obtenemos conocimiento que nos permitirán tomar decisiones más con mas razonabilidad.

- Dirección de la investigación

Es retrospectivo porque buscaremos las causas de la información pasada las cuales son motivo de nuestro estudio.

- Según la determinación del tiempo de investigación

La investigación es transversal porque vamos utilizar información de un periodo determinado. Además fundamentaremos las causas de los eventos que se presentan a través de la observación, de la documentación proporcionada por el personal a cargo del área y la encuesta realizada a los colaboradores de nuestra población que nos permita saber el estado en el que se encuentra la empresa.

(Hernández R. R., 2008) nos indica sobre el diseño transversal , “se refiere que es adecuado cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel de una o mas variables en un momento determinado. Además agrega que, es adecuado para analizar la relación entre un conjunto de variables en un punto del tiempo. Puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores.”

- Diseño de la investigación

El diseño de nuestra investigación es no experimental, porque únicamente estamos recolectando información en un periodo determinado.

2.1. Población y muestra

Población

Nuestra población está conformada por los trabajadores de las áreas involucradas en el problema como son, principalmente los responsables de cobranzas, el jefe de cobranzas, el área de tesorería, los vendedores, el área de facturación, el gerente general.

(Toledo, 2016) Manifiesta que la población de en las investigaciones está conformada por personas, objetos, etc; los que intervienen del fenómeno y que fueron definidos, estos son delimitados para dentro del análisis del problema en la investigación. Además, refiere que la población debe tener carácter de estudio, debe ser medida y cuantificada. Agrega que la población es conocido como el universo. Para finalizar, la

población tiene que delimitarse según sus características de contenido, de lugar y de tiempo.

Muestra

Para nuestra muestra hemos tomados a los involucrados que conforman la población, principalmente a los trabajadores del área de cobranzas y el jefe responsable.

(Toledo, 2016) Nos indica que, la muestra es una fragmento de la población, al que también se le puede llamar subgrupo del universo de la investigación. Agrega que, la selección de la muestra debe delimitarse según las características.

2.2. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas:

(Guillermo, 2013) Detalla que, las técnicas son los procedimientos e instrumentos que se debe utilizar para acceder al conocimiento, entre ellas podemos nombrar a las encuestas, entrevistas, observaciones, cuestionarios, análisis documental y todo lo que se deriva de ellas.

Para nuestra investigación usaremos la técnica de la encuesta, dentro del cuál formularemos preguntas en base a nuestras variables y sus dimensiones.

Encuesta (Quispe L. A., 2013) lo denomina también como técnica de investigación, permite describir las características de una población, se utiliza para obtener datos directamente de una población estándar, donde se aplica preguntas, las cuales deben ser preparadas previamente así mismo, se emplean para realizar diagnósticos por necesidad y evaluar procesos y resultados.

Análisis documental (Salomon et al., 2019) los investigadores refieren que, los términos análisis documental, observación documental y por último, análisis de contenido,

se utiliza de distintas maneras entre los investigadores para referirse al abordaje de los documentos en los estudios historiográficos.

Instrumentos:

Los instrumentos que se utilizarán en nuestra investigación serán la encuesta.

(Hernandez et al., 2021) La encuesta es un método empleado dentro de la investigación, consiste en la elaboración de un cuestionario el cuál será aplicado masivamente con la finalidad de conocer las opiniones u valoraciones sobre algún asunto determinado que poseen las personas encuestadas.

Procedimientos:

(Aguilera et al., 2021) Indican que “El procedimiento propuesto debe tener como objetivo determinar el impacto de la gestión de riesgos para la sostenibilidad de las organizaciones, estos mediante la elaboración de un indicador integral partiendo del análisis de los riesgos”. Acotan que, la investigación mejora un estudio de caso, método que permite su aplicación, partiendo por la identificación y posterior análisis de los riesgos.

Para Servicios y Alimentos la Merced EIRL el procedimiento para el trabajo de investigación, se ha considerado:

- Establecer los problemas de una área determinada y elaborar el marco teorico
- Plasmar el problema de la nuestra tesis
- Hallar las variables tanto independiente como dependiente
- Explicar los objetivos
- Determinar la hipótesis
- Definir la muestra de la investigación
- Utilizar los diversos instrumentos de recolección de datos
- Estudiar la información que se ha obtenido

- Hallar los resultados
- Plasmar la discusión y las conclusiones.

2.3. Aspectos Éticos

(Silva, 2002) nos indica sobre la ética que, “Está implicada en el modo de llevar a cabo nuestro quehacer”, además acota que se debe tener entrega vocacional, se debe ser responsable, honesto intelectualmente y práctico en función a lo que sabemos y lo hacemos. Finalmente concluye que, la ética de todo profesional es fundamentalmente el compromiso con el cada ser humano hace, con lo que ustedes hacen, con lo que yo puedo hacer.

El presente trabajo en Servicios y alimentos la Merced EIRL, fue hecho con ética y profesionalismo, y tuvimos autorización por parte del dueño de la empresa, quien encargo a los jefes, brindarnos facilidades para poder desarrollar nuestra investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo se describe, analiza e interpreta los resultados de la aplicación de los instrumentos de recojo de información realizado en la empresa Servicios y Alimentos La Merced EIRL.

La primera variable es el control interno, esta variable está formada por cinco Dimensiones, los cuales se describen, analizan e interpretan a continuación:

Dimensión 1 Control interno

Figura 1

Pregunta 1 Encuesta – Control interno

¿Ud. considera que es importante tener el control interno de las cuentas por cobrar ?

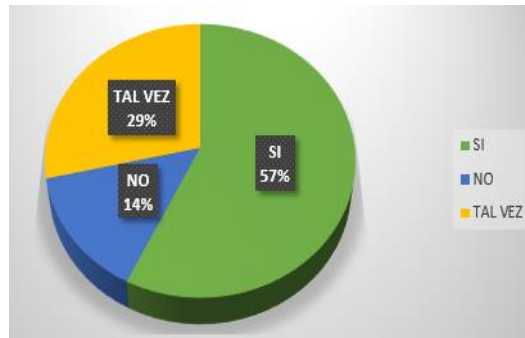


Nota. Como observamos en la figura 1, el 100% de los trabajadores dan por hecho que es importante para la empresa mantener el control interno de las cuentas por cobrar, ninguno considera que se deba dejar de lado el control interno pues entienden que efectuando el control interno de las cuentas por cobrar la gestión de las cobranzas funcionará de una manera mucho mas eficiente.

Figura 2

Pregunta 2 encuesta – control interno

¿Cree que se debería realizar cambios en el control interno de las cuentas por cobrar?



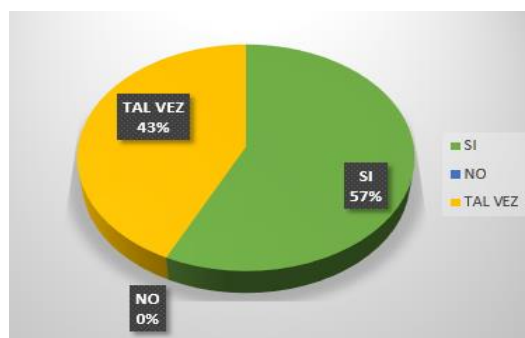
Nota. De acuerdo a lo que observamos en la figura 2, el 57% de los encuestados considera que es importantes realizar los cambios en el control interno de las cuentas por cobrar, mientras que el 14% refiere que no se debería realizar cambios y el 29% comunica que tal vez sea favorable realizar los cambios para una mejora. Podemos apreciar que más de la mitad está de acuerdo con que se realicen los cambios.

Dimensión 2 - Ambiente de control

Figura 3

Pregunta 1 encuesta – Ambiente de control

¿Ud. considera que el ambiente de control tiene efecto para cumplir los objetivos de la gestión de cobranzas?



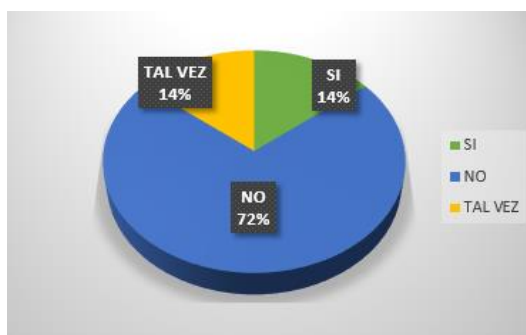
Nota. De acuerdo a la figura 3, El 57% considera que el ambiente de control tiene efecto en la gestión de cobranzas para cumplir los objetivos planteados en el área, mientras

que el 43% tienen dudas sobre si el ambiente de control tiene efecto para que el personal de cobranzas efectúe correctamente la gestión de cobranzas.

Figura 4

Pregunta 2 encuesta – Ambiente de control

¿Cree Ud. que dentro del ambiente de control se está efectuando correctamente la selección del personal para la gestión de cobranzas?



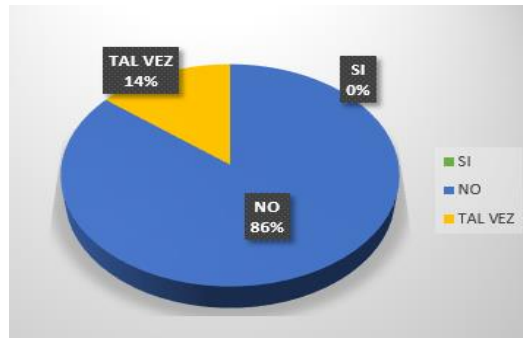
Nota. En la figura 4, podemos observar que el 72% de los encuestados cree que dentro del ambiente de control no se está efectuando correctamente la selección del personal para la gestión de cobranzas, mientras que el 14% refiere que está conforme con el personal que gestiona las cobranzas y el otro 14% alega que tal vez se está realizando correctamente la selección del personal. Podemos observar que no se está trabajando con el personal correcto en la gestión de cobranzas.

Dimensión 3 - Evaluación de riesgos

Figura 5

Pregunta 1 Encuesta – Evaluación de riesgos

¿Se efectúa constantemente la evaluación de los riesgos dentro de la gestión de cobranzas?

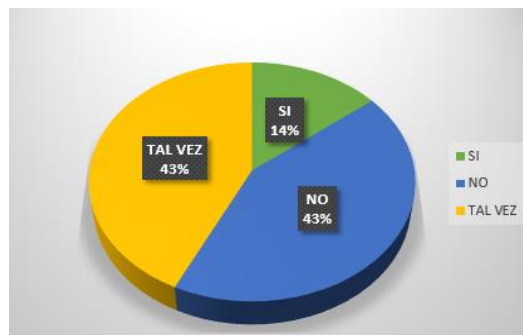


Nota. Según la figura 5, en la encuesta un 86% manifiesta que la empresa no efectúa la evaluación de riesgos dentro de la gestión de cobranzas y un 14% dice que tal vez, entonces casi todos consideran que la empresa ha dejado de lado las evaluaciones de riesgos en un área muy importante como es el de cobranzas, ya que es el área encargada de recuperar los activos que le pueden dar liquidez de manera inmediata, más aún porque de ellos depende que la empresa se sostenga económicamente.

Figura 6

Pregunta 2 Encuesta – Evaluación de riesgos

¿Se toman acciones inmediatas cuando se detectan riesgos que pueden perjudicar a la empresa?



Nota. Podemos visualizar en la figura 6, que solo el 14% considera que sí se toman medidas inmediatas ante una detección de riesgos, mientras que el 43% refiere que no se toman acciones inmediatas, poniendo en riesgo a la empresa, conllevando a una

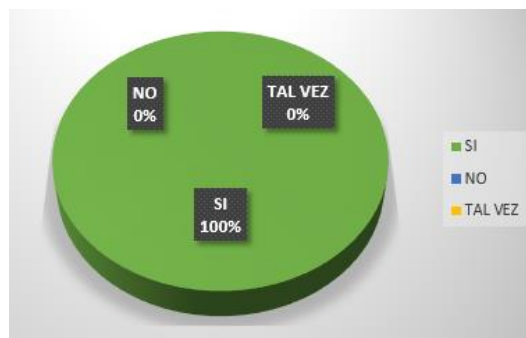
inestabilidad monetaria por no accionar de manera rápida. Por otro lado, el otro 43% manifiesta que tal vez se tomen acciones inmediatas.

Dimensión 4 – Actividades de control

Figura 7

Pregunta 1 encuesta – Actividades de control

¿Cree Ud. que es importante realizar actividades de control para que se cumplan todas las políticas y procedimientos que se han establecido para la gestión de cobranzas?

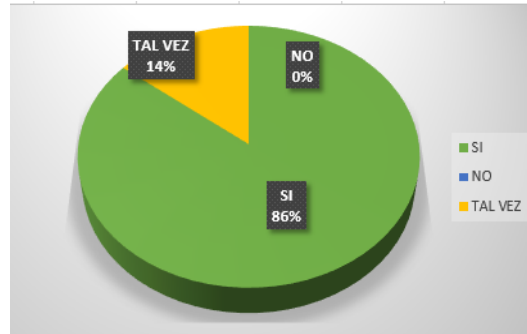


Nota. De acuerdo la figura 7, El 100% de encuestados considera importante realizar actividades de control para el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la gestión de cobranzas. Éste gráfico nos ayuda a entender mejor, a que todos los trabajadores encuestados dan por hecho que la empresa debe realizar actividades de control en la gestión de cobranzas.

Figura 8

Pregunta 2 Encuesta – Actividades de control

¿Ud. considera que es importante realizar actividades de control para evitar riesgos en la gestión de cobranzas?



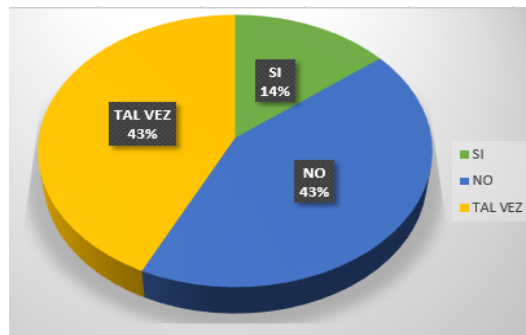
Nota. Se observa en la figura 8, que el 86% de los encuestados consideran que es importante realizar actividades de control para evitar riesgos en la gestión de cobranzas, mientras que el 14% consideran que tal vez sea importante, ninguno de los encuestados refiere que la realización de control interno no sea importante.

Dimensión 5 – Información y comunicación

Figura 9

Pregunta 1 Encuesta – Información y comunicación

¿La información y comunicación se distribuye oportunamente a las áreas correspondientes?

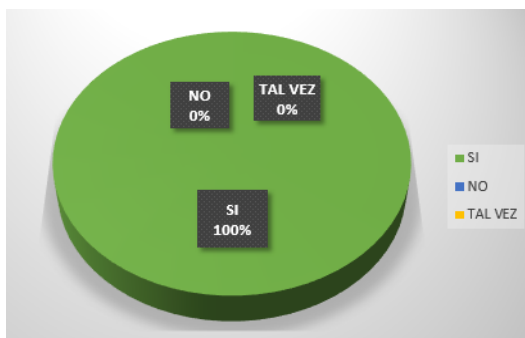


Nota. Respecto a la distribución de la información en la figura 9, las respuestas obtenidas de los encuestados estas divididas, un 43% indica que no se distribuye oportunamente la información, otro 43% indican tal vez y un 14% indica que sí se distribuye oportunamente la información.

Figura 10

Pregunta 2 Encuesta – Información y comunicación

¿Cree Ud. que es importante dirigir inmediatamente la información de las cuentas por cobrar para realizar la gestión de cobranzas?



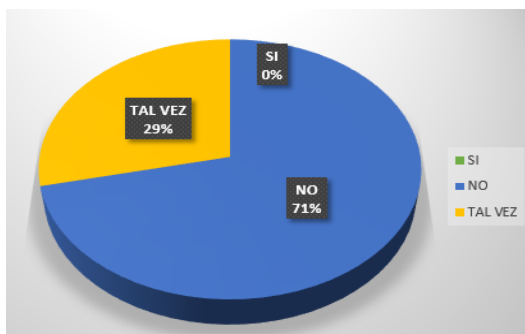
Nota. De acuerdo a la figura 10, Según los encuestados, el 100% refiere que es importante dirigir inmediatamente la información de las cuentas por cobrar y de esa manera se proceda a gestionar las cobranzas pendientes, nadie considera que no es importante brindar la información de las cuentas por cobrar para la gestión de cobranzas.

Dimensión 6 - Monitoreo

Figura 11

Pregunta 1 Encuesta – Monitoreo

¿Considera Ud. que se están efectuando correctamente el monitoreo al control interno con el fin de detectar si existen hallazgos que ameriten su comunicación inmediata de acuerdo a su importancia?

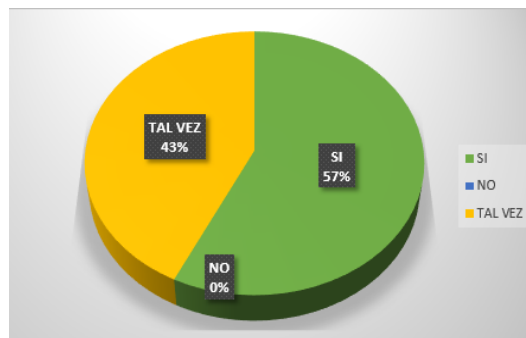


Nota. Como podemos apreciar en la figura 11, un 71% de encuestados son conscientes que la empresa no realiza correctamente el monitoreo al control interno por ende, se pierde la oportunidad de tomar acciones para subsanar cualquier problema detectado. Un 29% cree que tal vez si se efectua correctamente el monitoreo.

Figura 12

Pregunta 2 Encuesta – Monitoreo

¿Cree Ud. que las evaluaciones continuas permitan verificar el correcto funcionamiento del control interno de las cuentas por en la gestión de cobranzas?



Nota. En la figura 12, podemos observar que el 57% de los encuestados afirman que las evaluaciones continuas permiten la verificación del correcto funcionamiento del control interno, mientras que el 43% opina que tal vez sea así. De acuerdo a los resultados podemos apreciar que gran parte de los encuestados considera lo beneficioso que son las evaluaciones continuas en la gestión de cobranzas.

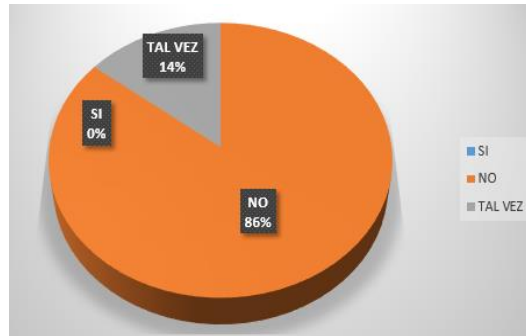
La segunda variable viene a ser gestión de cobranzas, esta variable está formada por seis Dimensiones, los cuales se describen, analizan e interpretan a continuación

Dimensión 1 – Proceso de cobranzas

Figura 13

Pregunta 1 Encuesta – Proceso de cobranzas

¿Dentro de la gestión de cobranzas están correctamente establecidos los procedimientos para cumplir los objetivos?

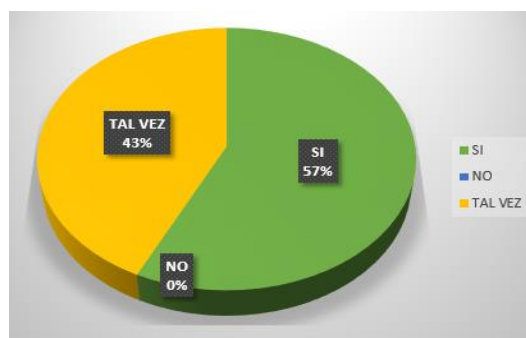


Nota. Verificamos en la figura 13, que un 86% considera que no están correctamente establecidos los procedimientos para la gestión de cobranzas, solo un 14% no esta seguro, pero la mayoría desaprueba dichos procedimientos.

Figura 14

Pregunta 2 Encuesta – Proceso de cobranzas

¿Cree Ud. Que al no emplear los procedimientos de cobranzas se tardaría en recuperar las cuentas por cobrar?



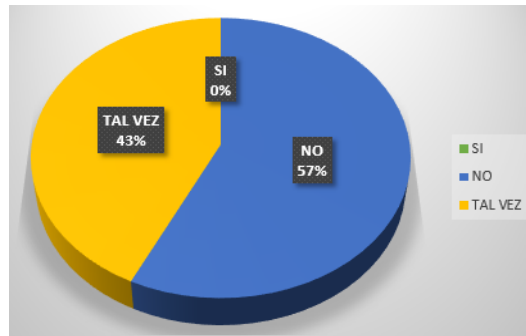
En la figura 14, podemos observar que el 57% de los encuestados considera la importancia de emplear los procedimientos de cobranza, mientras que el 43% opina que tal vez al no emplearse tardaría la recuperación de las cuentas por cobrar.

Dimensión 2 – Cuentas por cobrar

Figura 15

Pregunta 1 Encuesta – Cuentas por cobrar

¿Están correctamente identificadas las ventas que son al crédito y al contado ?

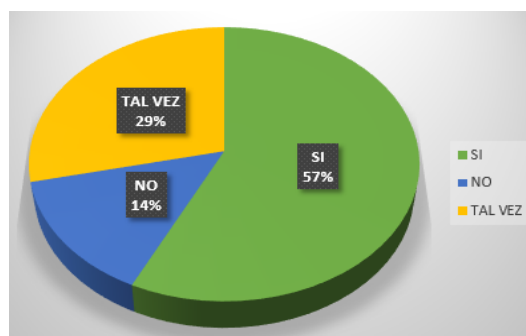


Como podemos ver en la figura 15, un 57% considera que están identificadas las ventas, mientras que un 43% indica que tal vez, como podemos observar en el gráfico ninguno considera de manera positiva que las ventas estén correctamente identificadas.

Figura 16

Pregunta 2 Encuesta – Cuentas por cobrar

¿Dentro de la gestión de cobranzas se realizan conciliaciones para validar las cuentas por cobrar ?



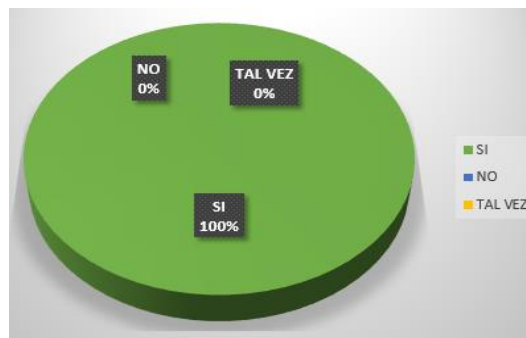
En la figura 16, podemos observar que el 57% de los encuestados afirman que sí se realizan las conciliaciones para validar las cuentas por cobrar, mientras que el 29% afirma que tal vez si se relizan y por último el 14% indican que no se realizan conciliaciones.

Dimensión 3 – Políticas de cobranzas

Figura 17

Pregunta 1 Encuesta – Políticas de cobranzas

¿Cree Ud. Es importante la implementación de políticas de cobranzas para una mejor gestión de las cobranzas?

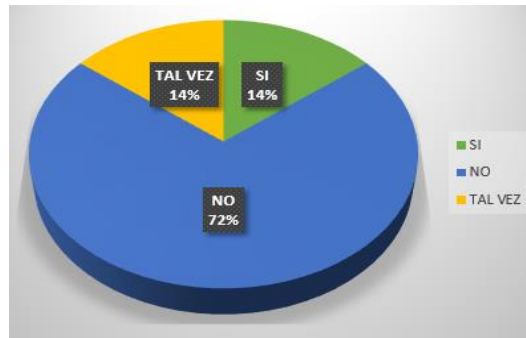


Según la figura 17, El 100% de encuestados confirma que es importante la implementación de políticas de cobranzas para mejorar la gestión de cobranzas, como podemos apreciar en la figura, ningún trabajador cree que las políticas no son importantes, más al contrario, todos están de acuerdo con que la implementación de las políticas sirven de manera positiva para poder cumplir los objetivos del área.

Figura 18

Pregunta 2 Encuesta – Políticas de cobranzas

¿Actualizan constantemente las políticas de cobranzas?



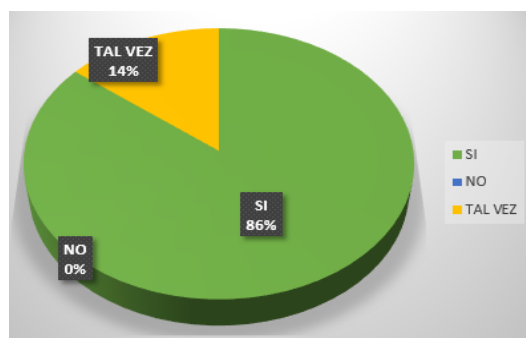
Según la figura 18, observamos que el 72% de los encuestados señalan que las políticas de cobranzas no presentan actualización constante, mientras que el 14% opina que tal vez se actualizan de manera constante, mientras que el otro 14% afirma que si se actualizan constantemente.

Dimensión 4 – Rotación de cuentas por cobrar

Figura 19

Pregunta 1 Encuesta – Rotación de cuentas por cobrar

¿Al evaluar la rotación de las cuentas por cobrar se podría determinar sí se está efectuando correctamente la gestión de las cobranzas?

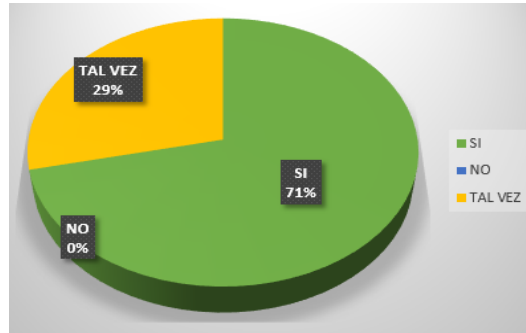


Según la figura 19, Un 86% de encuestados considera que de conocerse la rotación de las cuentas por cobrar se puede determinar si la gestión de cobranzas se está efectuando correctamente, solo un 14% de encuestados tiene dudas sobre la aplicación de este ratio de gestión.

Figura 20

Pregunta 2 Encuesta – Rotación de cuentas por cobrar

¿Los plazos de créditos otorgados tienen efecto en la rotación de las cuentas por cobrar?



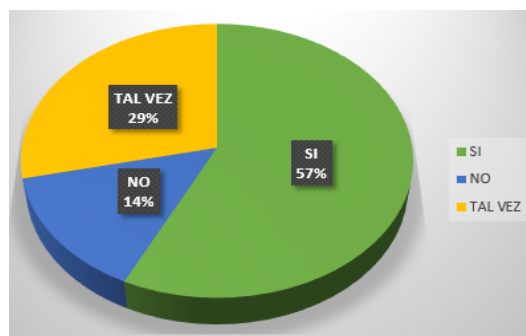
De acuerdo a la figura 20, podemos observar que el 71% de los encuestados afirman que los plazos de créditos otorgados tienen efecto en la rotación de las cuentas por cobrar, mientras que el 29% refiere que tal vez pueda tener efecto.

Dimensión 5 – Morosidad

Figura 21

Pregunta 1 Encuesta – Morosidad

¿Considera Ud. que es necesario llevar un buen control interno de las cuentas por cobrar para evitar que exista morosidad por parte de los clientes?



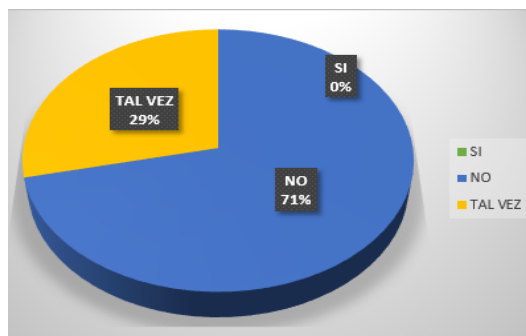
Tal como apreciamos en la figura 21, las opiniones están divididas, de manera positiva un 57%, considera la necesidad que tiene la empresa de poder emplear de manera

correcta sus controles para poder obtener los resultados esperados y no cargar las cuentas por cobrar como morosidad, un 29% cree que tal vez sea necesario llevar un buen control interno de las cuentas por cobrar , finalmente un 14% apenas cree que no es necesario.

Figura 22

Pregunta 2 Encuesta – Morosidad

¿Se realiza correctamente la evaluación a los clientes para otorgar créditos?



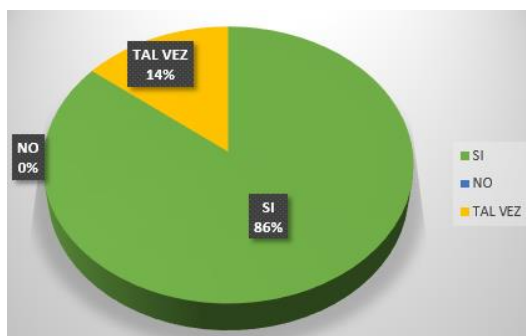
De acuerdo a la figura 22, podemos observar que el 71% de los encuestados refiere que no se realizan las evaluaciones pertinentes antes de otorgar un crédito a un cliente, mientras que el 29% añade que tal vez se realizan las evaluaciones.

Dimensión 6 – Cobranza dudosa

Figura 23

Pregunta 1 Encuesta – Cobranza dudosa

¿Es perjudicial para la empresa tener cuentas por cobrar que pasen a cobranza dudosa?

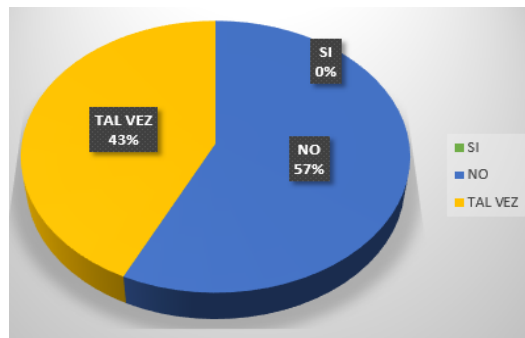


Según la figura 23, El 86% de encuestados reconoce que es perjudicial para la empresa tener clientes en cobranza dudosa y un 14% tiene ciertas dudas, todos ellos son conscientes que la empresa se puede ver perjudicada al no poder recuperar sus cuentas por cobrar.

Figura 24

Pregunta 2 Encuesta – Cobranza dudosa

¿Se conocen los motivos por los cuales los clientes de cobranza dudosa deciden no afectar sus pagos correspondientes?

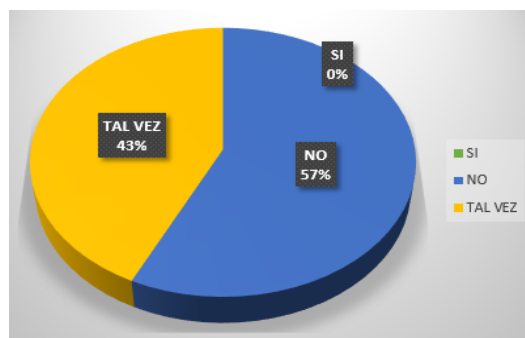


Según la figura 24, podemos observar que el 57% de los encuestados refieren que no se conoce los motivos por el cuál el cliente no realiza los pagos, mientras que el 43% atribuye que tal vez se conocen los motivos.

Figura 25

Pregunta 3 Encuesta – Cobranza dudosa

¿Agotan todas la alternativas de cobranza antes de enviar la deuda a cobranza dudosa?



De acuerdo a la figura 25, podemos observar que el 57% manifiestan que no agotan las alternativas de cobranza antes de enviar la deuda a cobranza dudosa mientras que el 43% indica que tal vez agotan las alternativas de cobranzas antes de enviar la deuda a cobranza dudosa.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusiones

Los resultados de nuestra investigación en Servicios y alimentos la Merced EIRL, han determinado que el 100% del personal encuestado considera fundamental el manejo del control interno de las cuentas por cobrar, además un 57% consideran que se deben actualizar los controles existentes con la finalidad de obtener mejores resultados, de acuerdo a los resultados obtenidos por (ESPINOZA & YEPEZ, 2019), mencionan que dentro de su investigación la empresa no contaba con un manual de control interno dentro del área de cobranzas para desarrollar la gestión de las cobranzas y que consideran la necesidad de implementarlas para que la gestión sea más eficiente y ayude a recuperar la cartera. Por otro lado, (Tello, 2020) obtiene como resultado de su investigación que no siempre se cumple con los procedimientos respecto al control interno en el área, debido a ello la empresa esta en latente riesgo de pérdida de efectivo al no cumplirse los objetivos establecidos para la recuperación de las cuentas por cobrar.

Por otro lado, las políticas de cobranzas son importantes, y todo el personal encuestado en Servicios y Alimentos la Merced EIRL lo considera como tal, sin embargo un 72% indican que no se están efectuando las actualizaciones a dichas políticas y esto esta generando riesgos de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa, Además un 86% de encuestados señala que dentro de la empresa no están correctamente establecidos los procedimientos para la gestión de cobranzas, lo que no permite cumplir los objetivos del área. Esto contrasta con lo que indican los tesisistas (Granda & Hinojosa, 2021) dentro de sus resultados, pues manifiestas que la empresa carece de políticas de cobranzas eficientes además por la falta de periodicidad respecto al análisis para verificar si dichas políticas están establecidos adecuadamente, acompañado de esto que no efectúan el control

sobre el cumplimiento de las políticas. Por otro lado (Gonzales & Loayza, 2017) indican dentro de sus resultados que los trabajadores no están de acuerdo con las políticas y procedimientos planteados por la empresa, un 50% esta insatisfecho, además detallan que no se lleva un buen control de los créditos vencidos el cuál esta perjudicando la liquidez de la empresa.

Por otra parte, en base a la morosidad existente dentro de Servicios y Alimentos la Merced EIRL, un 71% de los encuestados considera que la empresa no efectúa correctamente las evaluaciones a los clientes para otorgarles créditos, además un 57% indican que no se conocen los motivos por los cuales los clientes dejan de pagar sus deudas, generando de esta manera perdidas económicas a la empresa por la falta de la recuperación de dichos activos, para (Muñiz & Mora, 2017) dentro de sus resultados señalan que es necesario la implementación de un manual tanto de créditos como de cobranzas la cuál les permita ampliar la solvencia y la rentabilidad, agregan que el área de ventas debe contar con estrategias de créditos con bajo riesgo. Por otra parte, (Castillo & Chavez, 2020) obtuvieron como resultados que desde que la empresa comenzó a dar créditos aumentaron el volumen de sus ventas, sin embargo los riesgos de pérdida de las cuentas por cobrar también se han incrementado debido a la existencias de clientes que no están efectuando el pago oportuno lo cuál esta ocasionando pérdidas de dinero. Tambien el tesista (Quispe L. A., 2018) indica como resultado de su investigación que la empresa posee cuentas por cobrar en un 67.3% debido al ineficiente procedimiento de evaluación de créditos, acompañado de políticas de créditos que no se cumplen ni al 50% y que las políticas de cobranzas no esta funcionando correctamente porque solo alcanzan un 48% de cumplimiento por parte del personal encargado.

En Servicios y Alimentos la Merced EIRL, con los resultados generales de nuestra encuesta a los trabajadores determinamos que todos ven de manera positiva el manejo del control interno dentro de la gestión de cobranzas pues ello se ayuda a que la empresa se mantenga vigente, tal como lo indica (HUAMANI, 2022) dentro de sus resultados que existe una relación significativa entre el control interno y la gestión de las cuentas por cobrar.

4.2. Conclusiones

De acuerdo a nuestra investigación dentro de la empresa Servicios y alimentos la Merced EIRL, podemos concluir en base al la aplicación de nuestro instrumento sobre nuestros objetivos, lo siguiente:

Resultado general sobre nuestros objetivos

Objetivo General

Explicar de que manera el control interno de las cuentas por cobrar tienen efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023

Para poder explicar el objetivo de nuestro aplicamos el instrumento de la encuesta, a través de ello hemos podido resolver algunas inquietudes sobre el control interno de las cuentas por cobrar dentro de la gestión de cobranzas.

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la encuesta podemos indicar que todo el personal considera que es importante el control interno de las cuentas por cobrar, además están de acuerdo en que debe efectuarse cambios en el control interno de las cuentas por cobrar para obtener mejores resultados; dentro del ambiente de control, la mayoría manifiesta que es importante ya que es necesario sentirse agusto con la actividad que se realice o se delegue, además dentro del ambiente de control los trabajadores señalan que la empresa no efectua correctamente la selección del personal para efectuar la gestión de

cobranzas; otro punto a tener en cuenta son las evaluaciones a los riesgos que pueden existir, los encuestados en su mayoría indican que la empresa ha dejado de lado dichas evaluaciones cuando en realidad deben efectuarse, más aun en el área de cobranzas por ser importante para generar liquidez a la empresa, los trabajadores señalan que con las evaluaciones se pueden tomar acciones que favorezcan a la empresa; la mayoría de encuestados señalan que la empresa debe realizar actividades de control con la finalidad de verificar si se están aplicando las políticas y procedimientos que se han establecidos para ellos; respecto a la información, todos los encuestados señalan que es importante que llegue oportunamente el reporte de las cuentas por cobrar al área de cobranzas, cosa que no pasa en la actualidad; otro punto a tener en consideración es el monitoreo, según los encuestados no se aplica y no se puede detectar hallazgos respecto a la información de la empresa, finalmente los encuestados indican que se debe realizar evaluaciones constantes al control interno de las cuentas por cobrar con la finalidad de verificar su correcto funcionamiento.

En función a estos resultados podemos indicar que el control interno de las cuentas por cobrar tiene efecto en la gestión de cobranzas.

Como resultado para nuestro objetivo específico 1 tenemos

Detectar de que manera los procedimientos de cobranzas tiene efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la encuesta podemos indicar que la mayoría de encuestados considera que la empresa no tiene correctamente establecidos sus procedimientos para la gestión de cobranzas, además señalan que es importante su empleabilidad para así tratar de conseguir los objetivos del área, de no emplearse estos procedimientos la empresa se vería perjudicada pues demorarían más tiempo en recuperar

las cuentas por cobrar. En base a las respuestas obtenidas podemos señalar que los procedimientos de cobranzas tienen efecto en la gestión de cobranzas.

Como resultado para nuestro objetivo específico 2 tenemos

Analizar de que manera las políticas de cobranzas tienen efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023

Como resultado de nuestra encuesta respecto a las políticas de cobranzas podemos apreciar que el personal en su totalidad califican que es importante la implementación de políticas cobranzas para la gestión de cobranzas y que con su aplicación se debe buscar cumplir los objetivos del área, la mayoría de encuestados manifiesta que no se están efectuando actualizaciones a las políticas de cobranzas existente, tal vez por eso exista deficiencias dentro de la gestión de cobranzas, es importante ir actualizando constantemente las políticas y reajustarlas de acuerdo a los diversos escenarios que se presenten dentro de la gestión de cobranzas. Por lo tanto podemos indicar entonces que las políticas de cobranzas tienen efecto en la gestión de cobranzas.

Como resultado para nuestro objetivo específico 3 tenemos

Identificar de que manera el control de la rotación de las cuentas por cobrar tiene efecto en la gestión de cobranzas y la toma de decisiones en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023

De acuerdo a las respuestas de los encuestados, podemos decir que la mayoría considera que se debe conocer la rotación de las cuentas por cobrar y de esa manera poder determinar que la gestión de cobranza se esté empleando de forma correcta y eficiente, por consiguiente la mayoría de los encuestados añaden que de acuerdo a los plazos que se otorguen los créditos, se tendrá efecto en las cuentas por cobrar, ya que a menos rotación

El control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL, S.M.P. , 2023 es menor liquidez. .En base a las respuestas obtenidas podemos determinar que la rotación de cuentas por cobrar tiene efecto en la gestión de cobranzas.

Como resultado para nuestro objetivo específico 4 tenemos

Verificar de que manera la morosidad y la cobranza dudosa de las cuentas por cobrar afecta las operaciones en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023

Los encuestados brindaron sus respuestas según sus conocimientos dentro de la empresa, de manera positiva indican que el llevar un buen control interno de las cuentas por cobrar, permitirá que se evite la morosidad; los encuestados manifiestan en su mayoría que la empresa no realiza evaluaciones a los clientes antes de otorgarles crédito; Por otro lado, en su mayoría los encuestados señalan que es perjudicial contar con clientes en cobranza dudosa, esto debido a que no se conocen las causas del porqué no realizan los pagos. Por último, una parte de los encuestados indican que dentro de la gestión de cobranzas no agotan todas las alternativas antes de enviar la deuda a cobranza dudosa y otro grupo no esta seguro. Con ello podemos determinar que la morosidad y la cobranza dudosa afectan las operaciones de la empresa .

LIMITACIONES

Las limitaciones en nuestra investigación fue que a pesar de tener ciertos documentos que nos facilitaron en la empresa, no nos ayudaron con la explicación e interpretación de las mismas, las cuales nos ubieran ayudado a tener un enfoque más real sobre la problemática de la empresa y poder entender mejor el funcionamiento de la misma, no obtuvimos reportes de las cuentas por cobrar detallado ni tampoco los flujos de efectivo para determinar como se encuentra la empresa económicamente, otra de las

limitaciones que tuvimos fue la negativa para poder realizar una entrevista directa al gerente general y al responsable de la gestión de cobranzas.

IMPLICANCIAS

Nuestra investigación esta enfocada en la aplicación del control interno de las cuentas por cobrar dentro de la gestión de cobranzas.

Según la información y en base al control interno podemos indicar que sirve para desarrollar labores dentro de toda organización, ya que con ella se pueden detectar si los procedimientos y políticas se están desarrollando de acuerdo a lo establecido o quizás necesiten ser mejorados para poder cumplir los objetivos.

El presente trabajo lo desarrollamos con la finalidad de beneficiar a la empresa específicamente al área de cobranzas, además va dirigida a otras empresas para que también tomen de referencia la implementación de controles internos, de políticas y procedimientos que ayuden a cumplir los objetivos dentro de la gestión de cobranzas, además para que no se vean perjudicados por la acumulación de las cuentas por cobrar, la pérdida de efectivo y la carencia de liquidez.

Esperamos que el desarrollo de esta investigación sea beneficioso para otros investigadores que utilicen variables similares a las nuestras.

REFERENCIAS

- Acosta, R. M. (2022). "GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SUS EFECTOS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS EN EL COMERCIAL BELLNOVAINSER DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, EN EL PERIODO 2020-2021". BABAHOYO.
- Aguilera, S. Y., Plasencia, S. J., & Marreno, D. F. (2021). Procedimiento para determinar el impacto de la gestión de riesgos en la sostenibilidad de las organizaciones. *revistadyo*, 39.
- Alvarado, L. H. (2018). *EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES S.A.C. TRUJILLO, 2018.* . Chimbote : Universidad Catolica los Angeles Chimbote .
- Álvarez, M. K., Martínez, P. G., & García, Á. A. (2021). La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial. *Publicaciones E Investigación*, 5.
- Arana, M. J. (2017). *LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CORPORACIÓN GREEN VALLEY S.A.C. – TRUJILLO 2017.*
- ARANGO, P. G. (2013). *BENEFICIOS Y OBSTÁCULOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO: MECI - COSO.*
- Cárdenas, J. (2018). "Investigación cuantitativa". *trAndeS Material Docente, No. 8, Berlín: trAndeS - Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina.*, 1.
- Carrera, N. S. (2017). *Analisis de la gestion de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA año 2015.* Guayaquil.
- Castillo, M. T., & Chavez, C. J. (2020). *El control de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Servitrasa Pacasmayo 2018.* Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Chávez, B. A., & De La Cruz, O. N. (2019). *Análisis del ambiente de control interno basado en el modelo.*
- Díaz, L., & Flores, E. D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *REVISTA MAYA ADMINISTRACION Y TURISMO*, 8.
- Elizalde, M. L. (2018). CONTROL INTERNO DESDE EL ENFOQUE CONTEMPORANEO (MODELO COSO Y COCO). *Revista Contribuciones a la Economía (octubre-diciembre 2018).*
- Espinoza Cruz, M. A., Espinoza Gamboa, E. N., & Chumpitaz Caycho, H. E. (2020). *Control interno y gestión empresarial de centros comerciales.*

ESPIÑOZA, M. G., & YEPEZ, M. J. (2019). *“MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTION DE COBRANZAS EN LA EMPRESA AERBOSS C.A.”*.

FLORES, S. J. (2017). *Gestión de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez en la Estación de Servicios Petrolcenter SAC - Arequipa 2017*.

Gaitán, R. E. (2021). Control interno y fraudes-4ta edición: Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. En *CONTROL INTERNO Y FRAUDES* (págs. 45-46). Bogotá: ECO EDICIONES.

GARCÍA, A. J. (2016). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA FINANCIERA BASADO EN LA APLICACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MODELO COSO II EN LA EMPRESA EY ADDVALUE ASESORES CÍA. LTDA*.

Gómez, M., & Lazarte, B. C. (2019). *Control interno*. Tucumàn-Argentina: Universidad Nacional de Tucumàn.

Gonzales, F. M., & Loayza, O. I. (2017). *Implementacion del control interno en el area de creditos y cobranzas para la adecuada gestion de las cuentas por cobrar de autoplan eafc s.a en el periodo 2016*. Lima: Universidad Tecnologica del Perú.

Granda, M. A., & Hinojosa, g. H. (2021). *Diseño de control interno para la gestión de cobranzas en una empresa comercializadora de electrodomésticos en la ciudad de Guayaquil*.

Guerrero, C. M., & Mangones, B. R. (2016). *El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería, Córdoba*. Cordoba.

Guillermo, M. (2013). Métodos y técnicas de la investigación científica. *Academia accelerating the world`s research*, 3.

Hernandez, R. A., Argüelles, P. V., & Palacios, R. (2021). 2021Métodos empíricos de la investigaciónEmpirical. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*.

Hernández, R. R. (2008). Diseños de investigación. *Academia Accelerating the world`s research*, 10.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo sus similitudes y diferencias. *Academia Accelerating the world`s research*, 6.

Hidalgo, F. R. (2020). *Auditoría de control interno, mediante la evaluación de los componentes del control interno según el modelo COSO III, en las diferentes áreas de trabajo, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los recurso*.

Huamaní, L. T., & Sevilla, C. S. (2020). *El control interno en la gestión de cobranza de una empresa de servicios*.

- HUAMANI, M. S. (2022). *CONTROL INTERNO Y LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DE MARKETING PROMOCIONAL-MIRAFLORES-LIMA- 2021*.
- Jimenez, R. E., Nárvaez, Z. C., Torres, P. M., & Erazo, Á. J. (2020). *Evaluación del sistema de control interno del componente propiedad, planta y equipo en empresas hospitalarias*.
- KHOURY, Z. F. (2014). *MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO*. Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Martínez, D. C. (19 de Octubre de 2022). *dritcapital.com*. Obtenido de <https://www.dritcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/que-son-las-cuentas-por-cobrar>
- Martinez, L. C., Odar, Y. L., & Zegarra, F. m. (2019). *“La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la*. Lima.
- Morales, S. L. (2022). *PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y LA RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA COMERCIAL EN EL DISTRITO LINCE,LIMA 2021*.
- MORENO, L. Q. (2019). *El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las MYPES en el Perú: caso empresa Productores y Comerciantes Asociados SRL-Chimbote, 2019*.
- Muñiz, M. W., & Mora, R. W. (2017). *PROPUESTA DE CONTROL INTERNO PARA CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PROMOCHARTERS*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Nolaso, L. F., Ortiz, T. I., & Carhuacho, M. I. (2020). *Las Cuentas Por Cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018*.
- Otero, O. A. (2018). *ENFOQUES DE INVESTIGACION*. Universidad del Atlantico.
- Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicacion y efectividad*.
- Pavón, S. D., Villa, A. L., Rueda, M. M., & Lomas, E. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia, 2019, vol. 24, núm. 87, ISSN: 1315-9984*.
- Polanía, R. C., Cardona, O. F., Castañeda, G. G., vargas, I., Calvache, S. O., & Abanto, V. W. (2020). Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior. *Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa. Institución Universitaria Antonio José Camacho*.
- PULIDO, E., & KEREN, N. (2018). *Administración de la cobranza y la rentabilidad de la empresa allcenter eirl, lima, 2018*.
- Quispe, L. A. (2013). El uso de la encuesta en las ciencias sociales. *Ediciones Díaz Santos, 11*.
- Quispe, L. A. (2018). *“Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar y la detección de riesgos de la empresa Inversiones N&G E.I.R.L, Trujillo, 2018[. Trujillo : Universidad Privada Del Norte .*

QUISPE, T. D. (2022). *EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA O & H SAFETY INDUSTRIAL PERÚ, SAC*”.

Renteria, G. R. (2020). Cuentas por cobrar dudosa. *Asecoint Shanguel*.

Romero, C. L. (2019). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE COMERCIAL CREDISA - 2019*. Pimentel -Perú: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN.

Salomon, T. C., Fernandez, S., Lanzillotta, M., & Laguarda, P. (2019). *El hilo de Ariadna: Propuestas metodológicas para la investigación histórica*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Prometeo.

Sánchez, G. L. (2021). *PROPUESTA MEJORAMIENTO CONTROL INTERNO AL AREA DE CARTERA DE LA COPROPIEDAD ZONA FRANCA DEL PACIFICO*.

Silva, C. J. (2002). ¿Qué es eso de ética profesional?. *redalyc*, 7-8.

Tello, R. A. (2020). *El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo sac Cajamarca 2020*. Cajamarca: Universidad Privada Del Norte .

Toledo, D. N. (2016). *Población y muestra*. México: Universidad autónoma del estado de México.

Tomalá, G. G. (2018). *CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES TRANSCISA S.A., CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2017*.

Vásquez, M. O. (2016). Visión integral del control interno. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (69), 139–154.

Vega, D. L., & Marreno, D. F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *ESTUDIO DE LA GESTION REBISTA INTERNACIONAL DE ADMINISTRACION*.

Vences, Z. M. (2022). *Diagnóstico y plan de mejora de procesos del área de cobranzas en una empresa aseguradora*.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

El control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL , SMP 2023

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA GESTION DE COBRANZAS EN SERVICIOS Y ALIMENTOS LA MERCED EIRL, S.M.P , 2023					
Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Técnicas e Instrumentos
	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Enfoque de la Investigación	Técnica
¿De que manera el control interno de las cuentas por cobrar tiene efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023?	Explicar de que manera el control interno de las cuentas por cobrar tienen efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023	El control interno de las cuentas por cobrar tienen efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023	CONTROL INTERNO	Cuantitativo Cualitativo	Observación, encuesta, Análisis documental.
Específicos	Específicos	Específicos	Dependiente	Diseño de Investigación	Instrumentos
¿De que manera los procedimientos de cobranzas tienen efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023?	Detectar de que manera los procedimientos de cobranzas tiene efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023	Los procedimientos de cobranzas tiene efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023	GESTION DE COBRANZAS	Transversal	Encuesta
¿De que manera las políticas de cobranzas tienen efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023?	Analizar de que manera las políticas de cobranzas tiene efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023	Las políticas de cobranzas tiene efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023		Tipo de Investigación	
¿De que manera el control de la rotación de las cuentas por cobrar tiene efecto en la gestión de cobranzas y la toma de decisiones en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023?	Identificar de que manera el control de la rotación de las cuentas por cobrar tiene efecto en la gestión de cobranzas y la toma de decisiones en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023	El control de la rotación de las cuentas por cobrar tiene efecto en la gestión de cobranzas y la toma de decisiones en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023		Aplicada	Manual de control interno, Ratios financieros, Estados financieros, Reporte de las cuentas por cobrar
¿De que manera la morosidad y la cobranza dudosa de las cuentas por cobrar afectan las operaciones en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023?	Verificar de que manera la morosidad y la cobranza dudosa de las cuentas por cobrar afecta las operaciones en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023	La morosidad y la cobranza dudosa de las cuentas por cobrar afectan las operaciones en Servicios y Alimentos la Merced EIRL S.M.P. 2023			

Anexo 2 Matriz operacional

El control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL , SMP 2023

EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA GESTION DE COBRANZAS EN SERVICIOS Y ALIMENTOS LA MERCED EIRL, S.M.P. , 2023				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente				
Control interno	<p>el control interno es toda acción dictada e implementada por parte de la administración de toda empresa cuya finalidad es la de procurar la eficiencia, eficacia y economía para darle buen uso a los recursos, y que el cumplimiento de los controles empresariales deben de evidenciarse con la honradez y transparencia (Palomo, 2019)</p> <p>El control interno es una herramienta que se utiliza en las organizaciones con el cual pueden lograr aquellos objetivos y metas trazados, también se pueden implementar procedimientos con los cuales se pueden asegurar a los activos ante algún evento que pudiera perjudicarlos, además se busca que las operaciones que se realiza se cumplan con los procesos implementados. (Álvarez et al., 2021)</p>	<p>El control interno según el COSO esta definido por 5 componentes</p>	Ambiente de control	Selección del personal
			Evaluación de riesgos	Cartilla de evaluación de riesgos
			Actividades de control	Supervisión de procedimientos y políticas
			Información y comunicación	Distribución de la información
			Monitoreo	Plan de monitoreo
Variable Dependiente				
Gestión de cobranzas	<p>La gestión de cobranzas es el desarrollo de muchas actividades que realiza una empresa con el fin de administrar de una manera mas óptima la cobranza a sus clientes para así evitar riesgos de obtener una cartera morosa. (Martínez et al., 2019)</p> <p>Las cobranzas son procesos y procedimientos que las empresas deben puntualizar dentro de la gestión de cobranzas, con la intención de poder cobrar por sus servicios prestados o la venta de bienes a sus clientes, del mismo modo recuperar su liquidez de los créditos otorgados, por último, se debe buscar mantener una buena relación con el cliente. (Díaz & Flores, 2019)</p>	<p>Respecto a la gestión de cobranzas lo hemos dividido en diferentes aspectos</p>	Proceso de cobranzas	Procedimientos de cobranzas
			Cuentas por cobrar	Reporte de cuentas por cobrar
			Políticas de cobranzas	Políticas de cobranzas establecidos
			Rotación de cuentas por cobrar	Ratio de gestión- Rotación de cuentas por cobrar
			Morosidad	Reporte de cuentas por cobrar y plazos
			Cobranza dudosa	Reporte de cuentas por cobrar antiguas

ENCUESTA

“ENCUESTA SOBRE EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN SERVICIOS Y ALIMENTOS LA MERCED EIRL S.M.P. 2023”

La presente encuesta es parte de nuestro trabajo de investigación el cual tiene por objetivo recoger información sobre el control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la gestión de cobranzas, es por ello que recurrimos a su valiosa colaboración y le solicitamos responder de manera anónima y confidencial las preguntas establecidas.

Instrucciones:

Leer detenidamente las preguntas y responderlas marcando con una aspa o X de acuerdo a su conocimiento sobre el tema dentro de la empresa.

I. Información referente al encuestado

Sexo: Masculino () Femenino () No precisa ()


Cargo: (Opcional) _____

II. Aplicación de la encuesta:

ASPECTO	PREGUNTAS	SI	NO	TAL VEZ
Control Interno	¿Ud. considera que es importante tener el control interno de las cuentas por cobrar ?			
	¿Cree que se debería realizar cambios en el control interno de las cuentas por cobrar?			
Ambiente de control	¿Ud. considera que el ambiente de control tiene efecto para cumplir los objetivos de la gestión de cobranzas?			
	¿Cree Ud. que dentro del ambiente de control se está efectuando correctamente la selección del personal para la gestión de cobranzas?			
Evaluación de riesgos	Se efectúa constantemente la evaluación de los riesgos dentro de la gestión de cobranzas?			
	se toman acciones inmediatas cuando se detectan riesgos que pueden perjudicar a la empresa?			
Actividades de control	¿Cree Ud. que es importante realizar actividades de control para que se cumplan todas las políticas y procedimientos que se han establecido para la gestión de cobranzas?			
	¿Ud. considera que es importante realizar actividades de control para evitar riesgos en la gestión de cobranzas?			

ASPECTO	PREGUNTAS	SI	NO	TAL VEZ
Información y comunicación	¿La información y comunicación se distribuye oportunamente a las áreas correspondientes?			
	¿Cree Ud. que es importante dirigir inmediatamente la información de las cuentas por cobrar para realizar la gestión de cobranzas?			
Monitoreo	¿Considera Ud. que se están efectuando correctamente el monitoreo al control interno con el fin de detectar si existen hallazgos que ameriten su comunicación inmediata de acuerdo a su importancia?			
	¿Cree Ud. que las evaluaciones continuas permitan verificar el correcto funcionamiento del control interno de las cuentas por en la gestión de cobranzas?			
Proceso de cobranzas	¿Dentro de la gestión de cobranzas están correctamente establecidos los procedimientos para cumplir los objetivos?			
	¿Cree Ud. Que al no emplear los procedimientos de cobranzas se tardaría en recuperar las cuentas por cobrar?			
Cuentas por cobrar	¿Estas correctamente identificadas las ventas que son al crédito y al contado ?			
	¿Dentro de la gestión de cobranzas se realizan conciliaciones para validar las cuentas por cobrar ?			
Políticas de cobranzas	¿Cree Ud. Es importante la implementación de políticas de cobranzas para una mejor gestión de las cobranzas?			
	¿Actualizan constantemente las políticas de cobranzas?			
Rotación de cuentas por cobrar	¿Al evaluar la rotación de las cuentas por cobrar se podría determinar si se está efectuando correctamente la gestión de las cobranzas?			
	¿Los plazos de créditos otorgados tienen efecto en la rotación de las cuentas por cobrar?			
Morosidad	¿Considera Ud. que es necesario llevar un buen control interno de las cuentas por cobrar para evitar que exista morosidad por parte de los clientes?			
	¿Se realiza correctamente la evaluación a los clientes para otorgar créditos?			
Cobranza dudosa	¿Es perjudicial para la empresa tener cuentas por cobrar que pasen a cobranza dudosa?			
	¿Se conocen los motivos por los cuales los clientes de cobranza dudosa deciden no efectuar sus pagos correspondientes?			
	¿Agotan todas la alternativas de cobranza antes de enviar la deuda a cobranza dudosa ?			

Anexo 4 Validacion de instrumento



UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO


I. REFERENCIA

1.1. Experto : Gilmer Chuquiruna Chávez
 1.2. Especialidad : Tributación
 1.3. Cargo actual : Docente universitario
 1.4. Grado académico : Maestro en Ciencias
 1.5. Institución : UPN
 1.6. Tipo de instrumento : Cuestionario
 1.7. Lugar y fecha : Cajamarca, 23 de febrero de 2023
 1.8. Título de la tesis : " El control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL, S.M.P. , 2023"

II. TABLA DE VALORES POR EVIDENCIA


N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulado con lenguaje apropiado	x					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	x					
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiencia para medir la variable	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento		I				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		I				
8	Expresado en hechos perceptibles		I				
9	Tiene secuencia lógica		I				
10	Basado en aspectos teóricos		I				
TOTAL		45	4				

Coeficiente de valoración porcentual: 49/50



M.Cs. Gilmer Chuquiruna Chávez

Anexo 5 Validación de instrumento



UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO


I. REFERENCIA

1.1. Experto : Ruperto Hernán Arias Fratelli
 1.2. Especialidad : Contabilidad
 1.3. Cargo actual : Docente universitario
 1.4. Grado académico : Magister
 1.5. Institución : UPN
 1.6. Tipo de instrumento : Cuestionario
 1.7. Lugar y fecha : Lima, 23 de febrero de 2023
 1.8. Título de la tesis : " El control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la gestión de cobranzas en Servicios y Alimentos la Merced EIRL, S.M.P. , 2023"

II. TABLA DE VALORES POR EVIDENCIA

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
TOTAL		50					

Coeficiente de valoración porcentual: 50/50



Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli