

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS
POR COBRAR DE LA EMPRESA IMPORTADORA DE
REPUESTOS R&A S. A. C., TRUJILLO 2023

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autores:

Greyci Zarela Montalvan Saavedra
Juana Elizabeth Avalos Rodríguez

Asesor:

Dra. Carola Rosana Salazar Rebaza
<https://orcid.org/0000-0003-2143-0109>

Trujillo - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Rossana Magally Cancino Olivera
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	María Graciela Zurita Guerrero
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	Carola Rosana Salazar Rebaza
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

TESIS AVALOS Y MONTALVAN

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	autorepuestossite.wordpress.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	prezi.com Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	

DEDICATORIA

A Dios por permitirnos llegar a cumplir una meta más de nuestras vidas y sobre todo guiar nuestro camino para lograr uno de nuestros más grandes sueños de convertirnos en profesionales.

A nuestros padres que fueron pilares en nuestras vidas, por su apoyo incondicional, económico y moral, por todos sus consejos y enseñanzas por su ejemplo de perseverancia y lucha de salir adelante.

A nuestros hermanos, sobrinos, primos y familia por su cariño, apoyo, y amor incondicional.

A nuestros abuelitos en el cielo, Martina, Rosa, Ernesto y Luzmila, nuestros ángeles que siempre quisieron vernos lograr nuestras metas, por sus consejos, por el apoyo incondicional, por cada palabra sabia.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por darnos la vida, salud y darnos la oportunidad de lograr nuestras metas tanto profesionales como personales.

Agradecer profundamente a nuestros padres por el apoyo incondicional, moral y económico en cada momento para poder lograr nuestras metas, de igual manera a nuestros hermanos y familia.

Agradecer a la Universidad Privada del Norte y a cada docente de la carrera de contabilidad y finanzas por inculcar en nosotras sus enseñanzas y valores como personas y profesionales.

A nuestra asesora Mg. Carola Rosana Salazar Rebaza, por brindarnos su tiempo, conocimiento y experiencia, por lo cual se hizo posible la culminación de nuestra tesis.

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Hipótesis	17
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	18
CAPÍTULO III: RESULTADOS	21
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	35
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1 Actividades de Control en el Otorgamiento de créditos	23
Tabla 2 Criterios de Calificación de Controles de Cumplimiento	23
Tabla 3 Nivel de Cumplimiento de Controles en el otorgamiento de créditos	23
Tabla 4 Actividades de Control en el Seguimiento de las Cuentas por Cobrar	24
Tabla 5 Nivel de Cumplimiento de Controles en el Seguimiento de las Cuentas por Cobrar	24
Tabla 6 Actividades de Control en la Verificación del Pago	25
Tabla 7 Nivel de Cumplimiento de Controles en la Verificación del Pago	25
Tabla 8 Políticas de Control de Cuentas por Cobrar en el Otorgamiento de créditos	27
Tabla 9 Políticas de Control de Cuentas por Cobrar en el Seguimiento de Cuentas por Cobrar	27
Tabla 10 Políticas de Control de Cuentas por Cobrar en la verificación del Pago	28
Tabla 11 Detalle de Ventas - Junio a Diciembre 2023	29
Tabla 12 Resumen de Ventas del 2do Semestre 2023	30
Tabla 13 Cálculo del Indicador de Rotación de Cuentas por Cobrar	30
Tabla 14 Días Promedio de Cobro	30
Tabla 15 Detalle de Cartera de Créditos por Días de Atraso	31
Tabla 16 Índice de Morosidad de los Créditos.....	31
Tabla 17 Triangulación de datos para contrastar la entrevista y el análisis documental sobre el control interno de cobranzas – Requisitos para el otorgamiento de ventas al crédito	32
Tabla 18 Triangulación de datos para contrastar la entrevista y el análisis documental sobre el control interno de cobranzas – Seguimiento a las cuentas por cobrar.....	32
Tabla 19 Triangulación de datos para contrastar la entrevista y el análisis documental sobre el control interno de cobranzas – Verificación de los pagos realizados.....	33
Tabla 20 Propuestas de Políticas vs Debilidades Detectadas.....	33

Índice de figuras

Figura 1 Organigrama Empresarial	22
Figura 2 Resumen de Cumplimiento de Actividades de Control	26
Figura 3 Promedio de Cumplimiento de las Actividades de Control - 1er Semestre 2023.....	26
Figura 4 Resumen de Aplicación de Políticas de Control	28
Figura 5 Total de Aplicación de Políticas de Control.....	29

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Importadora de Repuestos R&A S.A.C., en Trujillo en el año 2023, para lo cual se analizaron de forma detallada sus actividades y políticas de control interno, con la finalidad de conocer su comportamiento y significancia, identificando debilidades y oportunidades de mejora que se pueden aplicar para realizar una gestión de cuentas por cobrar con eficiencia y prevenir riesgos de incobrabilidad. La investigación tiene un enfoque mixto, puesto que utiliza datos tanto numéricos como cualitativos; así mismo, es de nivel básico descriptivo y de diseño no experimental puesto no se manipulan las variables y las analiza tal y como se muestra dentro del contexto de la investigación. Las técnicas que se emplearon fueron la observación, el análisis documental y la entrevista; mientras que la muestra estuvo conformada por los documentos, operaciones e indicadores del segundo semestre del año 2023. Entre las conclusiones se puede mencionar que el control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa, es deficiente puesto que no se cumplen los procesos de control interno ni las políticas establecidas empíricamente, teniendo consecuencias que afectan negativamente la cobranza de las ventas crédito.

PALABRAS CLAVES: Control Interno, gestión de cobranzas, rotación de cuentas por cobrar, morosidad.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad es muy importante la gestión de cuentas por cobrar en las empresas, debido a que representa un aspecto importante que permite a los negocios obtener el dinero suficiente para poder cumplir con sus obligaciones. Este punto está relacionado con la gestión del capital de trabajo, lo que representa una eficaz herramienta para manejar la disposición y uso de los activos (Akran et al., 2016).

El otorgar créditos a los clientes permite ampliar las ventas, pero muchas veces la cobranza se torna muy difícil. Según Latorre et al. (2021) la venta al crédito se ofrece a los clientes con el fin de crear fidelidad y ampliar el mercado de productos o servicios.

A nivel internacional, existen muchas empresas que ejecutan una mala gestión de cobranzas, pudiendo conllevar a realizar estrategias equivocadas y costosas que repercuten sobre todo en la disposición oportuna de dinero para hacer frente a las obligaciones a corto plazo sobre todo (MOONFLOW, 2023).

En el Perú, sobre todo por temas de recesión e inflación, se presentan serios inconvenientes con las cobranzas, lo cual repercute en la transformación de estas cuentas en activos líquidos a un menor tiempo posible para generar un saludable flujo de fondos. La productividad de un negocio puede ser determinada con la eficiencia con que se recupera las cuentas por cobrar (Morales y Morales, 2014). Ese impacto nocivo se evidencia en los estados financieros, a partir de ese análisis se deben tomar decisiones para optimizar los procesos deficientes.

En el caso de la empresa Importadora de Repuestos R&A S.A.C. se viene presentando serios inconvenientes en lo respecta la gestión de las cuentas por cobrar.

Se revisaron diversas investigaciones consideradas como antecedentes para la presente investigación que a continuación se exponen:

Muñoz-Tuárez y Mendoza-Saltos (2023) realizaron una investigación con la finalidad de analizar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de una organización encontrando que existe desorganización y ausencia de políticas y manuales de crédito, por lo que no se logra hacer las cobranzas de manera eficiente, incidiendo en la liquidez.

Por otro lado, Vásquez Villanueva et al. (2021) realizaron un estudio con el objetivo de analizar las cuentas por cobrar y la liquidez en las empresas del sector lácteo. A través de un análisis documental se revisaron los principales estados financieros y los indicadores de cobranza concluyendo que las empresas que cuentan con buenos estándares de cobranza lograron indicadores considerables de liquidez, es decir una buena capacidad de pago para cumplir con sus principales obligaciones y evitar la recesión económica.

En la investigación de Mogollón (2020) se tuvo como objetivo determinar el impacto de la gestión de cobranza en la gerencia financiera con el fin de identificar aquellos procesos deficientes que originan riesgos y tienen repercusión negativa para lograr los objetivos de la organización, encontrando que la eficiencia de personal es un factor que hay que analizar porque tiene un impacto negativo ya que la empresa tiene un importe alto de morosidad, sobre todo por falta de procesos eficientes.

Díaz y Flores (2019) tuvieron como objetivo abordar de manera teórica la gestión de cobranza y su impacto en las empresas, encontrando que las principales causas de retraso en

las cuentas por cobrar son la ausencia de políticas de cobranza y la falta de compromiso de los colaboradores. La falta de un sistema de procedimientos afecta a la gestión y genera un alto nivel de morosidad disminuyendo los ingresos de efectivo en las empresas.

Asimismo, Nolzco Labajos et al. (2018) desarrolló una investigación desde el punto de vista analítico y económico, determinando las causas del retraso de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios. Se estableció que la ausencia de políticas de cobranzas y falta de compromiso del personal fueron motivos para que no se pueda efectivizar los cobros. Los ratios de rotación de cobranza indican un tiempo muy extenso para la rotación por lo que es necesario que la empresa implemente mecanismos que gestionen de forma eficiente las cobranzas.

Al evaluar la incidencia de la gestión de los procesos de cuentas por cobrar en la liquidez de una empresa de servicios, Marquina y Morales (2017) encontraron niveles de eficiencia en diversos procesos con el fin de proponer mejoras de eficiencia y gestión mediante la implementación de políticas y procedimientos que regulen las operaciones con el fin de garantizar una gestión efectiva de estos recursos. Se concluye que las empresas deben contar con controles permanentes sobre las cuentas por cobrar para su total recuperación de tal manera que se asegure tener recursos financieros suficientes para el normal desarrollo de sus actividades.

Una situación similar se presenta en la investigación de Morales y Carhuancho (2020), cuyo objetivo es proponer estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar debido a que la empresa necesita reestructurar el área de cobranzas y aplicar un análisis del flujo de caja para un mejor control del efectivo. El análisis financiero que realizaron demostró que las ventas tienen tendencia al crecimiento, sin embargo, la rotación de cuentas

por cobrar a disminuido por lo que es necesario establecer procesos y políticas adecuadas para mejorar la gestión de las cobranzas.

Por su parte, Quezada (2021), determinó que la carencia de políticas de gestión en las cuentas por cobrar en una empresa imposibilita la aplicación de dichas políticas. Se determinó el uso de procesos de crédito, así como la propuesta de flujogramas y lineamientos de mejorar de la gestión, con el fin de lograr una mayor eficiencia.

La investigación de Guale (2019) se encargó de evaluar la gestión de cuentas por cobrar a partir de la revisión de procedimientos del proceso crediticio y la valoración de los índices de gestión de la cobranza. Se realizó una entrevista al jefe de créditos y cobranzas y se analizó las principales ratios. Los resultados indicaron que existe una deficiente gestión de cuentas por cobrar debido a la ausencia de políticas de crédito y cobranzas, causando efectos negativos en la liquidez. Se realiza una propuesta de diseñar un manual de políticas y procedimientos para contribuir en un mejor proceso de otorgamiento de créditos.

Correa-Tellez et al. (2022) realizaron una investigación con el fin de analizar los procesos mediante una auditoría de las cuentas por cobrar. La aplicación del control interno mediante el modelo COSO 3 permiten la verificación de deudores incobrables, al determinar si las cuentas pendientes superan o no el plazo acordado. El tratamiento contable debe considerar el deterioro de la cartera para que las cuentas por cobrar reflejadas en los estados financieros sean sinceradas. Al considerarse dentro del ratio de liquidez podría presentarse inconvenientes a futuro cuando no se pueda cumplir con las obligaciones a corto plazo.

Por su parte, López Morán et al. (2019) evalúan las cuentas por cobrar y la gestión de la recuperación de la cartera de crédito de una empresa constructora, ya que la empresa posee una cartera vencida elevada lo que afecta la disposición del efectivo y no le permite

cubrir sus principales compromisos de corto plazo. Se proponen estrategias que la empresa puede aplicar para la recuperación de su cartera vencida y así mejorar su gestión de cobro. Se concluye que es muy importante que se cuente con un control interno eficiente que sea monitoreado de manera permanente.

En referencia a las principales definiciones de las variables, se analizó el significado de los términos utilizados en la investigación.

Con respecto al control interno, es un proceso que ayuda a garantizar que se cumplan las actividades programadas, ya que sirve para monitorear como se ejecuta la preparación, organización y dirección de la empresa (Abascal Rojas, 2004).

En toda empresa se busca optimizar los recursos invertidos mediante la implementación de controles internos. Estos controles representan un costo que muchas veces las pequeñas empresas no lo pueden asumir (Pereira Palomo, 2019).

Las claves para que el control interno funcione de manera adecuada según Castrillo (2020) son: contar con un control interno robusto y basado en buenas prácticas, dirigir esfuerzos para identificar riesgos, diseñar controles para mitigar los riesgos y comunicar las modificaciones de los controles a todos los involucrados.

En ese sentido, para definir los indicadores que nos muestren el nivel de la gestión de cuentas por cobrar tenemos el promedio de cobranza, que es el número de días que demora la empresa en cobrar las ventas al crédito (Wafula et al., 2019).

Asimismo, para Siekelova et al. (2017) la gestión de cobranzas puede definirse como una actividad que permite un control óptimo de sus cuentas, la efectividad de esta gestión puede ser considerada como una importante protección en caso de la insolvencia.

Existen indicadores que miden la gestión de cobranza como por ejemplo el ciclo de cobro, el cual determina los días que transcurre desde la emisión del comprobante hasta la cancelación, con este ciclo se puede planificar los ingresos y egresos. También está otro indicador como los días de atraso que permite diferenciar la cartera y establecer estrategias diversas para hacer efectivo el cobro (DREW, 2022).

Los procesos de cobranza son clave para poder realizar el control de manera adecuada. De acuerdo con Ross et al. (2010), la política de cobranza es fundamental y comprende la supervisión de las cuentas por cobrar, detectar las deficiencias y establecer estrategias para lograr el cobro de las cuentas morosas.

En cuanto a las funciones de la gestión de cuentas por cobrar, Adusei (2014) señala que son aquellas que establecen los términos de los créditos otorgados, seleccionan a clientes con valor crediticio y aplican un adecuado monitoreo de las cuentas por cobrar con el fin de maximizar el valor de la empresa.

Por su parte, Gonzáles y Sanabria (2016) mencionan que la gestión de cuentas por cobrar está referida al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas para administrar los créditos otorgados a los clientes. Asimismo, Flores y Naval mencionan que son políticas diseñadas para aplicar procedimientos que garanticen el cobro a tiempo y en su totalidad de las ventas al crédito.

Para Ortega (2003), las cuentas por cobrar se refieren a una función de la administración financiera del capital de trabajo, que permite maximizar el patrimonio de la empresa y reducir el riesgo de falta de liquidez y disminución de venta. Para ello es necesario políticas de créditos y cobranzas.

Con respecto a las cuentas por cobrar, Flores (2012) señala que nacen de las ventas al crédito y que representan el derecho de cobro que se establece según el período de pago que realizan las empresas en razón de su actividad económica. Este punto se relaciona con lo mencionado por Gitman (2012) acerca del objetivo del manejo de cuentas por cobrar que es cobrar tan inmediato como sea posible, sin perder ventas por aplicación de técnicas de cobranza muy agresivas.

Para la elaboración de las políticas de crédito se debe tener en cuenta que para la extensión del crédito a los clientes debe considerar el término del crédito y cambios a futuro (Setzer, 2002).

1.2. Formulación del problema

Dada la problemática expresada, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Importadora de Repuestos R&A S.A.C., en Trujillo en el año 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Importadora de Repuestos R&A S.A.C., en Trujillo en el año 2023

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de cumplimiento de las actividades de control interno de cobranzas en la empresa
- Analizar la aplicación de políticas de control interno de cobranzas en la empresa

- Determinar los principales indicadores de gestión de las cuentas por cobrar en la empresa
- Proponer políticas de control interno de cobranzas que ayude a la gestión de cuentas por cobrar.

1.4. Hipótesis

En las investigaciones descriptivas se tiene como interés describir características o condiciones por lo que no se hace necesario formular hipótesis (Hurtado de Barrera, 2012).

Es por ello que esta investigación no tiene hipótesis.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Esta investigación es de tipo básica. Según la OECD (2018), la investigación básica es aquella que desarrolla trabajos enfocados a desarrollo de teorías para aportar a nuevos conocimientos sobre los fundamentos de los hechos que se observan sin aplicación alguna.

De nivel descriptivo porque como señalan Guevara et al. (2020) busca llegar a conocer las situaciones a través de la descripción de un hecho o suceso, detallando datos concretos, actividades, procesos, en este caso se pretende describir el control interno de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa de estudio.

Se utiliza el enfoque mixto, el cual utiliza la recolección de datos de medición numérica para determinar niveles de cumplimiento y a su vez analiza cualitativamente algunos aspectos relacionados a las variables. Según Hernández-Sampieri (2006) estos estudios representan un conjunto de procesos sistemáticos que realizan un análisis crítico que también implica recolección de datos tanto cuantitativos como cualitativos y su discusión de manera conjunta.

El diseño de investigación es no experimental porque no se manipula la variable de estudio. Según Agudelo Viana y Aigner Aburto, (2008) este tipo de diseño posee un control menos riguroso, pero es un tipo de investigación más cerca a la realidad cotidiana.

Con respecto a la población, son elementos accesibles que pertenecen al ámbito donde se realiza el estudio (Condori Ojeda, 2020), En este caso, la población del estudio está conformada por los documentos, procesos, reportes e indicadores con respecto al control interno de las cuentas por cobrar.

La muestra está representada por una parte de la población que posee características similares (Palella y Martins., 2008). En este caso se selección como muestra a los documentos, operaciones e indicadores del segundo semestre del año 2023.

El tipo de muestreo fue no probabilístico, es decir no se aplican de manera estadística, sino que se determina de manera informal (Pimienta, 2000), debido a que la muestra fue determinada por conveniencia en base a la información que la entidad proporcionó para la investigación.

Para la recolección de datos se emplearon como técnicas; la observación y el análisis documental. Con respecto a la observación, Campos y Lule (2012) señalan que es una forma lógica de registrar de manera visual y verificable lo que ocurre, para describir, analizar o explicar. De este modo, se necesita observar los procesos que ejecuta la empresa con respecto a la gestión de cuentas por cobrar. Por otro lado, el análisis documental, permite aplicar procesos de captación, evaluación, selección y síntesis de los datos recolectados en diversos documentos (Dulziades y Molina, 2004). Por ello, es necesario recoger la información de los principales documentos relacionados a la gestión de cobranza, para evaluar y determinar a través de indicadores y diversas mediciones el nivel o estado en la que se encuentra. Para poder recabar información cualitativa sobre la gestión de cobranzas se realizó la entrevista. Los instrumentos que se utilizaron fueron la ficha de observación, la ficha de análisis documental y la guía de entrevista.

En cuanto al procedimiento, en un primer momento, se recopilamos diversas investigaciones de fuentes de datos para la construcción del marco teórico de la presente investigación. En segunda instancia se coordinó la asistencia a la empresa para realizar la observación de los procesos y recolectar documentos para su respectivo análisis. Luego se

tabularon estos resultados para poder determinar niveles de cumplimiento y el estado en que se encuentra las cuentas por cobrar, de esta manera poder realizar una propuesta que logre la mejora de la gestión de cobranzas.

Sobre el análisis de datos, realizaron cálculos estadísticos básicos para lograr determinar el porcentaje de cumplimiento y se corroboró con la observación por lo que se realizó un análisis deductivo para poder inferir en conclusiones.

En cuanto a los aspectos éticos de la investigación, se respetaron los principios básicos de acuerdo a la ética investigación, teniendo en consideración las normativas correspondientes a la autoría investigaciones de diversos autores, citando de manera correcta mediante la aplicación de Normas APA, Además, la información requerida ha sido obtenida de fuente confiable, debido a que se solicitó autorización a la entidad para uso de la información, así mismo se respetó la confidencialidad de los datos suministrados protegiendo los nombres de las personas, en este caso de clientes.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

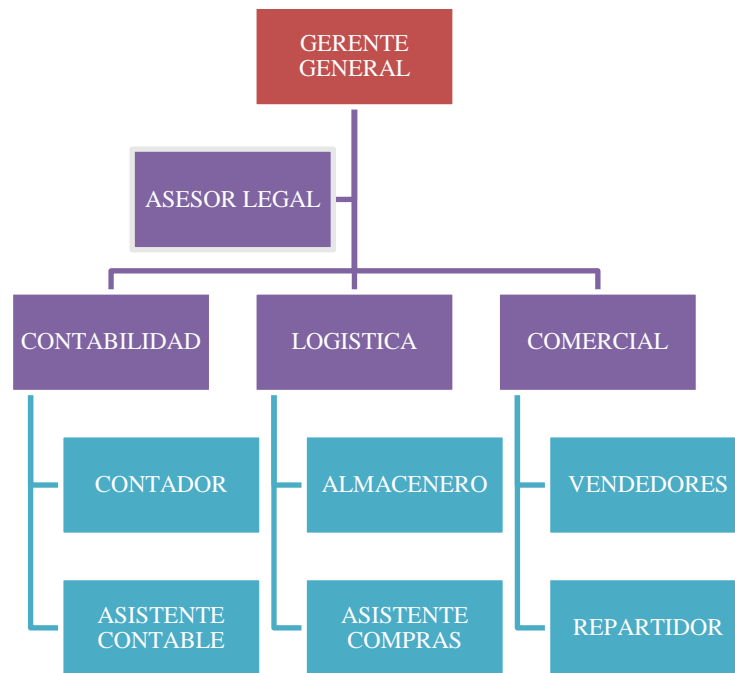
La empresa en base la que se ha desarrollado el presente trabajo de investigación se denomina Importadora de Repuestos R&A S.A.C., que se ubica en la ciudad de Trujillo, específicamente en la avenida Cesar Vallejo Nro. 890 – Urb. Palermo y se dedica a la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores al por mayor y menor. Actualmente no cuenta con sucursales y solo mantiene un local principal donde se desarrollan tanto la parte operativa como la administrativa.

La empresa mantiene sus objetivos como organización, siendo el principal de ellos, el proporcionar a los clientes excelente atención, brindando productos de primera calidad acorde a sus necesidades y de esta forma facilitar y optimizar sus objetivos y metas propuestas. Además, pretende estar a la vanguardia en los productos que comercializa; tener el mayor surtido en los productos que maneja para distinguirse de la competencia; y proporcionar a sus clientes seguridad, confianza, lealtad y un servicio eficiente y profesional.

Actualmente la empresa está conformada por 4 áreas, que son la gerencia, contabilidad, logística y comercial, de acuerdo a lo siguiente:

Figura 1

Organigrama Empresarial



3.1. Nivel de cumplimiento de las actividades de control interno de cobranzas en la empresa.

El proceso de cobranzas dentro de la empresa parte desde el área comercial, donde los vendedores, brindan los créditos a solicitud del cliente que pueden variar desde los 30 días hasta los 90 días; y dicha condición se incluye en el comprobante de pago. Mientras que los controles de los pagos realizados por el cliente, se verifican por el área contable al momento de cotejar el registro de ventas con los estados de cuenta bancaria de la empresa.

Cabe mencionar que la empresa no cuenta con procesos de cobranza establecidos; sin embargo, de acuerdo a la observación realizada se pudieron identificar 3 procesos que se realizan empíricamente en la empresa, que son: el otorgamiento del crédito, seguimiento de cuentas por cobrar y la verificación del pago. También es importante mencionar que las

ventas al crédito representan aproximadamente el 30% del total de ventas y los clientes a quienes se les vende al crédito, en su mayoría son recurrentes.

Tabla 1

Actividades de Control en el Otorgamiento de créditos

ACTIVIDADES DE CONTROL	CUMPLIMIENTO	
	SI	NO
Existe un documento de sustento de la solicitud de crédito por parte del cliente.		X
Están establecidos los requisitos del cliente para el otorgamiento de productos al crédito.		X
Están establecidos los plazos y montos máximos de ventas que pueden brindarse al crédito a un cliente.		X
Se cuenta con un documento u otro tipo de garantía, que respalde las operaciones al crédito.		X
Se cuenta con un responsable que autoriza el otorgamiento de créditos a clientes.	X	
TOTAL	1	4

Tabla 2

Criterios de Calificación de Controles de Cumplimiento

ACTIVIDADES DE CONTROL	CLASIFICACION
DE 68% A 100%	BUENO
DE 34% A 67%	REGULAR
DE 0 % A 33%	DEFICIENTE

Tabla 3

Nivel de Cumplimiento de Controles en el otorgamiento de créditos

ACTIVIDAD DE CONTROL	CANTIDAD	%
CUMPLE	1.00	20.00%
NO CUMPLE	4.00	80.00%
TOTAL	5.00	100.00%

De acuerdo a la evaluación realizada de las actividades de control en el proceso de otorgamiento de créditos, se pudo verificar que el nivel de cumplimiento es **deficiente** porque representa el 20%.

Tabla 4

Actividades de Control en el Seguimiento de las Cuentas por Cobrar

ACTIVIDADES DE CONTROL	CUMPLIMIENTO	
	SI	NO
Se lleva el control de las fechas de cobro de las ventas al crédito.	X	
Existe una persona responsable de la gestión de cobranzas de las ventas al crédito en la empresa.		X
Se realiza el seguimientos de las cuentas por cobrar, a través de llamadas, correos u otros medios que garanticen el pago al tiempo del cliente.		X
Se tienen establecidas las acciones de control en caso el cliente no cumpla con su pago a tiempo.		X
Se cuenta con un procedimiento de castigo de las facturas al crédito vencidas mayores a 365 días.		X
TOTAL	1	4

Tabla 5

Nivel de Cumplimiento de Controles en el Seguimiento de las Cuentas por Cobrar

ACTIVIDAD DE CONTROL	CANTIDAD	%
CUMPLE	1.00	20.00%
NO CUMPLE	4.00	80.00%
TOTAL	5.00	100.00%

De acuerdo a la evaluación realizada de las actividades de control en el proceso de seguimiento de las cuentas por cobrar, se pudo verificar que el nivel de cumplimiento es deficiente porque representa el 20%.

Tabla 6

Actividades de Control en la Verificación del Pago

ACTIVIDADES DE CONTROL	CUMPLIMIENTO	
	SI	NO
Se cuenta con un personal encargado de verificar los pagos de las ventas al crédito	X	
Se cuenta con un sistema para la actualización del estado de pago de las facturas al crédito.	X	
Se realiza el análisis de la cartera de clientes periódicamente.		X
Se realiza el análisis de la morosidad de los clientes periódicamente.		X
Se bloquea el crédito a aquellos clientes que incumplen el pago en la fecha pactada.		X
TOTAL	2	3

Tabla 7

Nivel de Cumplimiento de Controles en la Verificación del Pago

ACTIVIDAD DE CONTROL	CANTIDAD	%
CUMPLE	2.00	40.00%
NO CUMPLE	3.00	60.00%
TOTAL	5.00	100.00%

De acuerdo a la evaluación realizada de las actividades de control en el proceso de otorgamiento de créditos, se pudo verificar que el cumplimiento es del 40%; por lo tanto, el nivel de cumplimiento es **regular**.

Figura 2

Resumen de Cumplimiento de Actividades de Control

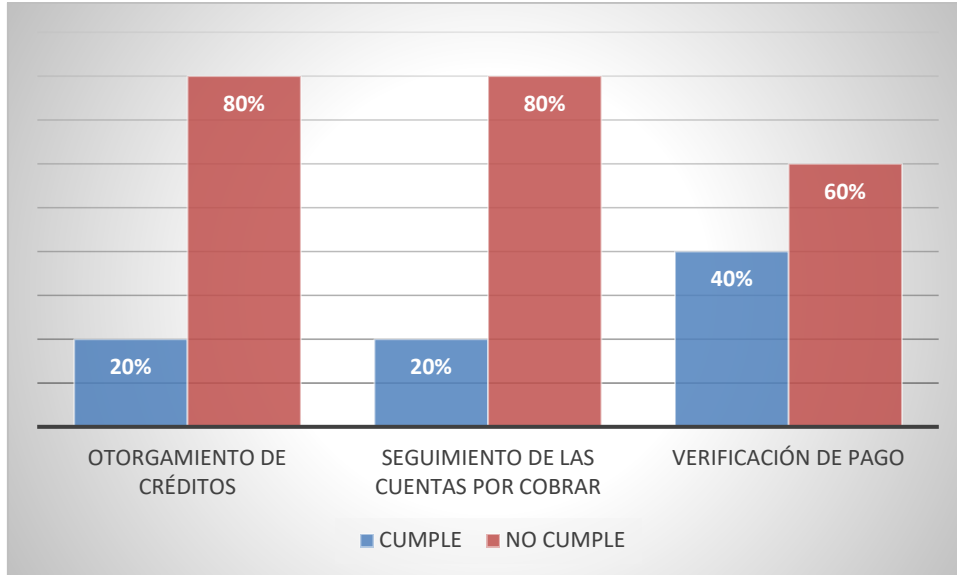
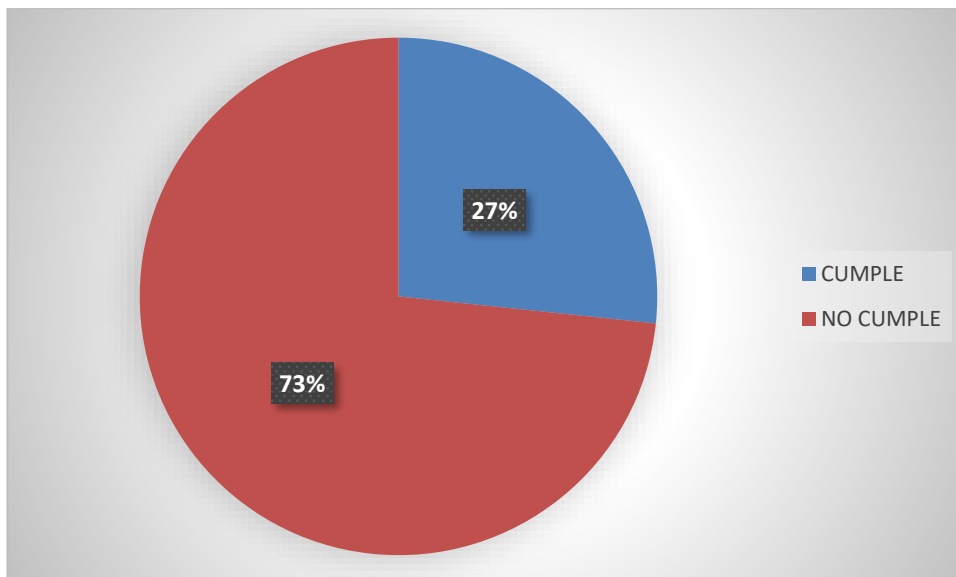


Figura 3

Promedio de Cumplimiento de las Actividades de Control - 1er Semestre 2023



3.2. Análisis de la aplicación de políticas de control interno de cobranzas en la empresa.

Actualmente la empresa no ha documentado sus políticas de control interno en las cobranzas; sin embargo, se cuentan con algunas de ellas de manera empírica:

Tabla 8

Políticas de Control de Cuentas por Cobrar en el Otorgamiento de créditos

ACTIVIDAD	POLITICAS DE CONTROL	SE APLICA	NO SE APLICA	OBSERVACIÓN
Otorgamiento del Crédito	La empresa deberá contar con los datos actualizados de los clientes a quienes se les otorga productos al crédito, tales como direcciones, teléfonos entre otros.		X	Al tratarse de clientes recurrentes en su mayoría, se cuenta con una data antigua, que no se actualiza periódicamente, por lo que muchas veces los datos no son los correctos.
	Todas las ventas al crédito deben tener autorización de la gerencia.	X		La gerencia se encuentra enterada de los clientes a quienes se les otorga ventas al crédito.
	Los clientes a quienes se les otorga créditos deben tener continuidad o recurrencia por un periodo mayor a 6 meses.		X	En su mayoría los clientes son recurrentes, pero también se otorga crédito a clientes nuevos, bajo decisión de la gerencia sin tener en consideración su antigüedad.
	TOTAL	1	2	

Tabla 9

Políticas de Control de Cuentas por Cobrar en el Seguimiento de Cuentas por Cobrar

POLITICAS DE CONTROL	SE APLICA	NO SE APLICA	OBSERVACIÓN
Los comprobantes de pago deberán consignar la forma de pago de la venta, ya sea al Contado o Al crédito.	X		Al momento de emitir el comprobante se coloca la forma de pago al contado y al crédito.
Se debe tener registro de las fechas de vencimiento de las cuentas por cobrar.		X	El sistema que utiliza la empresa, permite registrar la condición de pago pero no se coloca el plazo de vencimiento.
En caso de retraso, se debe comunicar al cliente la fecha de la factura vencida.		X	No se realiza comunicación inmediatamente al cliente cuando no cancela el comprobante, solo se espera que cancele.
TOTAL	1	2	

Tabla 10

Políticas de Control de Cuentas por Cobrar en la verificación del Pago

POLITICAS DE CONTROL	SE APLICA	NO SE APLICA	OBSERVACIÓN
Se debe registrar en el sistema contable todos los comprobantes al crédito para verificar los montos vendidos bajo esta condición.	X		Si se registran todos los comprobantes de pago con condición del pago al crédito.
Se debe comunicar a la gerencia el retraso en el pago pactado de la ventas al crédito		X	No se realiza comunicación inmediatamente a la gerencia de forma inmediata, se realiza en caso la gerencia lo solicite.
Se discriminan los pagos por cada uno de los clientes.		X	En el banco solo se puede verificar el ingreso de efectivo más no el cliente que abona, por lo que en ocasiones hay demora para identificar a la empresa que realizó el pago.
Se debe verificar que el ingreso del pago en las cuentas de la empresa sea igual al importe de la factura emitida.	X		La verificación del pago se realiza a través de la conciliación bancaria.
TOTAL	2	2	

Figura 4

Resumen de Aplicación de Políticas de Control

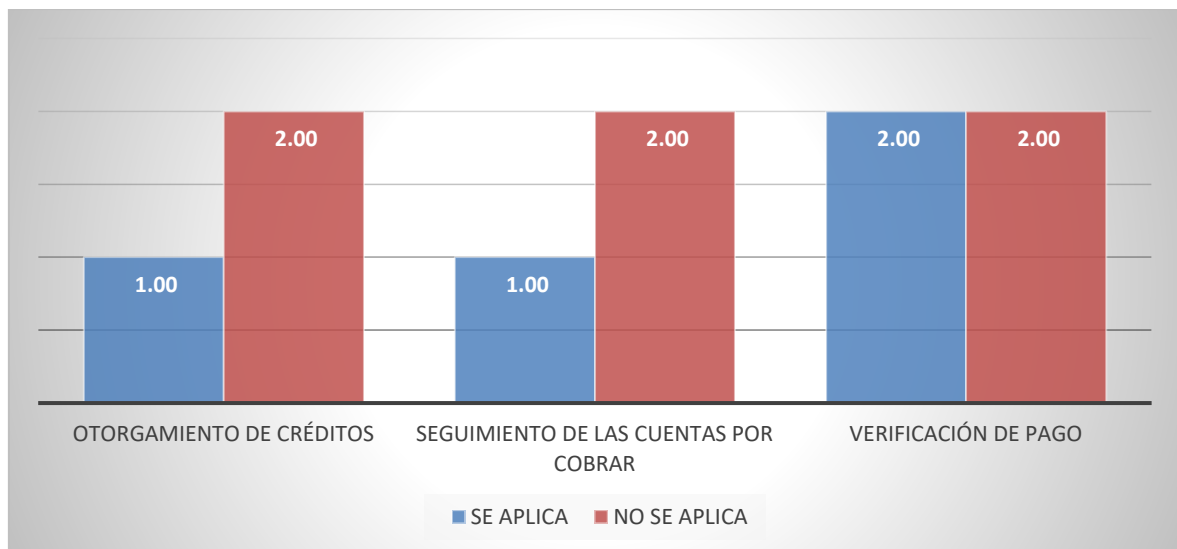
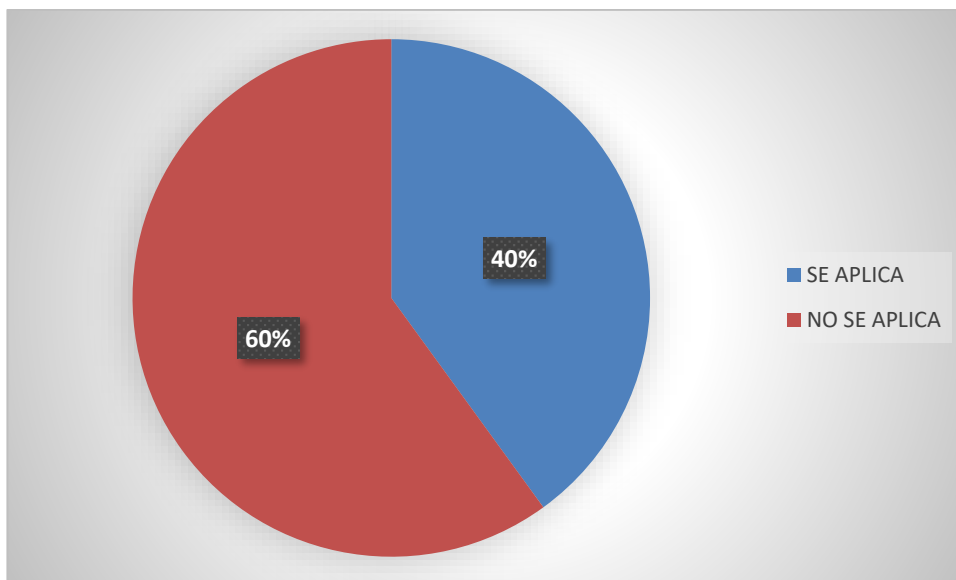


Figura 5

Total de Aplicación de Políticas de Control



De acuerdo al análisis realizado se pudo verificar que, de las políticas establecidas empíricamente en la empresa, solo se cumplen un 40%, mientras que en su mayoría no se viene aplicando durante el segundo semestre del año 2023.

3.3. Determinación de los principales indicadores de gestión de las cuentas por cobrar en la empresa.

Para el análisis de los indicadores de gestión de las cuentas por cobrar, se tomó el periodo que abarca desde junio a diciembre 2023, obteniendo los siguientes datos:

Tabla 11

Detalle de Ventas - Junio a Diciembre 2023

PERIODO	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
CONTADO	145,296.55	158,434.52	169,679.84	163,853.01	174,143.04	152,619.02	181,955.45
CREDITO	55,529.45	57,617.48	46,368.16	50,735.48	83,628.46	71,045.99	32,358.05
TOTAL	200,826.00	216,052.00	216,048.00	214,588.50	257,771.50	223,665.01	214,313.49

En la tabla 11, verificamos las ventas que ha tenido la empresa durante el periodo de junio a diciembre 2023, tanto en su condición de crédito y contado; pudiendo observar que la mayor parte de ellas las realizan al contado.

Tabla 12

Resumen de Ventas del 2do Semestre 2023

PERIODO	2DO SEM	%
CONTADO	1,145,981.44	74.26%
CREDITO	397,283.06	25.74%
TOTAL	1,543,264.50	100.00%

En el resumen de ventas se verifica que, durante el 2do semestre del 2023, el 74.26% de las ventas fueron al contado, mientras que el 25.74% fueron al crédito.

Tabla 13

Cálculo del Indicador de Rotación de Cuentas por Cobrar

CONCEPTOS	IMPORTE
VENTAS AL CREDITO	397,283.06
PROMEDIO CTAS POR COBRAR	160,940.31
INDICE ROT. CXC	2.47

El indicador de cuentas por cobrar obtenido, muestra que la empresa está haciendo efectivas sus cobranzas 2.47 veces durante en el semestre analizado.

Tabla 14

Días Promedio de Cobro

CONCEPTOS	IMPORTE
DIAS	180.00
INDICE ROT. CXC	2.47
DÍAS PROM. DE COBRO	72.92

Al analizar el indicador de días promedio de cobro, se pudo detectar que la empresa hace efectivas sus cobranzas en 73 días dentro de un semestre, lo cual demuestra la problemática de la empresa puesto que no se cumplen con los plazos de crédito otorgados a los clientes.

Finalmente, para analizar el índice de morosidad de las ventas al crédito se clasificaron las facturas otorgadas al crédito por la cantidad de días de atraso:

Tabla 15

Detalle de Cartera de Créditos por Días de Atraso

DÍAS ATRASO	IMPORTE	%
Hasta 30 Días - Normal	68,525.00	21.29%
Hasta 60 Días - Vencido	51,918.99	16.13%
Hasta 90 Días - Vencido	22,581.98	7.02%
Hasta 120 Días - Vencido	12,036.03	3.74%
>120 Días - Vencido	166,818.62	51.83%
TOTAL	321,880.62	100.00%

Tabla 16

Índice de Morosidad de los Créditos

CONCEPTOS	IMPORTE
CARTERA VENCIDA	253,355.62
CARTERA TOTAL	321,880.62
INDICE MOROSIDAD	79%

Se puede verificar que el índice de morosidad que mantiene la empresa es muy elevado, al tener el 79% de sus cuentas por cobrar en situación de atraso.

3.4. Proponer políticas de control interno de cobranzas que ayude a la gestión de cuentas por cobrar.

Teniendo en consideración los análisis realizados sobre el comportamiento de las cuentas por cobrar y la entrevista con el gerente general, podemos decir que la empresa cuenta con las siguientes debilidades:

Tabla 17

Triangulación de datos para contrastar la entrevista y el análisis documental sobre el control interno de cobranzas – Requisitos para el otorgamiento de ventas al crédito

ENTREVISTA	ANÁLISIS DOCUMENTAL	DEBILIDAD DETECTADA
No se tienen establecidos los requisitos para el otorgamiento de las ventas al crédito porque los clientes con lo que se trabaja son recurrentes. En caso se trate de un cliente nuevo solo se le piden sus datos generales.	Se verificó la base de datos de clientes que mantiene la empresa, la cual no se actualiza periódicamente y mantiene los datos de los clientes cuando solicitaron un crédito por primera vez.	La empresa no cuenta con un procedimiento establecido para el otorgamiento de las ventas al crédito.

Tabla 18

Triangulación de datos para contrastar la entrevista y el análisis documental sobre el control interno de cobranzas – Seguimiento a las cuentas por cobrar

ENTREVISTA	ANÁLISIS DOCUMENTAL	DEBILIDAD DETECTADA
La empresa no tiene documentos que establezcan los plazos y montos máximos de ventas al crédito. Por costumbre se otorgan 30 días a los clientes antiguos y 15 a los nuevos.	De acuerdo con las facturas emitidas se verifica los plazos de 15 o 30 días de acuerdo a lo indicado; sin embargo, al analizar las fechas de pago se verifica que no se cumplen con los periodos de pago.	La gestión de cobranzas no se encuentra documentada y no cuenta con un personal asignado, que haga el seguimiento a los clientes para que cumplan con las fechas de pago pactadas.

Tabla 19

Triangulación de datos para contrastar la entrevista y el análisis documental sobre el control interno de cobranzas – Verificación de los pagos realizados.

ENTREVISTA	ANÁLISIS DOCUMENTAL	DEBILIDAD DETECTADA
Cuando el cliente cancela se realiza la verificación del pago en la cuenta bancaria por parte de los asistentes contables.	No se cuenta con un registro de llamadas a los clientes deudores. Cuando se hace esta actividad, generalmente es para corroborar un pago no identificado.	El control de los pagos realizados es precario y no se cumple en la mayoría de casos.

Tabla 20

Propuestas de Políticas vs Debilidades Detectadas

DEBILIDADES	POLITICA PROPUESTA
-La empresa no cuenta con un procedimiento establecido para el otorgamiento de las ventas al crédito.	- Se propone establecer el procedimiento para otorgar ventas al crédito que incluya documentos como: una solicitud por parte del cliente, ficha de datos, reporte tributario y consulta Equifax. Además del otorgamiento de una línea de crédito, de acuerdo a cada cliente y un recorte de los días de crédito a un máximo de 15 días.
-La gestión de cobranzas no se encuentra documentada y no cuenta con un personal asignado, que haga el seguimiento a los clientes para que cumplan con las fechas de pago pactadas.	-Se propone la reestructuración del área comercial para que adicionalmente a sus funciones, se encarguen del seguimientos de sus propias ventas al crédito en coordinación con el área contable.
-El control de los pagos realizados es precario y no se cumple en la mayoría de casos.	-Se propone el uso de una cuenta recaudadora para el cobro de las facturas al crédito, a fin de poder identificar fácilmente a los clientes que cumplen o incumplen con sus deudas. Además que al momento del registros de las facturas al

crédito en el sistema de la empresa deberá
consignarse su fecha de vencimiento.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

El presente trabajo de investigación describe de forma detallada las actividades y políticas de control interno que se desarrollan en la empresa Importadora de Repuestos R&A S.A.C. en la gestión de las cuentas por cobrar. De esta manera se conoce su comportamiento y significancia dentro la organización, pudiendo identificar tanto debilidades como oportunidades de mejora que se pueden aplicar, para gestionarlas con eficiencia y prevenir riesgos de incobrabilidad.

Algunas de las limitaciones que se presentaron durante la investigación fueron el tiempo para conseguir la entrevista con el gerente general, puesto que se encontraba en la ciudad de Lima; sin embargo, se pudo concretar esta actividad de forma virtual. Además, del acceso a la información, puesto que la empresa se encontraba en un proceso de implementación de un nuevo sistema contable, por lo que se tuvo que esperar a la carga de la información en el nuevo sistema para poder visualizarla. A pesar de estos inconvenientes, se logró la verificación de todos los documentos requeridos para el presente informe.

En relación al nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de cobranzas en la empresa, se pudo verificar que el cumplimiento de las actividades de control es deficiente en las actividades de otorgamiento de créditos y el seguimiento de las cuentas por cobrar; mientras que el cumplimiento es regular en la verificación de los pagos recibidos. Esta situación tiene concordancia con el trabajo de Mogollón (2020), quien menciona que la eficiencia del personal es un factor que tiene un impacto importante, pudiendo ser negativo cuando hay incumplimiento, puesto que puede repercutir en un importe alto de morosidad.

Con respecto a la aplicación de políticas de control interno de cobranzas en la empresa se verifica que solo se cumplen el 40% de la totalidad; siendo que la mayoría de ellas no se aplican durante el semestre analizado. Esto coincide con la investigación de Muñoz-Tuárez y Mendoza-Saltos (2023) quienes mencionan que cuando existe desorganización y ausencia de políticas y manuales de crédito, no se logra hacer las cobranzas de manera eficiente, teniendo una incidencia negativa en la liquidez. También, Díaz y Flores (2019) mencionan que la ausencia de políticas de cobranza y la falta de compromiso de los colaboradores, ocasionan el retraso en las cuentas por cobrar, afectando la gestión e incrementando los niveles de morosidad en las empresas.

Al verificar los principales indicadores de gestión de las cuentas por cobrar en la empresa se pudo detectar que la rotación de las cuentas por cobrar es muy lenta; mientras que la cantidad de días promedio de cobranza es superior a 70 días; así también el índice de morosidad es muy elevado, llegando a un 79% en el periodo analizado. Esta situación se presenta similar en la investigación de Guale (2019) quien, a partir de la revisión de procedimientos de la gestión de cuentas por cobrar, pudo verificar una deficiente gestión debido a la ausencia de políticas de crédito y cobranzas, causando efectos negativos en la liquidez de la empresa.

En referencia a la propuesta de políticas del control interno de cobranzas que ayuden a la gestión de cuentas por cobrar se detectaron 3 principales debilidades, que derivaron en políticas de gestión de cuentas por cobrar, las cuales implican el recojo de documentación del cliente a quien se le otorga el crédito, la asignación de personal encargado del seguimiento a las cobranzas y el uso de la tecnología para el control de los vencimientos y pagos de comprobantes al crédito, teniendo en consideración su vencimiento. Esto concuerda con la investigación de Quezada (2021), quien señala que la carencia de políticas de gestión

en las cuentas por cobrar en una empresa imposibilita la aplicación de dichas políticas; por este motivo Morales y Carhuacho (2020), proponen la implementación de estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar; la reestructuración del área de cobranzas y la aplicación de un análisis del flujo de caja para un mejor control del efectivo. Todo esto en procesos y políticas adecuadas para mejorar la gestión de las cobranzas.

Finalmente, la implicancia de la investigación tiene que ver con la importancia del papel que desempeña el control interno dentro de la organización, sobre todo en lo que respecta a las cobranzas; puesto que, si se aplica correctamente, se convierte en una herramienta para prevenir riesgos de pérdidas en la empresa y asegurar la continuidad del negocio.

4.2. Conclusiones

- El control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Importadora de Repuestos R&A S.A.C., en Trujillo en el año 2023, es deficiente puesto que no se cumplen los procesos de control interno ni las políticas establecidas empíricamente, teniendo consecuencias que afectan negativamente la cobranza de las ventas crédito, por lo que se concluye que la falta de control interno afecta a la empresa en sus principales indicadores de cobranza.
- El nivel de cumplimiento de las actividades de control tiene un promedio del 27%, por lo tanto, se considera que es deficiente, puesto que no se realizan en su mayoría, las actividades diversas actividades establecidas en el caso del otorgamiento de créditos; el seguimiento a las cuentas por cobrar y la verificación del pago. Por lo que se concluye que es necesario hacer un seguimiento de todas las actividades de control de cuentas por cobrar para evitar falta de cobranza y excesiva morosidad.

- Las políticas de control de la empresa no se encuentran documentadas y solo se aplican en un 40%, por lo que resulta insuficiente para lograr una adecuada gestión de cuentas por cobrar, de esto se concluye que toda empresa debe contar con lineamientos sobre las cobranzas y hacer un seguimiento para verificar su cumplimiento.
- Entre los indicadores de gestión de las cuentas por cobrar se pudo determinar que la rotación de esta partida es de 2.47 durante el segundo semestre 2023; es decir que las ventas al crédito se recuperan aproximadamente cada 73 días, lo cual representan un periodo demasiado largo para que la empresa pueda realizar sus operaciones sin problemas. Así también el índice de morosidad es elevado, con un 79%. De esto se deduce que una empresa que no aplica controles internos va a tener una deficiente gestión de las cobranzas y esto se ve reflejado en los indicadores que obtenga.
- Las principales políticas propuestas se refieren a la formalización del proceso de gestión de cuentas por cobrar, partiendo desde la solicitud formal por parte del cliente de una línea de crédito; el establecimiento de plazos y montos máximos de créditos; la asignación de un personal para el seguimiento de las cobranzas y el uso del sistema contable para el registro de los periodos de vencimiento de las facturas, deduciendo que es indispensable que el control interno lleve un proceso de mejora continua para su optimización.

REFERENCIAS

- Abascal Rojas, F. (2004). *Como se hace un plan Estratégico*. 4ta Edición. España, Madrid: Esic Editorial.
- Adusei, C. (2017). Accounts Receivables Management: Insight and Challenges. *Journal of Finance & Banking Studies*, 6 (1), 101-112. DOI: <https://doi.org/10.20525/ijfbs.v6i1.668>
- Agudelo Viana, L. G., & Aigner Aburto, J. M. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622>
- Akram, M., Jamil, S., Ali, N., Ali, B., & Khan, W. (2016). Impact of Working Capital Management on Market Return : A Comparative Study of Pakistan and Indian Chemical Sector, 5(10), 10–25.
- Campos, G. y Lule, N. (2012). La observación, un método de estudio de la realidad. *Revista Xihmai*. VII (13), 45-60.
- Castrillo, H. (2020). Importancia del Control interno en tiempo de disrupción. Deloitte. Guatemala. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/gt/Documents/audit/AUDIT%20NEWSLETTER%20oct.pdf>
- Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

- Correa-Tellez, .Y.A., Rico-Rojas. C.F., y Guardiola-Plazas. L.F. (2022). Auditoría de la cuenta por cobrar. *Reflexiones Contables UFPS*, vol. 5, N° 2, 8-16.
<https://doi.org/10.22463/26655543.3600>
- Díaz, L. y Flores, D. (2019). Gestión de cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya. Administración y Turismo. Vol 1*. Pp.56-68.
<https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- DREW (27.10.2022). *Proceso de Gestión de cobranzas ¿Qué no puede faltar?*
<https://blog.wearedrew.co/administracion/proceso-de-gestion-de-cobranzas-que-no-puede-faltar>
- Dulzaides, M. y Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *Acimed*, 12(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352004000200011&lng=es&nrm=iso
- Gitman J, L. (2014). *Principios de administración financiera* (P. Educación (ed.); 14ta. Edic.
- Gonzales, E., & Sanabria, S. W. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista Científica Valor Contable*, 3(1), 57 - 74.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1232
- Guale, M. (2019). *Gestión de Cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Corpasso S.A. , Cantón La Libertad, año 2018*. [Tesis para titulación, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador]
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4967>

Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4 (3), 163-173.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Flores, J. (2012). *Plan Contable General Empresarial*. 3°ed. Lima, Perú: Copyright 2012.

Hernandez-Sampieri, R. Fernandez Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Ed. Mc Graw Hill. 6ta edición.

Hurtado de Barrera, J. (2012) *Cómo formular objetivos en investigación. Una comprensión holística*. Caracas, Venezuela: Sypal- Quirón.

Latorre, M., Rosas, C., Urbina, M., y Vidaurre, W. (2021). Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez. *Revista de Investigación y Cultura "UCV HACER"* - Universidad César Vallejo, 10(2), 53-58. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/572/561>

López Morán, J. Vidal Tabares, Z. y Castañeda Vélez, F. (2019). Cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de las compañías constructoras. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (abril 2019). <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/liquidez-companias-constructoras.html>

Marquina, A. y Morales, A. (2017). *Incidencia de la Gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I. R.L. Cajamarca-Año 2026*. [Tesis para título profesional, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/12363>

- Mogollón Gómez, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), 151–164. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Moonflow (19 de abril de 2023). ¿Qué es Gestión de cobranza? Definición e importancia. <https://www.moonflow.ai/es-pe/blog/que-es-gestion-de-cobranza>
- Morales, K. y Carhuacho, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. *Espíritu Emprendedor TES*. Vol. 4. N° 2. Pp 21-40. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Morales, J.A y Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*, primera edición. <https://www.academia.edu/35810501/>
- Muñoz-Tuárez , G., & Mendoza-Saltos, M., (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(2), 172-181 <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681>
- Nolazco Labajos, F. A., Ortiz Taípe, I. L. ., & Carhuacho Mendoza, I. M. . (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), 13–27. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- OECD. (2018). *Manual de Frascati 2015*. <https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>
- Ortega, A. (2008). *Introducción a las finanzas*. México: McGraw Hill.
- Parella, S. y Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (2ª Edición). Caracas: FEDUPEL.

- Pereira Palomo, C. (2019). *Control interno en las empresas. Su aplicación y efectividad*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Pimienta, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs no probabilísticas. *Política y Cultura*. Vol. 13. pp. 263-276. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26701313>
- Quezada, L. (2021). *Implementación de Políticas de gestión en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Refermat SAC, período 2020*. [Tesis para titulación, Universidad Ricardo Palma]. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/4188>
- Ross, Stephen A., Westerfield, Randolph W. y Jordan Bradford D. (2010). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*, novena edición. McGraw-Hill. <https://www.academia.edu/32709834>
- Setzer, O. (2002). *Administración financiera de cuentas por cobrar*. <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=10932>
- Siekelova, A.; Kliestik, T.; Svabova, L.; Androniceanu, A. & Schönfeld, J. (2017). Receivables management: the importance of financial indicators in assessing the creditworthiness. *Polish Journal of Management Studies*, 15 (2), 217-228. DOI: <https://doi.org/10.17512/pjms.2017.15.2.20>
- Vásquez Villanueva, C.; Terry Ponte, O.; Huamán Tito, M. y Cerna Carrasco, C. (2021). Ratios de liquidez y Cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del Sector Lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 25, núm. 2, 2021. DOI: <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>

Wafula, W. M., Tibbs, C. Y., Ondiek, A. B. (2019). Average Collection Period and Financial Performance of Nzoia Water Services Company. International Journal of Multidisciplinary and Current Research. <https://doi.org/10.14741/ijmcr/v.7.3.5>

Anexos

Anexo 1. Matrices de evaluación de expertos

Guía de Entrevista

Fecha:

Aplicada a:

Objetivo:

Entrevistador:

Esta guía de entrevista muestra las preguntas formuladas al gerente de la empresa Importadora de Repuestos R&A SAC, a fin de tener un mayor conocimiento sobre el proceso de ventas al crédito, desde su punto inicial pasando por sus características, fortalezas y debilidades.

1. **¿Cuál es el giro al que se dedica la empresa?**
2. **¿Quiénes son sus principales clientes y proveedores?**
3. **¿Qué porcentaje de las ventas realizadas se otorgan al crédito y al contado?**
4. **¿Cuáles son los principales requisitos que se solicitan para el otorgamiento de los productos al crédito?**
5. **¿Se encuentran definidos los montos y plazos máximos para el otorgamiento de las ventas al crédito?**
6. **¿Con qué controles cuenta la empresa para el seguimiento de las cuentas por cobrar, las líneas de crédito totales por cliente y la aplicación de pagos?**
7. **En cuánto tiempo diría Ud. ¿Que se efectivizan los pagos de las ventas al crédito?
¿Se cumplen los plazos otorgados?**
8. **¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades que encuentra en el procedimiento de otorgamiento de productos al crédito?**
9. **¿Cómo cree que se puede mejorar el procedimiento de otorgamiento de productos al crédito?**
10. **Finalmente ¿Estarían dispuestos a implementar modificaciones en el proceso actual que les puedan ayudar la gestión de cuentas por cobrar?**

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS					
Título de la investigación:		EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA IMPORTADORA DE REPUESTOS R&A S.A.C., TRUJILLO 2023			
Línea de investigación:		Desarrollo sostenible y gestión empresarial			
Tipo de instrumento (Marcar con X)	Cuestionario	Guía de entrevista	x	Guía de Observación	Ficha de análisis documental

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

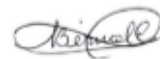
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
7	¿La redacción de las preguntas o ítems tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
8	¿Cada una de las preguntas o ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? (Sólo cuestionario)	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? (Sólo cuestionario)	x		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? (sólo cuestionario)	x		

Sugerencias:

Nombre completo: Neri Edelinda Bernal Cajachuan

DNI: 17888823

Especialidad y Grado: Contador Público – Doctor




Firma del Experto

GUÍA DE OBSERVACION N° 1			
ÁREA :			
FECHA :			
OBSERVADO POR :			
OBJETIVO :			
DETALLE	SI	NO	OBSERVACION
Existe un documento de sustento de la solicitud de crédito por parte del cliente.			
Están establecidos los requisitos del cliente para el otorgamiento de productos al crédito.			
Están establecidos los plazos y montos máximos de ventas que pueden brindarse al crédito a un cliente.			
Se cuenta con un documento u otro tipo de garantía, que respalde las operaciones al crédito.			
Se cuenta con un responsable que autoriza el otorgamiento de créditos a clientes.			

GUÍA DE OBSERVACION N°2			
ÁREA :			
FECHA :			
OBSERVADO POR :			
OBJETIVO :			
DETALLE	SI	NO	OBSERVACION
Se lleva el control de las fechas de cobro de las ventas al crédito.			
Existe una persona responsable de la gestión de cobranzas de las ventas al crédito en la empresa.			
Se realiza el seguimientos de las cuentas por cobrar, a través de llamadas, correos u otros medios que garanticen el pago al tiempo del cliente.			
Se tienen establecidas las acciones de control en caso el cliente no cumpla con su pago a tiempo.			
Se cuenta con un procedimiento de castigo de las facturas al crédito vencidas mayores a 365 días.			

GUÍA DE OBSERVACION N°3			
ÁREA :			
FECHA :			
OBSERVADO POR :			
OBJETIVO :			
DETALLE	SI	NO	OBSERVACION
Se cuenta con un personal encargado de verificar los pagos de las ventas al crédito			
Se cuenta con un sistema para la actualización del estado de pago de las facturas al crédito.			
Se realiza el análisis de la cartera de clientes periódicamente.			
Se realiza el análisis de la morosidad de los clientes periódicamente.			
Se bloquea el crédito a aquellos clientes que incumplen el pago en la fecha pactada.			

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS						
Título de la investigación:		EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA IMPORTADORA DE REPUESTOS R&A S.A.C., TRUJILLO 2023				
Línea de investigación:		Desarrollo sostenible y gestión empresarial				
Tipo de instrumento (Marcar con X)	Cuestionario		Guía de entrevista		Guía de Observación	x
					Ficha de análisis documental	
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.						
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones		
		SÍ	NO			
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X				
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X				
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X				
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X				
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X				
6	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X				
7	¿La redacción de las preguntas o ítems tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X				
8	¿Cada una de las preguntas o ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? (Sólo cuestionario)	X				
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? (Sólo cuestionario)	X				
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? (sólo cuestionario)	X				

Sugerencias:	
<p>Nombre completo: Víctor Abel Salazar Quispe</p> <p>DNI: 18039498</p> <p>Especialidad y Grado: CPC , Magister</p>	 <p>_____</p> <p>Firma del Experto</p>

Anexo 2. Matriz de Consistencia

TÍTULO: "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA IMPORTADORA DE REPUESTOS R&A SAC, TRUJILLO 2023"

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS
El Control Interno	El control interno es un plan de organización y un conjunto de métodos que y procedimiento que sirven para proteger los activos y mostrar una información contable fidedigna. (Estipiñan, 2006)	El control interno tiene en cuenta diferentes aspectos como el entorno del control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y la supervisión. (Coopers y Lybrand; 1997)	Procesos de Control Interno	Nivel de Cumplimiento de los Procesos de Control	Nominal
			Políticas de Control Interno	Nivel de Cumplimiento de las Políticas de Control	Nominal
Gestión de Cuentas Por Cobrar	Es la actividad que que permite el control óptimo de las ventas otorgadas al crédito a clientes. (Siekelova et al., 2017)	Comprende la supervisión de las cuentas por cobrar, detectar las deficiencias y establecer estrategias para lograr el cobro de las cuentas morosas. Ross et al. (2010)	Ratios de Gestión Cuentas por Cobrar	Rotación Cuentas por Cobrar	De razón
				Días Promedio de Cobro	De razón
				Índice de Morosidad	De razón

Anexo 3. Matriz de Operacionalización de variables

TÍTULO: "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA IMPORTADORA DE REPUESTOS R&A SAC, TRUJILLO 2023"				
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿Cuál es el nivel de control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Importadora de Repuestos R&A S.A.C., en Trujillo en el año 2023?	GENERAL: Determinar el nivel de control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Importadora de Repuestos R&A S.A.C., en Trujillo en el año 2023.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Control Interno	TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica- Descriptiva ENFOQUE: Mixto DISEÑO No experimental	POBLACIÓN: documentos, procesos, reportes e indicadores con respecto al control interno de las cuentas por cobrar.
	ESPECÍFICOS: a) Describir el nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de cobranzas en la empresa. b) Analizar la aplicación de políticas de control interno de cobranzas en la empresa. c) Determinar los principales indicadores de gestión de las cuentas por cobrar en la empresa. d) Proponer políticas de control interno de cobranzas que ayude a la gestión de cuentas por cobrar.	VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión de Cuentas por cobrar	TÉCNICAS: Observación, Análisis documental y Entrevista. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS: Ficha de Observación, ficha de análisis documental y guía de entrevista.	MUESTRA: documentos, operaciones e indicadores relacionados a las cuentas por cobrar, del segundo semestre del año 2023.

Anexo 4. Guía de Entrevista con el Gerente de la Empresa

Esta guía de entrevista muestra las preguntas formuladas al gerente de la empresa Importadora de Repuestos R&A SAC, a fin de tener un mayor conocimiento sobre el proceso de ventas al crédito, desde su punto inicial pasando por sus características, fortalezas y debilidades.

11. ¿Cuál es el giro al que se dedica la empresa?

La empresa se dedica a la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores multimarca y modelo. Las ventas que realizamos son al por menor y mayor, tanto a clientes finales como a empresas.

12. ¿Quiénes son sus principales clientes y proveedores?

Entre los principales clientes tenemos a empresas que se dedican a brindar servicios de mantenimiento de vehículos, transporte de carga por carretera o venta de repuestos al por menor. Y nuestros proveedores son en su mayoría empresas Importadoras de Lima, que nos distribuyen al por mayor, tales como PEVISA AUTO PARTS S.A.; DAVALOS IMPORT S A; REPUESTOS KOREANOS ALICE EIRL, entre otras.

13. ¿Qué porcentaje de las ventas realizadas se otorgan al crédito y al contado?

En la empresa tenemos 2 tipos de ventas, las que son directo al público en nuestra tienda que son al contado, ya sea en efectivo o con tarjeta, que representan aproximadamente el 70% de nuestras ventas totales; mientras que las ventas al crédito son un 30%.

14. ¿Cuáles son los principales requisitos que se solicitan para el otorgamiento de los productos al crédito?

Los clientes a quienes les otorgamos créditos ya trabajan tiempo con nosotros, por lo que existe una relación de confianza con ellos y no se les solicita mayor requisito. Cuando es un cliente nuevo, debemos tener sus datos completos y actualizados y el importe que se le brinda es bajo por precaución.

15. ¿Se encuentran definidos los montos y plazos máximos para el otorgamiento de las ventas al crédito?

Con los clientes antiguos no tenemos monto máximo, y el plazo que les brindamos siempre son de 30 días, que puede llegar a extenderse por demoras en el pago hasta 90 días; mientras que a los nuevos se les puede brindar hasta 3 mil soles por 15 días como máximo. Esto no está establecido, pero se maneja de esa forma en la práctica.

16. ¿Con qué controles cuenta la empresa para el seguimiento de las cuentas por cobrar, las líneas de crédito totales por cliente y la aplicación de pagos?

Normalmente la comunicación es por teléfono con el cliente y se hace si es que no ha cumplido con el pago en la fecha establecida inicialmente. Los encargados de las llamadas

son los asistentes contables, puesto que ellos tienen a la mano la verificación de las cuentas bancarias, pero no siempre se cumple debido a sus múltiples actividades.

17. En cuánto tiempo diría Ud. ¿Que se efectivizan los pagos de las ventas al crédito? ¿Se cumplen los plazos otorgados?

Lo normal es que se cumplan pasados los 30 días, pudiendo extenderse hasta 60 y en pocos casos hasta 90 días.

18. ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades que encuentra en el procedimiento de otorgamiento de productos al crédito?

La principal fortaleza es el trato directo con el cliente y la debilidad es que no se realiza seguimiento a los créditos otorgados.

19. ¿Cómo cree que se puede mejorar el procedimiento de otorgamiento de productos al crédito?

Se podría mejorar documentando el crédito que se brinda a los clientes nuevos, y también haciendo el seguimiento para que se cumpla con el plazo inicial brindado.

20. Finalmente ¿Estarían dispuestos a implementar modificaciones en el proceso actual que les puedan ayudar la gestión de cuentas por cobrar?

Si estaríamos dispuestos, para mejorar este proceso.

Anexo 5. Guía de Observación de las Cuentas por Cobrar – Otorgamiento de créditos

GUÍA DE OBSERVACION			
ÁREA : CONTABILIDAD			
FECHA : 15/12/2023			
OBSERVADO POR : Montalvan Saavedra, Greyci Zarela Avalos Rodríguez Juana Elizabeth			
OBJETIVO : Verificar los procesos de control de las cuentas por cobrar			
DETALLE	SI	NO	OBSERVACION
Existe un documento de sustento de la solicitud de crédito por parte del cliente.		X	El área comercial no cuenta con un formato de solicitud de crédito que se pueda brindar al cliente. Toda solicitud se realiza de manera verbal con el vendedor, inclusive por correo electrónico como parte de las condiciones de venta.
Están establecidos los requisitos del cliente para el otorgamiento de productos al crédito.		X	No existe un listado de requisitos que deben cumplir los clientes a quienes se les otorga créditos; en todos los casos, son los clientes que tienen antigüedad o que los que lo solicitan directamente a través de la gerencia.
Están establecidos los plazos y montos máximos de ventas que pueden brindarse al crédito a un cliente.		X	La empresa no cuenta con un documento que detalle los plazos mínimos y máximos de créditos; así tampoco, los montos correspondientes.
Se cuenta con un documento u otro tipo de garantía, que respalde las operaciones al crédito.		X	La ventas al crédito no tienen un documento de garantía que las respalde.
Se cuenta con un responsable que autoriza el otorgamiento de créditos a clientes.	X		Toda venta al crédito está autorizada por la gerencia de la empresa.

Anexo 6. Guía de Observación de las Cuentas por Cobrar – Seguimiento a la Cuentas por Cobrar

GUÍA DE OBSERVACION			
ÁREA : CONTABILIDAD			
FECHA : 15/12/2023			
OBSERVADO POR : Montalvan Saavedra, Greyci Zarela Avalos Rodríguez Juana Elizabeth			
OBJETIVO : Verificar los procesos de control de las cuentas por cobrar			
DETALLE	SI	NO	OBSERVACION
Se lleva el control de las fechas de cobro de las ventas al crédito.	X		El control de las cuentas por cobrar lo realiza el área contable quienes tienen la fecha de pago y verifican en el banco, el ingreso de los fondos por dichas cobranzas.
Existe una persona responsable de la gestión de cobranzas de las ventas al crédito en la empresa.		X	La empresa no cuenta con un personal responsable de la gestión de cuentas por cobrar.
Se realiza el seguimiento de las cuentas por cobrar, a través de llamadas, correos u otros medios que garanticen el pago al tiempo del cliente.		X	La empresa no realiza acciones de seguimiento de los créditos. Todas estas operaciones se realizan en base a la confianza y buena fe del cliente.
Se tienen establecidas las acciones de control en caso el cliente no cumpla con su pago a tiempo.		X	Si el cliente no efectúa su pago en la fecha establecida, el plazo del crédito se extiende hasta que pague.
Se cuenta con un procedimiento de castigo de las facturas al crédito vencidas mayores a 365 días.		X	Las facturas al crédito que no fueron canceladas por un periodo mayor a 1 año se mantienen en la contabilidad hasta la fecha.

Anexo 7. Guía de Observación de las Cuentas por Cobrar – Verificación del Pago

GUÍA DE OBSERVACION			
ÁREA :	CONTABILIDAD		
FECHA :	15/12/2023		
OBSERVAI:	Montalvan Saavedra, Greyci Zarela Avalos Rodríguez Juana Elizabeth		
OBJETIVO:	Verificar los procesos de control de las cuentas por cobrar		
DETALLE	SI	NO	OBSERVACION
Se cuenta con un personal encargado de verificar los pagos de las ventas al crédito	X		El asistente contable verifica los ingresos de los estados de cuenta con el listado de facturas al crédito que estén pendientes de pago para considerarlas como canceladas.
Se cuenta con un sistema para la actualización del estado de pago de las facturas al crédito.	X		Después de verificar el pago de la factura al crédito se registra en el sistema de la empresa colocando el nuevo estatus de Cancelado.
Se realiza el análisis de la cartera de clientes periódicamente.		X	La empresa no clasifica a sus clientes por su comportamiento de pago; es decir, no se conoce quienes son aquellos puntuales y aquellos con comportamiento moroso.
Se realiza el análisis de la morosidad de los clientes periódicamente.		X	La empresa no realiza este análisis.
Se bloquea el crédito a aquellos clientes que incumplen el pago en la fecha pactada.		X	Al no existir el control del comportamiento de pago de los clientes, es posible que se brinde productos al crédito a un cliente que presentó demora en sus pagos.

Anexo 8. Ficha de Análisis Documental – Resumen de Ventas

DATOS GENERALES	
TITULO DE LA INVESTIGACION:	"EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA IMPORTADORA DE REPUESTOS R&A SAC, TRUJILLO 2023"
NOMBRE DE LA ENTIDAD:	IMPORTADORA DE REPUESTOS R&A SAC
APELLIDOS Y NOMBRES:	Montalvan Saavedra, Greyci Zarela / Avalos Rodríguez Juana Elizabeth
AÑO DE EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACION:	2023

DIMENSIONES	INDICADORES	2DO SEMESTRE 2023
Ratios de Gestión Cuentas por Cobrar	Ventas al Crédito	397,283.06
	Ventas al Contado	1,145,981.44
	Saldo Inicial de Cuentas por Cobrar	155,675.80
	Saldo Final de Cuentas por Cobrar	321,880.62
	Cartera Vencida	253,355.62
	Rotación Cuentas por Cobrar	2.47
	Días Promedio de Cobro	73
	Índice de Morosidad	79%

Anexo 9. Panel Fotográfico



