



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA BRENYES S. A. C., AÑO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autora:

Yessica Nina Ttito

Asesor:

Mg. CPC Revilla Villacorta Gladys Luz

Lima - Perú

2021

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

La asesora Gladys Luz Revilla Villacorta, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de CONTABILIDAD Y FINANZAS, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Nina Ttito Yessica

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “El Control Interno de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Gestión de Cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018” para aspirar al título profesional de: Contador Público por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

Mg. Gladys Luz Revilla Villacorta
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Nina Tito Yessica para aspirar al título profesional con la tesis denominada: El Control Interno de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Gestión de Cobranzas de la Empresa Brenyes S.A.C. año 2018
Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y
Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y
Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y
Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

A Dios por permitirme cumplir esta meta.

A mis padres por su apoyo incondicional
en cada etapa de mi vida.

A mi hija Brenda por motivarme y
entenderme en todo momento.

A mis hermanas, familiares y amigos por
apoyarme y animarme a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de lograr el presente objetivo.

A mis maestros, asesores y coordinadora por el apoyo permanente en mi formación profesional.

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática.....	12
Limitaciones:	22
Antecedentes Internacionales	14
Antecedentes Nacionales.....	17
Antecedentes locales	20
Bases teoricas.....	23
1.2. Formulación del problema.....	21
1.3. Objetivos	22
1.3.1. Objetivo general	22
1.4. Hipótesis	22
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	35
2.1. Tipo de investigación.....	35
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	38
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	41
2.4. Procedimiento	42
2.5. Aspectos éticos	42
CAPITULO III. RESULTADOS	43
3.1. Descripción general.....	43
3.2. Principales clientes:.....	44
3.3. Estructura Organizacional	48
3.4. Estado de Situación Financiera.....	50
3.5. Estado de Resultados	51
3.6. Aplicación de ratios financieros.....	54
3.7. Resultados de ficha de cotejo	56

CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	73
REFERENCIAS.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	38
Tabla 2. Principales clientes de la Brenyes S.A.C.....	44
Tabla 3. Reporte de Vencimiento de Factura Al 30/10/2018.....	52
Tabla 4. Reporte de Facturas Vencidas al 30/10/2018	53
Tabla 5. Análisis absoluto de la pregunta 1 de la ficha de cotejo.....	56
Tabla 6. Análisis absoluto de la pregunta 2 de la ficha de cotejo.....	56
Tabla 7. Análisis absoluto de la pregunta 3 de la ficha de cotejo1	56
Tabla 8. Análisis absoluto de la pregunta de la ficha de cotejo.....	57
Tabla 9. Análisis absoluto de la pregunta 5 de la ficha de cotejo.....	57
Tabla 10. Análisis absoluto de la pregunta 6 de la ficha de cotejo.....	57
Tabla 11. Análisis absoluto de la pregunta 7 de la ficha de cotejo.....	58
Tabla 12. Análisis absoluto de la pregunta 8 de la ficha de cotejo.....	58
Tabla 13. Análisis absoluto de la pregunta 9 de la ficha de cotejo.....	59
Tabla 14. Análisis absoluto de la pregunta 10 de la ficha de cotejo.....	59
Tabla 15. Análisis absoluto de la pregunta 11 de la ficha de cotejo.....	59
Tabla 16. Análisis absoluto de la pregunta 12 de la ficha de cotejo.....	60
Tabla 17. Análisis absoluto de la pregunta 13 de la ficha de cotejo.....	60
Tabla 18. Análisis absoluto de la pregunta 14 de la ficha de cotejo.....	60
Tabla 19. Análisis absoluto de la pregunta 16 de la ficha de cotejo.....	61
Tabla 20. Análisis absoluto de la pregunta 17 de la ficha de cotejo.....	62
Tabla 21. Análisis absoluto de la pregunta 18 de la ficha de cotejo.....	62
Tabla 22. Análisis absoluto de la pregunta 19 de la ficha de cotejo.....	62
Tabla 23. Análisis absoluto de la pregunta 20 de la ficha de cotejo.....	63
Tabla 24. Análisis absoluto de la pregunta 21 de la ficha de cotejo.....	63
Tabla 25. Análisis absoluto de la pregunta 22 de la ficha de cotejo.....	64
Tabla 26. Análisis absoluto de la pregunta 23 de la ficha de cotejo.....	64
Tabla 27. Análisis absoluto de la pregunta 24 de la ficha de cotejo.....	64
Tabla 28. Análisis absoluto de la pregunta 25 de la ficha de cotejo.....	65
Tabla 29. Análisis absoluto de la pregunta 26 de la ficha de cotejo.....	65
Tabla 30. Análisis absoluto de la pregunta 27 de la ficha de cotejo.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Gráfico N° 1.</i> Estructura Organizacional de la empresa Breyes SAC.....	48
<i>Gráfico N° 2.</i> Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2018	50
<i>Gráfico N° 3.</i> Estado de Resultados al 31 de diciembre del 2018	51
<i>Gráfico N° 4.</i> Numero de facturas según sus días de atraso.....	54

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la incidencia del Control Interno de cuentas por cobrar en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018. El estudio presenta una metodología de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal, así también, para la recolección de datos se emplearon las técnicas de entrevista y revisión documentaria con una guía de entrevista y lista de cotejo como instrumentos respectivamente, el propósito de esta investigación es obtener información de primera fuente de los registros de las cuentas por cobrar de la empresa Brenyes S.A.C. Los resultados de la investigación tuvieron como fin demostrar los estados financieros en especial las cuentas del activo en la que se encuentra las cuentas por cobrar y determinar que tanto incide el control interno de cuentas por cobrar en las políticas de cobranzas, documentos y procesos de cobranzas. El estudio concluyó que existe un adecuado control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Brenyes S.A.C, con algunas observaciones que al final con nuestra propuesta permitirá que la gestión de cobranzas sea el más óptimo y convertir todas esas cuentas por cobrar en efectivo a un corto plazo.

Palabras Clave: Auditoria, Liquidez, Cobranzas y Activo.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the incidence of Internal Control of accounts receivable in the collection management of the company Brenyes S.A.C. year 2018. The study presents a descriptive methodology, non-experimental cross-sectional design, as well as, for data collection, interview techniques and documentary review were used with an interview guide and a checklist as instruments respectively, the The purpose of this research is to obtain first-source information from the records of the accounts receivable of the company Brenyes SAC The results of the investigation were to demonstrate the financial statements, especially the asset accounts in which the accounts receivable are located. and determine how much the internal control of accounts receivable affects the collection policies, documents and collection processes. The study concluded that there is adequate internal control in the accounts receivable of the Brenyes SAC Company, with some observations that in the end with our proposal will allow the collection management to be the most optimal and convert all those accounts receivable in cash to a short term.

Key Words: Audit, Liquidity, Collections and Assets.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las empresas necesitan tener un adecuado control interno para poder evaluar la eficiencia con la cual se desenvuelven, este factor debe ser aplicado en todas las empresas indistintamente el tamaño, naturaleza o estructura con la finalidad de ofrecer eficiencia y confiabilidad de información ante actos antiéticos que vayan en contra de los intereses de la organización. Para Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., y Herrera, J. (2018) las distintas necesidades de las empresas en diseñar procedimientos de control interno han contribuido a demostrar capacidad de respuesta y flexibilidad ante el cambio, ello hace entender la importancia que es contar con un control para facilitar la gestión administrativa (p.25).

En el Perú los problemas más comunes que afectan a las empresas al no contar con un control interno eficiente son la difusión de normas, la estructura organizacional, clima laboral, cumplimiento de normativas, desempeño, códigos de ética y el manual de funciones, mediante la evaluación de riesgos. Las empresas pierden el 5% de ingresos al año por fraude, esto valorizado en US\$ 2.7 millones lo que otras empresas precavidas toman acciones preventivas como lo es el área de Forensic Services de KPMG Perú quien aplica estrategias de control interno asegurando la disciplina de la organización (Ferro, J., 2016, p.15).

Uno de los principales problemas de las empresas es que no tienen establecido políticas de créditos y cobranzas, lo cual puede ocasionar que un crédito caiga en mora, además, muchas empresas no cuentan con un área de cobranzas que se encargue exclusivamente de este actividad, originando que no se realice un seguimiento constante y minucioso, además no se tiene un control adecuado de las cobranzas lo que ocasiona un retraso en los cobros y en otros casos aceptar las evasivas de los deudores (Bañuelos, S., 2012, p.40).

Las empresas al no contar con un control interno definido y estructurado incurren a presentar deficiencias como es el caso de estudio la ineficiente gestión de cobranzas, estancamiento de efectivo lo cual limita a la empresa

en poder utilizar ese dinero. Las empresas al ver que cuentan con muchas facturas por cobrar optan por acudir al servicio del factoring y descuento, cambiando sus títulos valores por dinero en efectivo, un ejemplo es que en el 2016 en el Perú se negoció 4400 facturas con un monto de 135 millones de soles, y en el caso de las letras en el día 5180 millones lo cual muestra (Asbanc, 2016, p.3)

Para Obispo, D. y Gonzales, Y. (2015) la mayoría de empresas pequeñas y medianas no cuentan con un control interno debido a la falta de formalidad, carencia de profesionalización y políticas establecidas lo que provoca falencias en el área contable afectando a la rentabilidad de la empresa, el control interno desempeña un papel fundamental en la gestión administrativa y el cumplimiento de actividades definidas en cada organización (p.18).

Al respecto Castillo, N. (2017) refiere que las empresas deben optimizar el valor de sus activos, perseverando la liquidez e incrementar el ciclo operativo de las empresas, ejecutando planes que hagan efectivas las cuentas por cobrar y cumpliendo con sus obligaciones (p.11).

Es así que el control interno interviene en la gestión financiera para que la empresa aplique acciones secuenciales para proteger los activos, asegurando la veracidad en sus registros contables, es por ello su importancia en las cuentas por cobrar permitiendo el establecimiento de normas y procedimientos que conlleven a una eficiente gestión de cobro (Cruz, L., 2013, p.23).

La gestión de cuentas por cobrar en las empresas que no aplican un control interno tienen un nivel de gestión medio o bajo, debido a que estas empresas no cuentan con políticas de crédito para controlar las ventas, la administración de inventarios y la inversión a largo plazo, es por ello que las empresas caen en la generación de fondos internos, la perdidas de cuentas vencidas que pueden volverse incobrables lo cual disminuye el desempeño de la empresa (Saavedra, M. y Camarena, M., 2017, p.58).

Por tanto, el objetivo de esta investigación busca definir el grado de incidencia que posee el control interno de cuentas por cobrar en la gestión de cobranzas, de la empresa Brenyes S.A.C., empresa dedicada al estudio y

análisis del medio ambiente, seguridad en el trabajo y salud ocupacional, la misma que en el año 2018 presentó algunos inconvenientes en la ejecución, seguimiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos del control interno en la gestión de cobranzas, lo cual dificultó el desarrollo eficaz de los procesos.

Entre las causas básicas de este problema se toma en cuenta lo siguiente: El control interno, ya que no cuenta con personal específico para realizar dicha labor, el personal encargado de contabilidad teniendo sus funciones definidas tenía que encargarse también del control interno dentro de la empresa, además, las políticas de la empresa no han sido actualizadas desde la creación de las mismas. Es por ello que esta empresa atraviesa una situación de estancamiento en la gestión de sus cuentas por cobrar, teniendo una cartera externa con varios días de vencida afectando directamente a la liquidez de la empresa, aunque la empresa cuenta con una excelente infraestructura carece de un sistema de control interno que les permita localizar y controlar falencias relacionados a la gestión de cobranzas, en tal sentido es necesario identificar y resolver dichos errores y falencias.

Antecedentes Internacionales

Control interno de cuentas por cobrar

- **Custodio, A. (2015)** en su investigación “Diseño del Sistema de Control interno del área administrativa de la constructora CRP S.A.S, basado en el método COSO,”. Tuvo como objetivo diseñar un sistema de control interno para la Constructora CRP SAS, basado en el método COSO 2013.

Se llegó a la conclusión que es necesario establecer un código de ética y definir un plan estratégico ya que la empresa presenta una ausencia de controles financieros, legales y de cumplimiento. Asimismo, se identificó que la empresa no cuenta con indicadores de gestión para medir el desempeño de las operaciones y se cuenta con el tiempo para realizar todas las funciones, por lo que no se entrega a tiempo el estado de cuenta y existe una deficiente seguimiento de los créditos.

- **Guevara, J. (2015)** en su estudio “Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación y recuperación de cartera, para mejorar la liquidez de la Latinoamedical S.A.” Tuvo como objetivo Diseño de un sistema de control interno que permita la estructuración del manejo de la cartera de clientes, las mismas que se generan por medio de la facturación y plantear un modelo de políticas y procedimientos.

Se llegó a la conclusión que existe una carencia en el manual de políticas y procedimientos, que le permita a la empresa lograr un apropiado control interno, no cuenta con un método gestión para realizar la financiera, así mismo los procesos no se encuentran estandarizados por lo que existen falencias en la facturación y cobranzas y se muestra la falta de liquidez y no se cumple con las obligaciones económicas.

- **Bone, J. (2015)** en su investigación “Control interno y gestión de cobranzas en la imprenta IMPRECOMPU en Santo Domingo de los Tsachilas”. Tuvo como objetivo diseñar un sistema de control interno para mejorar, control Interno y Gestión de cobranzas en la Imprenta.

Se concluyó que la empresa necesitó establecer políticas de crédito para poder direccionar los objetivos y las políticas de ventas, de compras, de producción, de personas, de crédito y de cobranzas, lo que afecta al rendimiento y mala utilización de los recursos.

- **Bustamente, P., Cortez, M., Montalban, J., y Orellana, P., (2015)** en su tesis “Modelo de Monitoreo para la Recuperación de Créditos Minoristas”, tuvo como objetivo proponer un Modelo de Monitoreo que contribuya al control periódico de la recuperación de créditos minoristas.

Se concluyó que existe una falta de integración de los sistemas que intervienen en la Cobranza y Normalización de Créditos, al igual que una falta de consistencia en los datos, una inoportuna actualización del SUN y falta de reportes consolidados, lo que impide que se pueda alcanzar los objetivos.

Gestión de Cobranzas

- **Según Flore, M. (2013)** en su tesis “Implementación de un departamento de cobranzas para la cooperativa de ahorro y crédito “COOPERA LTDA.”, tuvo como objetivo lograr una estructura funcional que permita ejecutar de mejor manera sus servicios financieros y todos los procesos económicos-productivos.

Se concluyó que la empresa necesita el departamento de cobranzas para lograr mejorar el proceso operativo de gestión de cartera y mayor liquidez, asimismo, se podrá entregar más créditos y esperar mayor retorno para poder cubrir con los egresos de caja diarios oportunamente.

- **Según Arreaza, E y Guaracán, M. (2013)** en su tesis “Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC Asesores S.A.C.”, tuvo como objetivo Diseñar estrategias para la optimización del procesos del departamento de crédito y cobranzas.

Se concluyó que la empresa puso prioridad en el control de los pagos y vencimientos que los deudores mantienen con la empresa, nos e ha realizado un proceso eficiente y eficaz en el control administrativo, así mismo se existen casos en las cuales se toman de decisiones basadas en información errada debido al desconocimiento por parte de los directivos.

- **Según Bustos, E. (2016)** en su tesis “Análisis de la recuperación de cuentas por cobrar del almacén promociones S.A, tuvo como objetivo analizar la recuperación de cuentas por cobrar mediante políticas y procedimiento de cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa.

Se concluyó que la empresa tiene una política de crédito muy buena, pero de igual forma tiene una alta cartera vencida de sus clientes, además se evidenció que no se emite un reporte oportuno de las cuentas por cobrar, es así que la empresa tiene un 62% de cartera vencida al finalizar el año 2015, ya que se detectó que hay cuentas de más de 120 días de vencidas.

Antecedentes Nacionales

Control interno de cuentas por cobrar

- **Moreno, E. (2017)** en su tesis “La falta de Implementación de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALISERCON S.A.C. en el 2015”. Determinar cómo influye la falta de implementación de control interno en el Departamento de Cobranzas en la rentabilidad de la empresa Alisercon S.A.C.- Año 2015.

Se concluyó que luego de contratar personal capacitado se ha manejado un control interno empírico que ha mejorado sustancialmente la rotación de las cuentas por cobrar, además se identificó que no existe manuales ni políticas de procedimientos que ayuden a evaluar el ingreso de nuevos clientes, asimismo, no existen los reportes de riesgos ni control que permita conocer el presupuesto anual, por lo que la comunicación interna es deficiente.

- **Rodríguez, R. (2016)** en su tesis “Diseño de un sistema de control interno en la empresa A&B presentaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos- periodo 2015”. Tuvo como objetivo proponer el sistema de control interno contribuye a mejorar los procesos operativos de la Empresa A & B.

Se concluyó que la empresa cuenta con puntos críticos ya que no cuenta con una organización estructurada, ya que no tiene una estructura organizativa, ni un manual que contenga las funciones y procedimientos de las actividades diarias, lo que influye en el adecuado manejo de los bienes y existencias.

- **Flores, N. (2018)** en su tesis “Caracterización del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú: caso empresa transportes TIANCO EIRL Trujillo, 2018”. Tuvo como objetivo determinar y describir las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte.

Se concluyó que la empresa no cuenta con un sistema de control interno lo que dificulta tener el control con las facturas canceladas y conocer las cuentas por cobrar, los reportes no son entregados a tiempo y no existen procedimientos definidos, la deficiencia es de un 50%, los reportes son presentados de forma mensual no diarios, asimismo, la empresa intenta utilizar registros auxiliares para mejorar este aspecto.

- **Lazaro, Y. (2016)** en su investigación “Caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: caso empresas TV cable virgen de la puerta. Otuzco, 2016”.

Se concluyó que la empresa carece de un eficiente sistema de control interno en el área de cobranzas, si mismo se identificó que la empresa necesita optimizar la recaudación, reducir los niveles de morosidad, además es necesario que se amplíe a través de apertura de cuentas en entidades financieras y que exista una ampliación y modernización de sus equipos de última generación.

Gestión de Cobranzas

- **Yancee, M. (2017)** en su tesis “Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016”. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la rotación de cuentas por cobrar en la liquidez corriente de la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate en el año 2014-2016.

El estudio concluyó que la empresa cuenta con baja liquidez, lo que está influenciado por el tipo de inventario y las ventas a crédito, lo que retrasa la liquidez, así mismo se identificó que se establece políticas restrictivas enfocadas a políticas de cobranza agresiva, lo que ha influido la reducción de ventas y márgenes de utilidad, es así que se estableció acciones correctivas.

- **Nole, G. (2015)** en su investigación “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de país de los servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad Prestadora de servicio de saneamiento de Lambayeque S.A.

2015". Tuvo como objetivo determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. – Ferreñafe.

Se concluyó que el 94% de encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo que la empresa ponga mayor énfasis a su cobranza para poder contar con una buena recaudación, ya que se identificó que la morosidad es muy alta, asimismo, se piensa en aplicar un software que reduzca la cartera morosa, dar comodidad de pago y segmentar la cartera deudora.

- **Caycho, R. (2017)** en su estudio “La gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017”. Determinar la influencia en la Gestión de Cobranzas para una mejora en la recuperación de la deuda.

El estudio concluyó que la empresa no aplica estrategias para lograr la recaudación de la cartera, además. Los trabajadores evidenciaron que casi nunca se obtiene un feedback, el 42% sostiene que solo a veces existe eficiencia en los procesos de cobranza.

- **Caballero, E. (2017)** en su tesis “Las Políticas de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Dropar E.I.R.L., Trujillo, año 2017”. El objetivo fue determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la gestión financiera de la empresa DROPAR E.I.R.

Se concluyó que las políticas de crédito y cobranza si inciden positivamente en la gestión de la empresa porque los días de cobranza se han reducido en un 7.74%, esto produjo que las ventas al crédito se redujeron en un 0.79% y se logró se aumentar lo recaudado de los cobros en un 3%. Por lo que la empresa ha logrado tener un avance incrementando en valor de los activos y disminuir lo pasivos.

Antecedentes locales

- **Bustios, J. y Chacón, M. (2018)** en su tesis “El impacto de la empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC”, tuvo como objetivo analizar el impacto de la gestión del área de créditos y cobranza en la rentabilidad de una empresa del sector combustible.

Se concluyó que la falta de eficiencia en la gestión del área de créditos y cobranza ha generado un impacto negativo en la rentabilidad, ya que existe falta de liquidez, dado a las obligaciones financieras, así mismo se evidenció que no existe un adecuado gestión e información, sin embargo no existe un sistema o software para el seguimiento de créditos y cobranza evitando que existan métodos de scoring de calificación crediticia.

- **Ruiz, P. (2018)** en su estudio “El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de lima en el periodo 2013-2015”, tuvo como obeitivo saber si el área de créditos y cobranzas influye significativamente en la morosidad de los clientes.

Se concluyó que la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y la morosidad tienen relación inversa, ya que a pesar de los lineamientos y controles aplicados la morosidad se incrementa, por lo que existen deficiencias en la gestión financiera, además, la empresa carece de una dinámica para el otorgamiento de créditos ya que se le otorga otro crédito sin haber cancelado el anterior y sin la evaluación correspondiente.

- **Meneses, E., yCornelio, K., (2018)** en su tesis “Evaluación del Control Interno al Proceso de Cobranza de la Empresa TecMedic Generales S.A. en el período 2017”, tuvo como objetivo establecer la influencia del control interno en el proceso de cobranza de la empresa TecMedic Generales S.A en el periodo 2017.

Se concluyó que el personal encargado de la gestión de cobranza no cuenta con Manuales de Funciones escritos, ya que la empresa tiene formatos virtuales, los cuales no han sido difundidos, además no existen políticas definidas y existe falta de uso de indicadores de gestión para medir los resultados de la cobranza de manera regular.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo el control interno de cuentas por cobrar incide en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo el control interno de cuentas por cobrar y la evaluación crediticia de los clientes inciden en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018?

¿Cómo el control interno de cuentas por cobrar y los plazos de crédito otorgados a los clientes inciden en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018?

¿Cómo el control interno de cuentas por cobrar y la circularización de saldos inciden en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018?

1.3. Justificación

El estudio se justifica de manera teórica debido a que se basa en autores especialistas en el tema como lo es José Carlos del Toro Ríos, quien es doctor en ciencias económicas, entre otros especialistas en el tema. Así mismo, la investigación tiene un valor práctico, ya que tiene el propósito de analizar la incidencia del control interno en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C, se aplicará instrumentos para medir el estado en el cual los colaboradores están cumpliendo sus funciones y manejo de recursos y procedimientos.

Por otro lado, la empresa sirve como modelo para otras organizaciones con igual problema para poder brindar alternativas de solución.

1.4. Limitaciones:

Una limitación que presentó el trabajo ha sido la dificultad para la aplicación del instrumento, ya que debido a la recargada labor de los trabajadores obstaculizó la aplicación oportuna del cuestionario de las entrevistas.

Por otro lado, no presentó dificultad para el acceso a la documentación, ya que existe una autorización y facilidad a la información, porque es el área donde se desempeña el autor.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar cómo el control interno de cuentas por cobrar incide en la gestión de cobranzas en la empresa Brenyes S.A.C. año 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar cómo el control interno de cuentas por cobrar y la evaluación crediticia de los clientes inciden en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018.

Determinar cómo el control interno de cuentas por cobrar y los plazos de crédito otorgados a los clientes inciden en la gestión de cobranzas en la empresa Brenyes S.A.C. año 2018.

Determinar cómo el control interno de cuentas por cobrar y la circularización de saldos inciden en la gestión de cobranzas en la empresa Brenyes S.A.C. año 2018.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H1: El control interno de cuentas por cobrar incide significativamente en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

H1. El control interno de cuentas por cobrar y la evaluación crediticia de los clientes inciden significativamente en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018.

H2. EL control interno de cuentas por cobrar y los plazos de crédito otorgados a los clientes inciden significativamente en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018

H3. EL control interno de cuentas por cobrar y la circulación de saldos inciden significativamente en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018.

1.7. Bases teoricas

1.7.1. Control Interno (Variable 1)

Para Rivas, G. (2011) el control interno se ha hecho indispensable en la actividad empresarial con el propósito de minimizar desviaciones y riesgos, logrando asegurar el crecimiento competitivo y económico en el futuro, este ha tenido una evolución en el tiempo empezando desde una forma empírica partir del error y ser muy generalizada, seguido por una etapa marcada por el sesgo legal, en la tercera etapa se centra en el posicionamiento de los niveles estratégicos y directivos, ya actualmente orientado a fomentar la eficiencia, incrementado la confiabilidad financiera y la gestión que permita asegurar los activos o recursos cumpliendo las directrices (p.75).

El control interno se encarga de inspeccionar, velar y constatar los procedimientos y el rendimiento de la administración en el nivel de efectividad de los procesos con el fin de optimizar sus rendimientos mediante inserción de actos que ayuden a prevenir y corregir la ejecución de los procesos. Para Varela, E., y Scarabino, J. (2014) la auditoría interna deberá “*documentar adecuadamente y analizar los ciclos relevantes de la entidad con el objetivo de identificar los riesgos existentes para cada uno de ellos y la manera en que los controles diseñados por la Gerencia (...)*” (p. 93)

De acuerdo con Santillana, J. (2015) control es crear reglas de procedimiento de actividades y éstas reglas deben estar plasmadas en un

documento para que las personas según sus responsabilidades ejecuten sus labores tomando en cuenta las reglas de procedimiento, estas reglas deben estar constantemente verificados, actualizados según sea el caso con el fin de que los procedimientos se lleven a cabo de manera efectiva. El incumplimiento de las reglas puede ocasionar situaciones que nada favorable para los encargados de salvaguardar el buen uso de las reglas de procedimiento, ya que, dicha situación obstaculizará el análisis de los resultados, ocasiona pérdida de tiempo, dinero (p.45).

Según Meléndez, J. (2016) el control interno es una herramienta de trabajo, que consta de un programa de estructura y medición que se encuentra dentro de las empresas. El control interno se encarga de salvaguardar los bienes de la empresa y también está a cargo del destino de la misma. Hoy en día las empresas debe actualizarse y estar a la par o por encima de sus competidores respecto a la ejecución de sus procesos, ya que un buen control permite optimizar mediante inducción de planes preventivos las operaciones causando un impacto positivo en el de los objetivos (p.62).

Para Montilla, O., Montes, C., y Mejía, E. (2017) el control interno tiene como objetivo elevar el nivel de eficiencia, economía, eficacia, equidad, y ecología, obtener los mejores resultados, además de establecer las mejores políticas y métodos, para estandarizar procedimientos y mecanismos de prevención, evaluación y mejorar continuamente a través de normas, leyes, y lineamientos de la empresa (p.17).

El control interno es un conjunto de métodos, procedimiento y actitud de dirección vital para las organizaciones, ante ello la Pernasetti, H. (2015) menciona que la a importancia de establecer y mantener un control interno efectivo que ayude a proporcionar una seguridad razonable de que la organización: cumple con lo dispuesto en leyes, reglamentos y directrices; promueve de manera ordenada, económica, eficiente y efectiva las operaciones y logra los resultados planeados; salvaguarda los recursos contra el fraude, el despilfarro, el abuso y la mala gestión; ofrece productos y servicios de calidad y desarrolla y mantiene la información financiera y de

gestión confiable, revelando adecuadamente los datos a través de informes oportunos (p.9).

Componentes del Control Interno

El control interno está estructurado por cinco componentes que se interrelacionan entre sí, estos componentes son utilizadas para medir la efectividad y la eficiencia de las operaciones, suficiencia de información financiera, cumplimiento de leyes y normas (Aguirre, R., y Armenta, C., 2012, p.95).

El ambiente de control se refiere al diseño del sistema de control interno, es decir, la actitud sobre las actividades como la filosofía y estilo de la dirección, plan organizacional, manuales, integridad, competencia y compromiso, responsabilidad, políticas y decisiones, por ello lo ideal es curar un adecuado ambiente mediante una estructura efectiva, sanas políticas, aceptando las leyes y normas (Gamboa, J., Puente, S., y Vera, P., 2016, p.41).

Con respecto a la evaluación de riesgos de la empresa es necesario que identifique y minimice los riesgos para el establecimiento de objetivos, para ello la dirección debe saber los objetivos globales de la organización, la información debe ser compartida por todos en la empresa, las estrategias debe buscar un resultados numérico o cuantitativo, y cualitativo, todo se debe encontrar planificado, para poder controlar los recursos materiales, financieros, humanos y todas las operaciones de la empresa. Las actividades de control interno deben ser siempre supervisadas a través de cuestionarios, revisiones, etc. Así poder detectar cualquier situación sospechosa, esto puede ser efectuado por terceros, algunas cuestiones exponen la amplitud de las actividades siendo estas: el análisis de la dirección, comprobación de transacciones, seguimiento, controles físicos y aplicación de indicadores; otro componente es la información y comunicación enfocado a producir información operativas, financiera información e acontecimientos externos, actividades y comunicación eficaz, finalmente, el componente supervisión y monitoreo, basado en las evaluaciones individuales o grupales, así como la aplicación de metodologías y herramientas de control (Del Toro, J., Fonteboa, A., Amada, E., y Santos, C., 2015, p.89).

1.7.2. Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar representan el crédito que otorga la empresa con la intención de esperar una promesa de pago por parte del cliente en un plazo determinado, estos activos corrientes deben ser convertidos en efectivo en un plazo máximo de tiempo, además las cuentas por cobrar son consideradas una herramienta de mercadotecnia para incentivar e incrementar las ventas y obtener mejores resultados (Madroño, M., 2016, p.45).

Para Montaña, F. (2015) las cuentas por cobrar son obligaciones que se establecen en un contrato por partes interesadas, estas cuentas pueden ser comerciales en el cual se establece un tiempo y políticas de cumplimiento que pueden darse a corto y largo plazo, para ello estas cuentas deben estar debidamente registradas y clasificadas en los estados contables, debe existir métodos de control interno sean los más adecuados y eficaces, analizar los rendimientos de intereses por diferimiento en el cobro. Es así que la evaluación de control debe llevar el control de las facturas emitidas, clientes y deudores y establecer procedimiento de cobro (p.62).

Evaluación crediticia (Dimensión 1)

Para Marrero, M (2014) sostiene que la evaluación crediticia es la acción que concierne el análisis de la situación financiera de los solicitantes de financiamiento, relacionado con los procesos que llevan las instituciones financieras para examinar a las solicitudes de presentamos efectuados por las personas o empresas, con esto determinar la capacidad de pago, el riesgo, la negociación y la eficacia con los solicitantes para cumplir oportunamente con el importe de las obligaciones derivadas de un crédito, en caso este resulte aprobado (p.63)

Determinar la capacidad de pago (Indicador 1)

Para Morales, A. y Morales, J. (2014) la capacidad de pago es el “juicio subjetivo de la capacidad del cliente para pagar los créditos a que están obligados” (p.72)

Meneses, L. y Macuacé, R. (2011) sostiene que la capacidad de pago se calcula mediante un análisis financiero exhaustivo del solicitante, de tal manera, que refleje la volatilidad de las utilidades generadas históricamente. El flujo de efectivo debe garantizar la capacidad de pago de la firma; actualmente, se han desarrollado modelos y herramientas estadísticas que permiten calcular la probabilidad de incumplimiento, la provisión de cartera y la migración del crédito (p.70)

Análisis de historial crediticio (Indicador 2)

Para García, X., Maldonado, H. y Galarza, C. (2019) el historial crediticio es la información que tiene un cliente antiguo que se basa en el historial de la cartera en el cual se verifica los registros y movimientos financieros, asimismo representa la carta de presentación al momento de solicitar un crédito.

Analizar cuadro de buen pagador (Indicador 3)

Roa, M. y Herrera, J. (2017) sostienen que es un “beneficio que nació como un subsidio del 20 % del subpréstamo, destinado a los consumidores que hayan cumplido con el pago puntual de sus obligaciones y de aplicación semestral en forma proporcional” (p.103)

Plazos de crédito otorgados (Dimensión 2)

Para Andersom, C. (2017) los plazos en un préstamo, son créditos otorgados en un tiempo determinado, estos pueden ser préstamos a largo plazo o corto plazo, en la cual debe presupuestar para cumplir con sus obligaciones de pago, para definir estas condiciones, la entidad comprueba la calificación crediticia para conocer el nivel de endeudamiento del cliente.

Ejecutar cuadro de seguimiento de créditos otorgados (Indicador 1)

Para Arciniegas, O. y Pantoja, M. (2019) es un proceso crediticio para la recuperación de los créditos, donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, instrumentación y se realizar el monitoreo de los parámetros de morosidad, refinanciación, estructuración y procesos de recuperación en caso se identifique la incapacidad de pago.

Actualizar la política de créditos otorgados (Indicador 2)

Para Gitman, L. y Zutter, C. (2012) las políticas de créditos son una serie de lineamientos que se sigue con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder, este carácter o documento permite orientar y asegura todas las actividades que constituyen un ciclo de cobranzas, así también permite la reducción del plazo consiguiendo a alcanzar los objetivos de la compañía (p.325).

Establecer una política de crédito permite contribuir a las normas y evitar la flexibilidad para evitar las perdidas, esto permite adjudicar tareas y funciones, establecer control y procedimientos en periodos determinados, estableciendo requisitos básicos en el departamento competente. Estas políticas pueden afectar al costo de las existencias, deudas irre recuperables y cuentas por cobrar.

Analizar en el mercado plazos de crédito otorgados (Indicador 3)

Núñez, E. (2017) sostiene que el concepto de plazo para los financieros y contadores son de corto y largo plazo, esto va en función del plazo en que deban pagarse las obligaciones financiera, a un periodo de corto plazo es en un tiempo no mayor a doce meses, mientras que un préstamo a largo plazo es una deuda mayor a doce meses.

Circularización de saldos (Dimensión 3)

Para Rivera, M. (2019) la circularización de saldos es el procedimiento que realiza auditoría con el fin de corroborar la información registrada de una empresa mediante las evidencias por escrito directo de una tercera parte, de esta manera se desprende que se verifica las cuentas de los clientes, proveedores y acreedores.

Validar las transacciones de cada periodo (Indicador 1)

García, I. (2009) sostiene que el reconocimiento o validación de una transacción es el registro contable, es decir el proceso por el cual se incorporan e un balance, estado de resultados o cambios en el patrimonio de las distintas cuentas, estos corresponden a los activos, ingresos, pasivos y gastos.

Verificar la información financiera (Indicador 2)

Para Chávez, M. y Vallejos, C. (2017) la información financiera sirve como apoyo para la toma de decisiones en cuestiones de inversión y financiamiento, ante ello los estados financieros son una herramienta para tener una mayor probabilidad de éxito, siendo esta una información indispensable para evidenciar la situación financiera en cuanto a solvencia y liquidez de la empresa.

Analizar libros de ventas (Indicador 3)

Para Romani, D. (2017) un libro de ventas es un libro auxiliar donde se apunta cronológicamente y de manera correlativa toda venta o ingreso del negocio, asimismo, esto se presenta mensualmente la información en detalle de los comprobantes de pago y documentos autorizados que se anotaron en el Registro de Ventas e Ingresos lo cual se cumple automáticamente al generar el Resumen correspondiente, a través del Programa de Libros Electrónicos – PLE (p.33)

Cobranzas (Variable 2)

Según Morales, A. y Morales, J. (2014) la cobranza es el medio por el que se materializa el cobro de una cuenta ya sea esta de bienes o servicios, los documentos más comunes al que se aplica la cobranza son la factura, pagares, letras, boletas. Para toda empresa el área de cobranzas es un proceso importante, ya que, dicha área permitirá conocer la liquidez con la que cuenta la empresa en el tiempo real. Los responsables de las cobranzas también cuentan con políticas de cobranza estableciendo fechas límites del retorno de la inversión. La cobranza se puede llevar a cabo en el momento de la transacción, puede ser bancarizado, giro, cheque, depósitos. Puede fijarse para un cobro posterior en el caso de cobro posterior se debe hacer seguimiento continuo y verificar que no se exceda de la fecha de vencimiento del crédito.

Según Armijo, V. (2016) Gestión de cobranza es la acción de percibir un bien material llamado dinero cuando se ejecute la venta de un bien o servicio, la cobranza puede estar a cargo de una persona capacitada para el puesto, ya que una de sus funciones es interactuar constantemente con los clientes

para negociar los plazos de crédito además de verificar si el cliente cumple con los requisitos para brindarle un crédito y llegar a un acuerdo oportuno que beneficie a ambas partes y se cree lazos de negocio (p.75).

Según Venegas, G. y Jiménez, R. (2017) la cobranza es el acto de recuperar dinero por los créditos brindados. La cobranza se lleva a cabo de dos maneras uno de cobranza directa mediante la caja y otra realizada por cobradores en este caso la empresa vendedora debe contar con personal especializado en cobranzas. Casi siempre los créditos retornan con un interés. Las cobranzas deben tener un sistema eficiente para ejecutar la cobranza, por ello es necesario tomar en cuenta la prevención ya que ello evitará futuros problemas, además debe contar con estrategias claves para tener resultados satisfactorias. La gestión de cobranzas debe contar con políticas claras que definan los perfiles del equipo de trabajo (p.90).

Prevención (Dimensión 1)

Flynn, S. y Pessoa, M. (2014) la prevención es la manera más eficaz de controlar la acumulación de cuentas por cobrar, por ello es importante identificar las causas para establecer acciones correctivas y prevenir futuras situaciones inesperadas, para ello es necesario mejorar la contabilización y el reporte, exigiendo información exhaustiva, puntual y fiable, para establecer sistemas de monitoreo , mejorar la administración de la caja y la deuda para disminuir la morosidad de cuentas por cobrar (p.56).

Análisis de indicadores de riesgo (Indicador 1)

Para Buriticá, Y. (2014) los indicadores de riesgo de crédito permiten tener un monitoreo continuo de los riesgos y el establecimiento de indicadores de alerta temprana, ya que ofrecen a la empresa administrar eficientemente los riesgos que amenazan el cumplimiento de sus objetivos, para esta construcción de indicadores se debe tener en cuenta la identificación del riesgo y la identificación de las variables críticas, dentro de los indicadores se identifican financieros y de mercado.

Ejecutar cuadro de control de riesgos (Indicador 2)

Para Rodríguez, M., Piñero, C. y Llano, P. (2013) el riesgo de un crédito representa la probabilidad de impago, por ello para el control es necesario diseñar metodologías que se adapten a la realidad de las empresas como apoyo a la toma de decisiones financieras y como estrategias financieras para evitar la quiebra empresarial, para ello se emplea cuadros de mando que permiten expresar el riesgo con diferentes niveles de agregación, lo cual es empleado por la dirección de la empresa.

Analizar factores de riesgo frecuentes (Indicador 3)

Para Galicia (2003) (citado por Saavedra, M. y Saavedra, M. (2010) los riesgos específicos de un crédito se relacionan con el riesgo de cumplimiento, dirigido a la probabilidad que se presenta en el incumplimiento de una obligación de pago; la exposición, es la incertidumbre respecto a los montos futuros en riesgo; la recuperación, se origina por la existencia del incumplimiento, en este caso se tiene en cuenta una garantía que minimiza el riesgo del crédito.

Políticas de cobranza (Dimensión 2)

Para Gitman, L. y Zutter, C. (2012) sostiene que las políticas de cobranza “Son procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento” (p. 58).

Para Morales, A. y Morales, J. (2014) las políticas de cobranza deben ser analizados de manera periódica de acuerdo con las necesidades y condiciones de la compañía y en la situación en la que desarrolle sus operaciones, para ello deben utilizarse métodos estrictos y a su vez difundir la imagen de la empresa estricta para el cobro a los clientes, para ello existen factores que afectan a las políticas de las cobranzas, tales como: el capital, la competencia, el tipo de mercancías, y las clases de clientes.

Rendimiento de la recaudación (Indicador 1)

Torres, R., Jimenez, F. y Perez, P. (2011) indica que las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que esta sigue para recaudar sus cuentas por cobrar vencidas por lo regular se emplean diversos procedimientos de cobranza, una vez concedido el crédito, se presenta el

problema de recaudar el dinero cuando llega el vencimiento siendo necesario seguir la marcha de los pagos, previendo, qué hacer con los morosos (p.1).

Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobro (Indicador 2)

Para Cruz, L. (2013) el cumplimiento de controles de cuentas por cobrar es cumplir con la recuperación del crédito, debido a que la empresa cuenta con un manual de crédito donde se especifiquen los procedimientos a seguir para las cuentas por cobrar, al igual que debe de existir una provisión de cuentas por cobrar (p.30).

Ratio periodo promedio de cobranza (Indicador 3)

Según Berk, J. y Demarzo, P. (2008) los días de cuentas por cobrar son el número promedio de días que le toma a una empresa el cobro de sus ventas. Una compañía compara este número con la política de pagos especificada en sus condiciones del crédito para juzgar la eficacia de su política de crédito. Si las condiciones del crédito especificaran “30 neto” y los días de cuentas por cobrar fueran 50, la organización concluiría que sus clientes pagan con un retraso de 20 días, en promedio (p. 835).

Recuperación de créditos (Dimensión 3)

Para Gitman, L. y Zutter, C. (2012) el proceso de recuperación de los créditos concedidos dentro de los plazos establecidos se realiza mediante las cobranzas, este procedimiento establece planes que permite la conclusión de cada crédito otorgado, las acciones de cobranza deben estar contenidas en políticas con respecto al proceso de cobro estableciendo procedimientos y acciones estratégicas las cuales debe ser compartida por todos los integrantes del área correspondiente.

Índice de morosidad (Indicador 1)

Para Quevedo, N. y Mora, J. (2009) la calidad de la cartera de crédito la evaluamos por medio del índice de morosidad (calidad de cartera), el cual se calcula dividiendo la cartera de crédito vencida entre la cartera de crédito total. La cartera vencida está compuesta por créditos cuyos acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuyo principal, intereses, o ambos, no han sido liquidados en los términos pactados originalmente. La cartera

vigente representa a los créditos que están al corriente en sus pagos tanto de principal como de intereses, o a los reestructurados o renovados con evidencia de pago sostenido (p.151).

Analizar condiciones de créditos otorgados (Indicador 2)

Flores, F. y Llantoy, M. (2018) sostienen que las condiciones de crédito dependen del nivel de riesgo que tenga el solicitante, por ello la información con la que cuenta el prestamista será fundamental en la cual se especifican los términos de pago y condiciones estipuladas en el contrato, seguro, interés, plazo y otros términos.

Rotación de cuentas por cobrar (Indicador 3)

López, Y.; Venereo, N. y Albuerno, (2016) sostiene que la rotación de las cuentas por cobrar “indica el número de veces que rotan los saldos pendientes de cobro durante un año, mientras que el ciclo de cobro expresa el número de días promedio que estos saldos permanecen por cobrar” (p.269)

1.7.3. Definición de términos técnicos

Control Contable: Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

Estados Financieros: es una representación estructurada de la posición financiera, de los resultados y del cash flow de una empresas que interesa a una amplia gama de usuarios de cara a fundamentar su toma de decisiones económicas, debiendo mostrar también los resultados de la gerencia y de los recursos confiados a la misma (Martinez, F. y Sousa, F., 2014, p.13)

Activo: es el conjunto de bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultantes de sucesos pasados, de los que es probable que la empresa obtenga beneficios económicos en el futuro.

Factura: es un documento de carácter mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio y que, entre otras cosas, debe incluir toda la información de la operación.

Morosidad: retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada (González, J. y Gomes, R., 2014, p.4)

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.2.1. Enfoque de la investigación

El enfoque es de tipo cualitativo, de acuerdo a Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P (2014) un estudio con enfoque cualitativo *“Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”* (p.16)

2.2.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de tipo Fenomenológicos –Transversal, este tipo de diseño *“El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados”* (Hernández, R. et al. 2014, p. 358), además de ello es transversal o transaccional debido a que se recopilarán los datos en un único momento.

2.2.3. Alcance de la investigación

El estudio presenta un nivel de investigación o alcance de tipo Descriptivo ya que su propósito es describir una realidad. *“busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”* (Hernández, R., et al., 2014, p.92).

Para el desarrollo de la tesis se utilizará el siguiente método:

Deductivo: el estudio presenta un método deductivo ya que extrae conclusiones lógicas a partir de un conjunto de premisas, puesto que necesita hacer un análisis de los resultados obtenidos.

TÍTULO: EL CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA BRENYES S.A.C. AÑO 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO (S)	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN:	METODOLOGÍA
General	General	General	CONTROL INTERNO CUENTAS POR COBRAR	Dimensión V1 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Evaluación crediticia ◆ Plazos de crédito otorgados ◆ Circularización de saldos 	POBLACIÓN: Está conformada por el registro de las cuentas por cobrar de los años 2017-2018, los procesos de las cuentas por cobrar de la empresa Brenyes SAC año 2018	TIPO DE INVESTIGACIÓN Cualitativa DISEÑO Fenomenológicos MÉTODO Deductivo NIVEL Descriptivo TÉCNICA Entrevista Observación Revisión Documentaria
¿Cómo el control interno de cuentas por cobrar incide en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018?	Determinar cómo el control interno de cuentas por cobrar incide en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018.	H1: El control interno de cuentas por cobrar incide significativamente en gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C, año 2018.				
Específicos	Específicos	Específicas				
¿Cómo el control interno de cuentas por cobrar y la evaluación crediticia de los clientes inciden en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018?	Determinar cómo el control interno de cuentas por cobrar y la evaluación crediticia de los clientes inciden en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018.	H1. El control interno de cuentas por cobrar y la evaluación crediticia de los clientes inciden significativamente en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C año 2018.	GESTIÓN DE COBRANZAS	Dimensiones V2	MUESTRA: Decisión a criterio del investigador. Son los estados de Situación	
¿Cómo el control interno de cuentas por cobrar y los	Determinar cómo el control interno de cuentas por cobrar y los	H2. EL control interno de cuentas por cobrar y los plazos de crédito				

plazos de crédito otorgados a los clientes inciden en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018?	plazos de crédito otorgados a los clientes inciden en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018.	otorgados a los clientes inciden significativamente en las cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C, año 2018.			Financiera del año 2018- Los procesos de las cuentas por cobrar de la empresa Brenyes SAC año 2018.	
¿Cómo el control interno de cuentas por cobrar y la circularización de saldos inciden en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018?	Determinar cómo el control interno de cuentas por cobrar y la circularización de saldos inciden en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018	H3. EL control interno de cuentas por cobrar y la circularización de saldos inciden significativamente en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C, año 2018.		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Prevención ◆ Políticas de cobranza ◆ Recuperación de créditos 		<p>INSTRUMENTOS</p> <p>Guía de entrevista</p> <p>Lista de Cotejo / Registro de información financiera</p>

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p align="center">CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR</p>	<p>Las cuentas por cobrar representan el crédito que otorga la empresa con la intención de esperar una promesa de pago por parte del cliente en un plazo determinado, estos activos corrientes deben ser convertidos en efectivo en un plazo máximo de tiempo, además las cuentas por cobrar son consideradas una herramienta de mercadotecnia para incentivar e incrementar las ventas y obtener mejores resultados (Madroño, M., 2016, p.45).</p>	<p align="center">EVALUACIÓN CREDITICIA</p>	<p>Determinar la capacidad de pago</p>
			<p>Análisis de historial crediticio</p>
			<p>Analizar cuadro de buen pagador</p>
		<p align="center">PLAZOS DE CREDITO OTORGADOS</p>	<p>Ejecutar cuadro de seguimiento de créditos otorgados</p>
			<p>Actualizar la política de créditos otorgados</p>
			<p>Analizar en el mercado plazos de crédito otorgados</p>
		<p align="center">CIRCULARIZACION DE SALDOS</p>	<p>Validar las transacciones de cada periodo</p>
			<p>Verificar la información financiera</p>
			<p>Analizar libros de ventas</p>

GESTIÓN DE COBRANZAS	Gestión de cobranzas es una reactivación de relación comercial con el cliente a través de distintas acciones para lograr la recuperación de los créditos otorgado, esto es una labor de gran importancia en la administración de las empresa (Morales y Morales, 2014, p.144)	PREVENCIÓN	Análisis de indicadores de riesgo
			Ejecutar cuadro de control de riesgos
			Analizar factores de riesgo frecuentes
		POLÍTICAS DE COBRANZA	Rendimiento de la recaudación
			Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobro.
			Ratio periodo promedio de cobranza.
		RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	Índice de morosidad
			Analizar condiciones de créditos otorgados
			Rotación de cuentas por cobrar

Fuente: elaboración propia

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Unidad de estudio

Esta investigación toma como unidad de análisis a las cuentas por cobrar de la empresa Brenyes S.A.C.

Para Hernandez, R., et al.(2014) la unidad de analisis "*indica quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición (p.183).*

Población

La población está conformada por el registro de cuentas por cobrar de los años 2017-2018, es decir, son los procesos de las cuentas por cobrar de la empresa Brenyes S.A.C.

Para Hernández, S., (2013) la poblacion es el "*conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado*"

Muestra

Son los estados de Situación Financiera del año 2018, es decir, los procesos de las cuentas por cobrar de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018. Este tipo de muestreo es decisión del investigador, además es utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, en este caso para que sea significativo la muestra deberá tomarse a toda la población.

Para Hernández, S. (2013) la muestra es "*Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta*"(p.173)

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas

Las técnicas de recolección de datos que será utilizado en este estudio son:

- **Entrevista**

Las entrevistas son flexibles y abiertas, es considerado como una reunión para intercambiar información, a través de las respuestas se logra una comunicación, por otro lado la presente es una entrevista estructurada ya que se tiene una guía de preguntas específicas (Hernández, R., et al., 2014).

Instrumento: Guía de entrevista

La guía de entrevista es un instrumento compuesto de preguntas de acuerdo a un tema en base a los objetivos de la investigación, este instrumento permite la averiguación de hechos no observables.

La entrevista está conformada por 19 preguntas las cuales se realizaran al gerente del área de Créditos y cobranzas para poder conocer de primera fuente todos los aspectos y procedimientos de la empresa Brenyes S.A.C.

- **Revisión documentaria**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que la revisión documentaria *“Sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal”* (Pág. 172).

Instrumento: Lista de Cotejo

Está constituido por 30 ítems, con ello se podrá analizar y recabar información de todos los procesos de las cuentas por cobrar.

Para Carrasco, S. (2005) una lista de cotejo es un cuadro de doble entrada el cual se usa para el análisis documental o recopilación de información sus características son: intencional, objetiva y diversificada (p.50).

- Solicitud de las políticas de cobranza
- Solicitud de Información Financiera (Estado de Situación Financiera del periodo 2018).
- Registros de Cuentas vencidas

2.4. Procedimiento

Los procedimientos aplicados son los siguientes:

Los procedimientos de análisis de datos empieza desde la aplicación de la ficha de cotejo a los colaboradores de la empresa Brenyes S.A.C, además, se entrevista al gerente del área de créditos y cobranzas para obtener información acerca de los procedimientos que se ejecutan en el tratamiento de las cuentas por cobrar a través del control interno y como esto influye en la gestión de cobranzas.

Se realiza una revisión de los datos financieros encontrados en los registros de la empresa Brenyes S.A.C., acerca del histórico de cuentas por cobrar, establecimiento de políticas de crédito y de cobranzas y los análisis que realizan a través de ratios financieros.

2.5. Aspectos éticos

El estudio ha sido elaborado con un valor ético, ya que se respeta la propiedad del autor citando todo cuanto lo amerite respetando así los derechos de autor, así también los datos que se obtuvieron con respecto a los estados financieros de cuentas por cobrar fueron recaudados de manera veraz y objetiva.

A continuación se desarrolla todos los aspectos que están orientadas a los objetivos planteados para luego contestar a las hipótesis de la investigación.

CAPITULO III. RESULTADOS

3.1. Descripción general

Brenyes S.A.C. ubicada en Calla Las Margaritas N° 192, San Isidro, Lima, es una empresa que presta servicios integrales en gestión ambiental, social y comunitaria, de seguridad industrial y salud ocupacional, tanto a entidades públicas y privadas. Brenyes S.A.C., es una firma independiente de asesoría y consultoría, fundada en Colombia en el año 1994 y se estableció en Perú a fines del 2004. En el año 2010 Ambientales consultores S.A.C. se integra a la empresa Brenyes mediante la adquisición del paquete mayoritario de acciones por esta última. La empresa Brenyes S.A.C., es una compañía española con más de 30 años de experiencia y 450 profesionales, líder en Ingeniería de Proyectos industriales, desarrollo de tecnologías para la optimización ambiental y energética.

- **Denominación social:** BRENYES S.A.C
- **Dirección Legal:** Calle Las Margaritas N° 192, San Isidro, Lima
- **Giro de negocio:** Dedicado a la Consultoría en los campos de medio ambiente, sostenibilidad, seguridad industrial, salud ocupacional.
- **Visión**
“Ser una empresa líder en el cuidado del medio ambiente, a nivel mundial”
- **Misión**
“Contribuir al desarrollo industrial sostenible, ofreciendo productos y servicios tecnológicos avanzados en los ámbitos de la ingeniería, el medio ambiente, y la seguridad.”
- **Valores**
 - Mantener un elevado nivel de calidad en nuestras actuaciones, trabajando con rigor y solvencia ofreciendo productos y servicios tecnológicos avanzados e innovadores.
 - Procurar que el desarrollo industrial sea plenamente respetuoso con el entorno, para lograr así una mejor progresiva de su aceptación social.
 - Minimizar el impacto ambiental de las actividades de INERCO.
 -

3.2. Principales clientes:

Tabla 2. Principales clientes de la empresa BRENYES S.A.C.

PRINCIPALES CLIENTES	
Denominación o Razón social	
CERVECERIA SAN JUAN S.A.	MEXICHEM PERU S.A.
BACKUS y JOHNSTON S.A.A.	AEROPUERTOS DEL PERU S.A.
YOFC PERU S.A.C.	CONALVIAS S.A.
BANDEL S.A.C.	LIMA INGENIERIA Y CONSTRUCCIÓN S.A.
CEMENTOS PACASMAYO S.A.A.	COMATSU MITSUI MAQUINARIAS PERU S.A.
PETROLEOS DEL PERU PETROPERU S.A.	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
AEROPUERTOS DEL PERU S.A.	MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
REPSOL COMERCIAL	MINSUR S.A.
BOW POWER PERU S.R.L.	TRANSMISORA ELECTRICA DEL SUR S.A.
GRAÑA Y MONTERO PETROLERA	TRANSPOTADORA DE GAS DEL PERU
CONSORCIO TERMINALES S.A.	SOWITEC ENERGIAS RENOVABLES DEL PERU S.A.
PROMIGAS PERU	ANDEAN POWER S.A.C.
CALIDDA ENERGIA S.A.C.	ETUCSA

Fuente: elaboración propia

Contexto Inicial

En este apartado se analiza la situación actual de la empresa Brenyes S.A.C. dedicado al servicio de consultoría en el campo de medio ambiente. a nivel nacional, actualmente Brenyes S.A.C., realiza servicios de sostenibilidad, medio ambiente seguridad industrial, salud ocupacional y de seguridad industrial, también cuenta con una gran cartera de clientes a los cuales generalmente se les otorga créditos lo cual en algunos casos afecta a la calidad de cartera que

maneja el área de cobranzas siempre que demoren más tiempo de lo pactado, además existen procesos los cuales no se encuentran definidos en el área de cobranzas causando retrasos en la recuperación de los créditos otorgados, para fines de la presente investigación se analizan los procesos de cobranzas en la gestión de cuentas por cobrar mediante un control interno.

Proceso de cobranza

La empresa Brenyes S.A.C. tiene como política de cobranza realizar los cobros de manera semanal de acuerdo a una hoja Excel con la que cuentan y llevan el control y seguimiento de los clientes, de acuerdo a las facturas por vencer se realizan las llamadas pertinentes para hacer el recordatorio de la cuenta a vencer. Por otro lado, la empresa Brenyes S.A.C., busca tratar directamente con el área responsable de forma insistente con la finalidad de recuperar el crédito, la empresa por lo general solo insiste con las llamadas y tiene consideración con las ventas a mayor volumen que sean clientes fieles a la empresa. La empresa generalmente coloca letras por las facturas con la finalidad de hacer más confiable el pago de este para que no se proteste.

Procesos de facturación

La empresa cuenta con un área de facturación esta área tienen la responsabilidad de emitir la factura al área de créditos y cobranzas para su registro en las cuentas por cobrar si fuera el caso, ambas áreas involucradas tienen la responsabilidad de verificar las cantidades, fechas para que lleven un registro de los créditos otorgados.

Contexto del problema

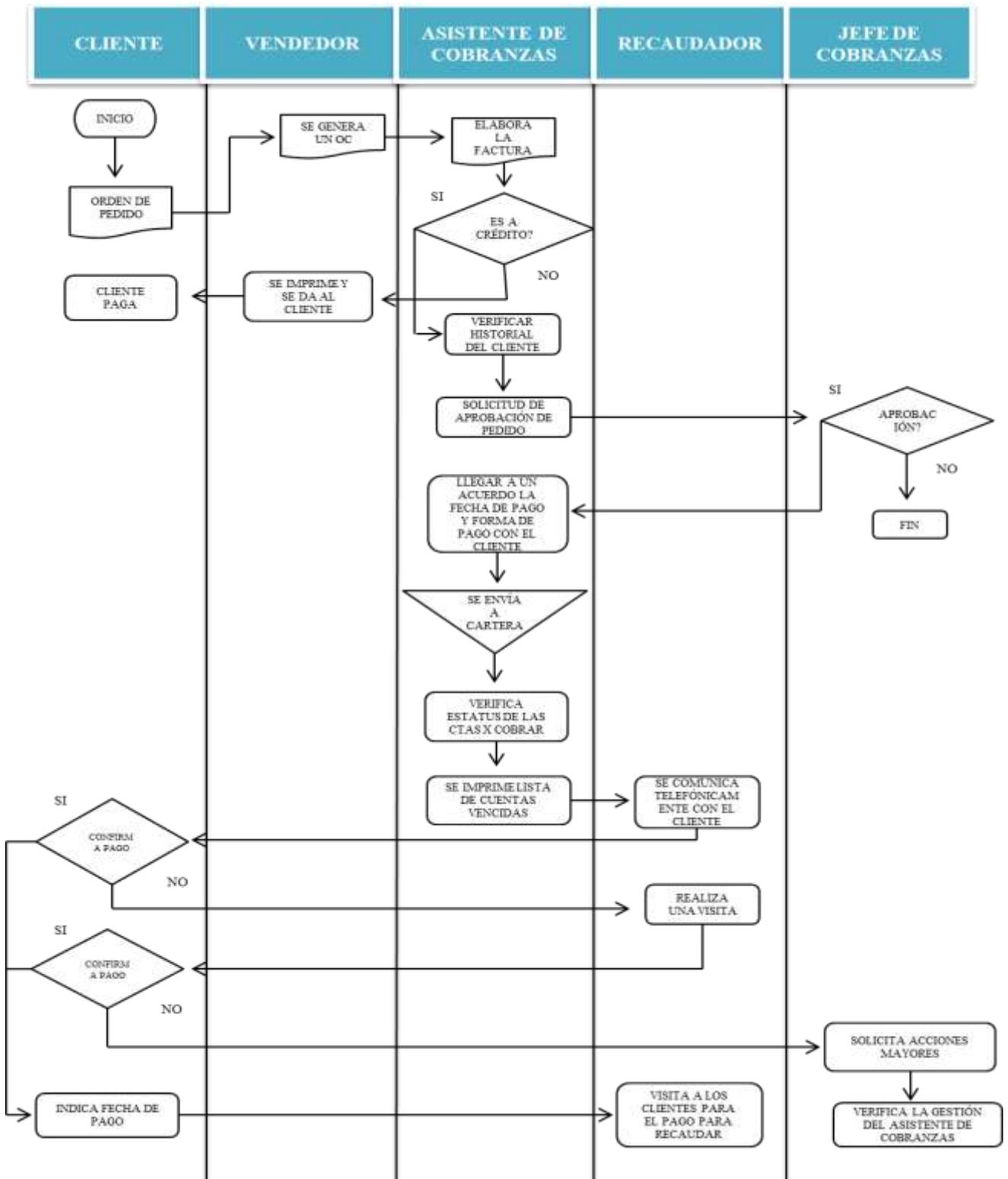
28-10-18 Problemas relacionados a políticas de cobranza

Uno de los problemas más frecuentes en la empresa es el retraso de las cuentas a crédito, el día 28-10-18 el encargado de cobranzas se percató que no se habría efectuado el cobro de que las facturas N° 0001-00000058 de importe S/ 4,250 y N° 0001-00000102 de importe S/ 5,460 en las fechas 22/10/2018 y 24/10/2018 respectivamente, siendo los clientes Consorcio Terminales S.A y Etucsa, por lo cual se procedió a realizar el cobro de las facturas que ya tenían días de retraso.

21-11-18 Problemas relacionados a gestión de cobranzas

Otro problema que se evidencia es que el día 21-11-18 el área de cobranzas procedió a realizar el cobro a la empresa Andean Power S.A.C., que en su base de datos aparecía como una factura que estaba con retraso de 10 días el N° de factura 0001-00000127, el cual es de S/ 9,420 y vencía el 10-11-18, por lo que el área procedió a realizar el cobro, sin embargo la sorpresa fue cuando el cliente indicó que ya había efectuado el pago correspondiente, lo que muestra que no existe una comunicación entre el área de recaudación y finanzas y el área de cobranzas, ya que la hoja de seguimiento no estaba actualizada, generando una incomodidad en el cliente y haciendo notar que el día en el cual venció no se realizó su respectivo seguimiento y cobro de la factura.

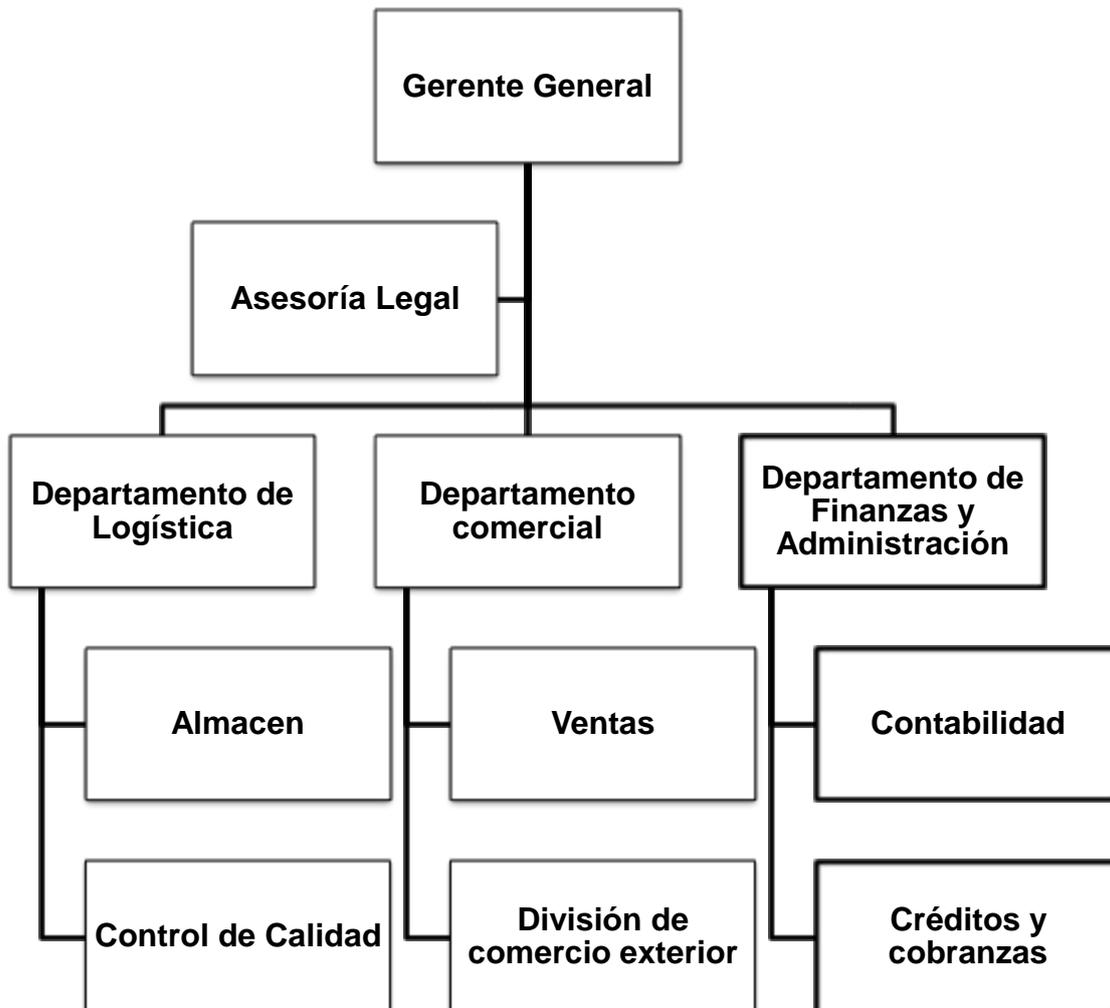
Gráfico 1. Diagrama de Flujo de los procesos de créditos y cobranzas



Fuente: elaboración propia

3.3. Estructura Organizacional

Gráfico 2. Estructura Organizacional de la empresa Brenyes SAC.



Fuente: elaboración propia

Descripción de las funciones:

Órgano de alta dirección:

Gerencia general

- El gerente de la empresa Brenyes S.A.C direcciona a la empresa, estableciendo políticas en todas las áreas de la empresa tanto operativas, estratégicas y administrativas.
- Establece resolución de conflictos ante cualquier eventualidad dentro de la empresa, priorizando la armonía en la organización.

- Desarrolla una estructura organizativa que permita el desarrollo de planes de acción de las distintas áreas.

Área de Logística

Este departamento de logística se encarga de las operaciones de llevar el control de requerimiento de equipos, epps (equipo de protección personal), suministros, para que todo el proceso del servicio cuente con los elementos y materiales necesarios. Además, se lleva el control de la cantidad de stock de entradas y salidas equipos, suministros, epps (equipo de protección personal) y el control directo del manejo de almacén.

Departamento comercial

Este departamento se encarga de la gestión de las ventas de empresas, en cuanto a colocación de servicios desde el planeamiento, la captación de nuevos clientes y cumplir con los objetivos comerciales de la empresa, además establece el desarrollo de los servicios, la promoción y publicidad de los servicios.

Departamento de Administración y Finanzas

El departamento en mención es de interés para la presente investigación, ya que, el departamento de Administración y Finanzas tiene la finalidad de ejecutar acciones tanto administrativas como financieras, entre ellas la recaudación de cobros de las facturas emitidas, con la modalidad de crédito, dentro de las finanzas se encuentra el área de créditos y cobranzas las cuales llevan el control de las cuentas vencidas para su rápida recuperación, además, también se encarga del manejo de las cuentas por pagar a corto plazo, pago a trabajadores, cobro a clientes.

3.4. Estado de Situación Financiera

Gráfico N° 3. Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2018

BRENYES S.A.C			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			
(EXPRESADO EN SOLES)			
ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Caja y Bancos	145,240	Tributos por pagar	48,551
Cuentas por Cobrar Comerciales a terceros	210,149	Obligaciones financieras	115,542
Cuentas por Cobrar diversas terceros	98,250	Cuentas por Pagar comerciales	78,520
Estimación de Cuentas de cobranza dudosa	0	Cuentas por Pagar diversas	58,540
Servicios y otros contratados por Anticipados	25,524	TOTAL PASIVO CORRIENTE	301,153
Existencias	380,890		
Otros Activos	54,805	PASIVO NO CORRIENTE	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	914,858	Cuentas por pagar comerciales a Largo plazo	20,100
		Obligaciones Financieras Largo Plazo	62,031
ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	82.131
Propiedades de Inversión	288,120		
Inmuebles, Maquinarias y Equipo	250,734	PATRIMONIO	
Depreciación acumulada	-178,584	Capital	490,100
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	360,270	Resultados Acumulados	240,264
		RESULTADOS DEL EJERCICIO	161,480
		TOTAL PATRIMONIO	891,844
TOTAL ACTIVO	1,275,128.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,275,128.00

Fuente: Empresa Brenyes SAC

3.5. Estado de Resultados

Gráfico N° 4. Estado de Resultados al 31 de diciembre del 2018

BRENYES S.A.C	
ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	
(EXPRESADO EN SOLES)	
VENTAS	
Ventas	1,871,099
Otros Ingresos Operacionales	0
VENTAS NETAS	<u>1,871,099</u>
Costo de ventas	<u>-1,358,240</u>
UTILIDAD BRUTA	512,859
Gastos Administrativos	-140,120
Gastos de ventas	-75,110
Gastos Financieros	<u>-12,520</u>
UTILIDAD DE OPERACIÓN	285,109
Ingresos financieros	322,731
Otros ingresos	850
Otros Egresos	-
Ingreso por Diferencias de Cambio	1,002
Ingresos Excepcionales	<u>340</u>
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	610,032
Impuesto a la renta	<u>-448,552</u>
RESULTADO DEL EJERCICIO	161,480

Fuente: Empresa Brenyes SAC

Tabla 3. Reporte de Vencimiento de Factura Al 30/12/2018

REPORTE DE VENCIMIENTO DE FACTURA
Al 30 de Diciembre del 2018 Expresado en Soles

#	Razón social	N° Factura	Importe total	Fecha de Emisión	Días de Crédito	Fecha de vencimiento	Días de atraso
1	CONSORCIO TERMINALES SAC	0001-00000148	9,710	01/01/2018	15	16/01/2018	45
2	LANCE ECO SAC	0001-00000149	2,149	10/01/2018	30	09/02/2018	5
3	PROMIGAS PERU SAC	0001-00000163	11,254	15/01/2018	30	14/02/2018	-10
4	BANDTEL PERU SAC	0001-00000134	9,720	15/01/2018	15	30/01/2018	-5
5	REPRESENTACIONES & SERVICIOS k & MEIRL	0001-00000121	4,870	17/01/2018	15	01/02/2018	-2
6	BOW POWER SAC	0001-00000152	3,100	17/01/2018	30	16/02/2018	48
7	CEMENTOS PACASMAYO SA	0001-00000145	8,245	18/01/2018	60	19/03/2018	-18
8	CERVECERIA SAN JUAN SAC	0001-00000068	9,501	24/01/2018	15	08/02/2018	60
9	ENVASES FLORESAS SAC	0001-00000114	8,111	26/01/2018	60	27/03/2018	-15
10	CONVERSIONES AYMARA EIRL	0001-00000131	2,512	02/02/2018	15	17/02/2018	20
11	INDUSTRIAS PEMISA SAC	0001-00000101	3,846	02/02/2018	15	17/02/2018	-5
12	TRANSPORTADORA DE GAS DEL PERU	0001-00000159	2,410	05/02/2018	30	07/03/2018	15
13	ETUCSA	0001-00000149	4,580	06/02/2018	30	08/03/2018	15
14	ETUCSA	0001-00000148	6,940	10/02/2018	15	25/02/2018	30
15	MAGNUS CREATIVOS SAC	0001-00000112	11,210	10/02/2018	15	25/02/2018	-5
16	ARRIBASPLATA SOBERON ENMA LUZ	0001-00000163	9,540	06/04/2018	15	21/04/2018	30
17	REPSOL COMERCIAL	0001-00000681	3,800	07/04/2018	15	22/04/2018	40
18	SOWITEC ENERGIAS RENOVABLES DEL PERU SA	0001-00000165	13,230	05/05/2018	30	04/06/2018	-15
19	CONALKVIAAS SA	0001-00000156	8,547	09/05/2018	30	08/06/2018	-10
20	COMATSU MAQUINARIAS DEL PERU SAC	0001-00000111	4,785	03/06/2018	15	18/06/2018	30
21	TELEFÓNICA DEL PERU SAA	0001-00000706	4,350	06/07/2018	30	05/08/2018	-10
22	EAGLE PERU SAC	0001-00000167	6,580	05/08/2018	60	04/10/2018	-20
23	LIMA INGENIERIA Y CONSTRUCCION SA	0001-00000058	4,250	07/09/2018	45	22/10/2018	40
24	CONVERSIONES AYMARA EIRL	0001-00000127	1,420	10/10/2018	30	09/11/2018	-10

25	IMPORTACIONES FIGUEROA CASTRO SAC	0001- 00000102	5,460	14/10/201 8	10	24/10/2018	15
26	CEMENTOS PACASMAYO SA	0001- 00000107	5,921	25/10/201 8	15	09/11/2018	40
27	MEXICHEM PERU SA	0001- 00000170	9,870	14/11/201 8	45	29/12/2018	-10
28	COMATSU MAQUINARIAS DEL PERU SAC	0001- 00000143	7,268	13/12/201 8	30	12/01/2019	-10
29	COMATSU MAQUINARIAS DEL PERU SAC	0001- 00000140	11,590	18/12/201 8	15	02/01/2019	15
30	COMATSU MAQUINARIAS DEL PERU SAC	0001- 00000173	15,380	26/12/201 8	10	05/01/2019	30
TOTAL			210,14 9				

Fuente: Brenyes S.A.C

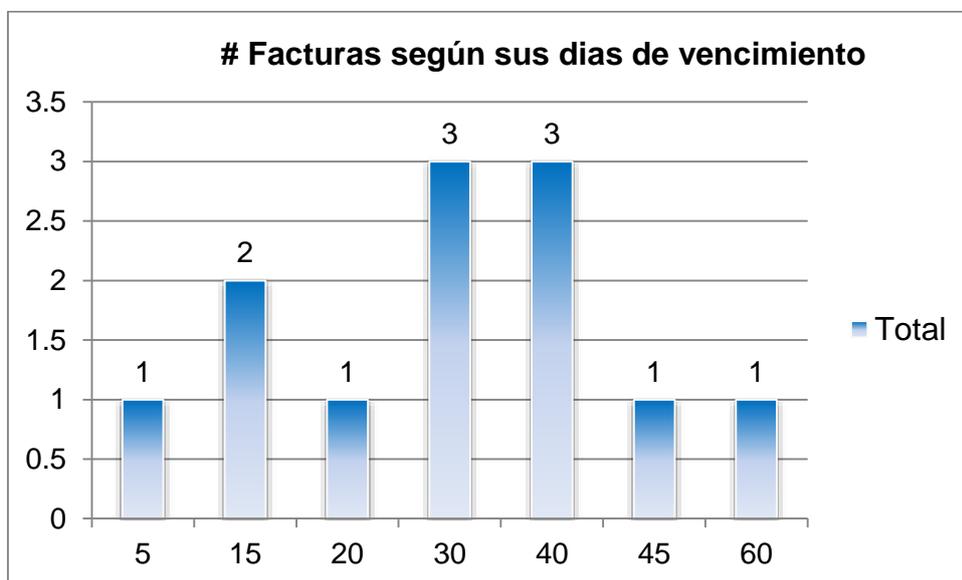
Tabla 4. Reporte de Facturas Vencidas al 30/12/2018

REPORTE DE FACTURAS VENCIDA
Al 30 de diciembre del 2018 Expresado en Soles

#	Razón social	N° Factura	Importe total	Fecha de Emisión	Días de Crédito	Fecha de vencimiento	Días de atraso
1	CONALVIAS SA	0001- 00000148	9,710	01/01/2018	15	16/01/2018	45
2	LIMA INGENIERIA Y CONSTRUCCION SA	0001- 00000149	2,149	10/01/2018	30	09/02/2018	5
3	MINSUR SA	0001- 00000068	9,501	24/01/2018	15	08/02/2018	60
4	MEXICHEM PERU SA	0001- 00000131	2,512	02/02/2018	15	17/02/2018	20
5	ETUCSA	0001- 00000163	9,540	06/04/2018	15	21/04/2018	30
6	COMATSU MAQUINARIAS DEL PERU SAC	0001- 00000681	3,800	07/04/2018	15	22/04/2018	40
7	CERVECERIA SAN JUAN SAC	0001- 00000111	4,785	03/06/2018	15	18/06/2018	30
8	CERVECERIA SAN JUAN SAC	0001- 00000058	4,250	07/09/2018	45	22/10/2018	40
9	MEXICHEM PERU SA	0001- 00000102	5,460	14/10/2018	10	24/10/2018	15
10	CERVECERIA SAN JUAN SAC	0001- 00000107	5,921	25/10/2018	15	09/11/2018	40
11	INDUSTRIAS GRAFICAS CIMAGRAF SAC	0001- 00000140	11,590	18/12/2018	15	02/01/2019	15
12	ETUCSA	0001- 00000173	15,380	26/12/2018	10	05/01/2019	30
TOTAL			84,598				

Fuente: Brenyes S.A.C

Gráfico 5. Numero de facturas según sus días de atraso



Fuente: Elaboración propia

3.6. Aplicación de ratios financieros

Ratios de gestión:

- *Rotacion de las cuentas por cobrar* = $\frac{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}{\text{Cuentas por cobrar}}$

$$8,90 = \frac{1.871,099}{210,149}$$

La rotación de cuentas por cobrar es el índice de la rapidez con la que la empresa hace la conversión de estas cuentas en efectivo, es decir, se realiza la recuperación de las cuentas por cobrar. En este caso la empresa Brenyes S.A.C mediante la aplicación de sus estrategias y procesos para realizar las cobranzas tienen como resultado 8.90 de los valores que presenta la empresa al momento de realizar sus transacciones comerciales. Esta razón indica cuantas veces cobra la empresa al año.

- *Periodo Promedio de Cobranza* = $\frac{\text{Dias del año}}{\text{Rotacion de las Cuentas por Cobrar}}$

$$40 = \frac{360}{8.90}$$

La empresa Brenyes S.A.C cobra cada 40 días sus cuentas, lo cual muestra que debe reducirse mediante políticas adecuadas de ventas y cobranzas para no incurrir en morosidad.

- **Indice de Morosidad** = $\frac{\text{Saldo de la Cartera de Credito Vencida}}{\text{Saldo de la Cartera de Credito Total}}$

$$40\% = \frac{845,98}{210,149}$$

Los resultados muestran que el 40% de la cartera de créditos se encuentra en condición vencida, es por ello que el índice de morosidad es alto, por lo cual la empresa debe aplicar estrategias o nuevas políticas de crédito que permita minimizar esta condición.

Se observa que el proceso de cobranzas debe ser mejorada en cuanto a sus políticas de otorgamiento en la gestión en la cual se está llevando a cabo las cobranzas de las facturas para la recuperación de los créditos.

- Las cuentas por cobrar siguen documentándose y llevando el control en una hoja de Excel ya que es imposible tener un sistema, de forma manual se ingresa en un Excel y se le hace el seguimiento respectivo.
- Como parte del otorgamiento de los créditos, la empresa ha considerado no otorgar créditos mayores de 30 días para evitar la demora, a menos que el cliente cuente con un gran historial crediticio.
- En cuanto a las políticas de ventas se disminuyó el monto de ventas menores a S/ 500.00 será cancelados al contado para no hacer la cartera de créditos pequeños.

	Sin políticas	Con políticas
Cuentas por cobrar comerciales	S/ 210,149.00	S/ 195,215.00

Los resultados de la presente investigación se presentan de una forma descriptiva.

3.7. Resultados de ficha de cotejo

Tabla 5. Análisis absoluto de la pregunta 1 de la ficha de cotejo

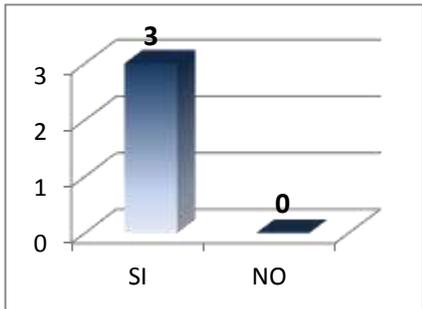
¿Existen requisitos para otorgar línea de crédito?							
 <p>A 3D bar chart with a vertical axis from 0 to 3. The 'SI' bar reaches 3, and the 'NO' bar is at 0.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	SI	3	NO	0	<p>Los resultados muestran que el 100% de colaboradores considera que la empresa si establecen requisitos al momento de otorgar una línea de crédito con la empresa, estos pueden comprender desde tener un buen historial con otras empresas hasta la evaluación de sus activos para conocer su capacidad de pago.</p>
Respuesta	Cantidad						
SI	3						
NO	0						

Tabla 6. Análisis absoluto de la pregunta 2 de la ficha de cotejo

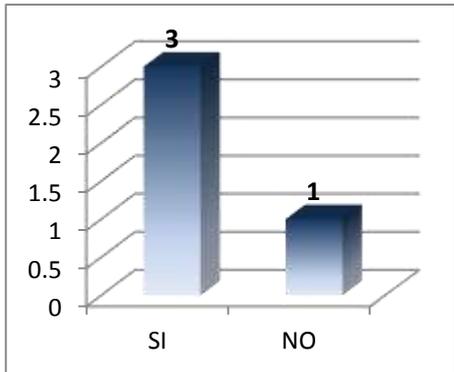
¿Se verifica que el cliente no tenga problemas de atraso de pagos o que exceda su límite de crédito?							
 <p>A 3D bar chart with a vertical axis from 0 to 3. The 'SI' bar reaches 3, and the 'NO' bar reaches 1.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	SI	3	NO	1	<p>Los resultados muestran que el 100% de los trabajadores tienen en consideración la verificación de los datos del cliente través de los datos ingresados en la hoja Excel de control o a través de llamadas al cliente para estar constantemente en comunicación de la situación de ellos para el pago de las facturas a vencer.</p>
Respuesta	Cantidad						
SI	3						
NO	1						

Tabla 7. Análisis absoluto de la pregunta 3 de la ficha de cotejo1

¿Existe un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar?	
	<p>Los resultados muestran que el 100% de los trabajadores considera que no existe un manual establecido para la ejecución de</p>

	<p>la recuperación de los créditos o para control de las cuentas por cobrar, por tal motivo hay funciones que se obvian y que necesitan ser reformuladas</p>
--	--

Tabla 8. Análisis absoluto de la pregunta de la ficha de cotejo

<p>¿Existen políticas para el cobro de las cuentas y documentos por cobrar?</p>	
	<p>El 100% de los colaboradores refiere que la empresa si cuenta con políticas para el cobro y documentación de las cuentas por cobrar, se tienen en cuenta ante esto que se debe elaborar periódicamente una relación de cta. por cobrar, fijar un periodo congruente de cobro, etc.</p>

Tabla 9. Análisis absoluto de la pregunta 5 de la ficha de cotejo

<p>¿Existe un descuento por pronto pago que permita recuperar rápidamente las cuentas pendientes de cobro?</p>	
	<p>El 67% de los colaboradores refiere que si existe un descuento por pronto pago, debido a que eso incentiva a los clientes a pagar a tiempo, sin embargo el 33% considera que estos descuentos solo es accesibles a los que solo se atrasan pocos días y a los morosos no existe un incentivo para el pago del crédito.</p>

Tabla 10. Análisis absoluto de la pregunta 6 de la ficha de cotejo

<p>¿Existe alguna promoción para los clientes que pagan a tiempo?</p>

	<p>Los resultados muestran que el 10% de los colaboradores considera que no existe una promoción por pronto pago, es decir para los que son puntuales, lo cual debería de existir ya que existen clientes que no esperan a que sus facturas venzan y hacen efectivo el abono y ellos también merecen algún premio por ello.</p>
--	---

Tabla 11. Análisis absoluto de la pregunta 7 de la ficha de cotejo

<p>¿Hay establecidos límites de crédito y plazo de pago para los clientes?</p>	
	<p>El 100% considera que si existen límites de crédito y plazos para los pagos de los clientes, el límite es de 5 mil soles y los plazos varían entre 30 días a 60 días de acuerdo al monto de la factura o letra que emita la empresa.</p>

Tabla 12. Análisis absoluto de la pregunta 8 de la ficha de cotejo

<p>¿El cliente recibe la copia de la factura de crédito, quedando una copia en contabilidad y el original en el área de Crédito y Cobranza?</p>	
	<p>El 100% de los trabajadores considera que si, se entrega la copia de la factura a clientes y las demás áreas se quedan con otra para el debido seguimiento de las cuentas por cobrar.</p>

Tabla 13. Análisis absoluto de la pregunta 9 de la ficha de cotejo

<p>¿Se lleva el control de las facturas emitida y canceladas?</p>							
<table border="1"> <caption>Data for Tabla 13</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Frecuencia	SI	2	NO	1	<p>El 67% considera que si se está llevando de forma correcta el control de las facturas emitidas y cancelada para que no existe una confusión, sin embargo el 33% considera que no porque ha existido ciertos inconvenientes con el mal manejo y actualización de las cuentas por cobrar.</p>
Respuesta	Frecuencia						
SI	2						
NO	1						

Tabla 14. Análisis absoluto de la pregunta 10 de la ficha de cotejo

<p>¿Se solicitan garantías para la aprobación de un crédito?</p>							
<table border="1"> <caption>Data for Tabla 14</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Frecuencia	SI	2	NO	1	<p>El 67% considera que si se solicitan garantías para la otorgación de un crédito, sin embargo el 33% considera que no son lo suficiente para asegurar el retorno de crédito.</p>
Respuesta	Frecuencia						
SI	2						
NO	1						

Tabla 15. Análisis absoluto de la pregunta 11 de la ficha de cotejo

<p>¿Se realiza una revisión (mensual, trimestral, semanal) de las ventas e ingresos de cuentas por cobrar?</p>	
	<p>El 67% de los colaboradores considera que si se está llevando una adecuada revisión de las cuentas mensuales, trimestrales, llevando el registro de las cuentas ya canceladas, sin embargo el 3% considera que no ya que al no encontrarse actualizado se ha incurrido al cobro de cuentas ya pagadas o en su defecto dejar</p>

	<p>de cobrar a cuentas que aparecen canceladas pero que no se efectuará el pago.</p>
--	--

Tabla 16. Análisis absoluto de la pregunta 12 de la ficha de cotejo

<p>¿Se verifican los ingresos por facturas cobradas?</p>	
	<p>El 67% de los colaboradores considera que si se está llevando una adecuada revisión de las cuentas, sin embargo el 33% considera que no ya que no se está en coordinación con el área contable o de cobranzas respecto al ingresos de efectivo por las cuentas cobrar, por ello se evidencia poca comunicación entre las áreas.</p>

Tabla 17. Análisis absoluto de la pregunta 13 de la ficha de cotejo

<p>¿Se efectúa cálculo y provisión de cuentas incobrables?</p>	
	<p>El 100% considera que no se está calculando la provisión de las cuentas incobrables lo cual no se tienen claro cuentas y cuál es el momento de cartera perdida, vencida, atrasada.,</p>

Tabla 18. Análisis absoluto de la pregunta 14 de la ficha de cotejo

<p>¿Se acciona judicial o extrajudicialmente para la recuperación de cuentas morosas?</p>

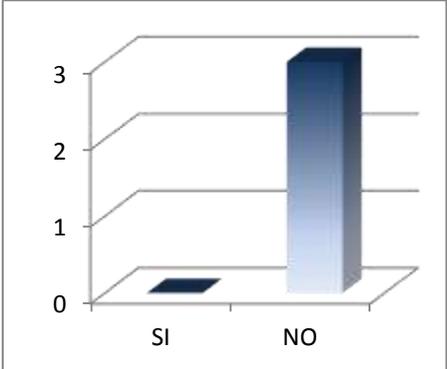
	<p>El 100% considera que no se actúa hasta la cobranza judicial, la empresa busca no tener que llegar a estos niveles para la recuperación del crédito, por ello utiliza otras estrategias.</p>
---	---

Tabla 16. Análisis absoluto de la pregunta 15 de la ficha de cotejo

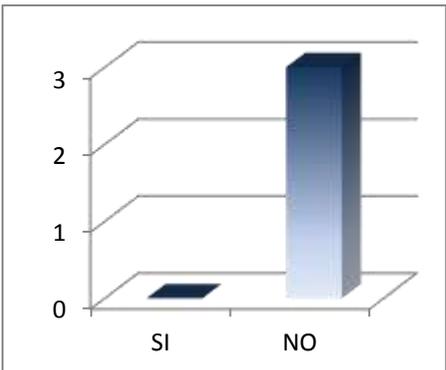
<p>¿Se aplican procedimiento de análisis financieros a través de los ratios financieros?</p>	
	<p>El 100% considera que no se establecen control o mediciones a través de indicadores de gestión, y en algunos casos son los as básicos por ello no permite tener una visión general de lo que se quiere.</p>

Tabla 19. Análisis absoluto de la pregunta 16 de la ficha de cotejo

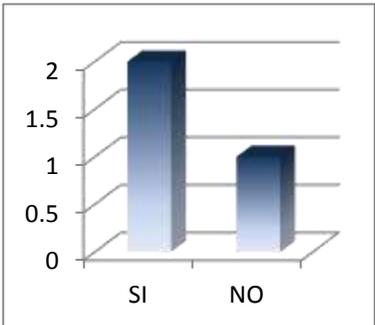
<p>¿Se ha realizado un análisis pormenorizado de los antecedentes crediticios del solicitante del crédito?</p>	
	<p>Los resultados evidencias que en muchos casos no han sido evaluados minuciosamente los clientes que tienen atrasos mayores a 30 días, por ello esa parte la empresa debe de cambiar y mejorar.</p>

Tabla 20. Análisis absoluto de la pregunta 17 de la ficha de cotejo

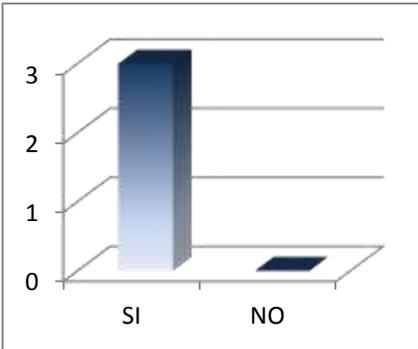
<p>Están separadas las funciones del departamento de la empresas de las relativas a: a) Recepción, b) Contabilidad, c) Facturación, d) Cobro</p>							
 <p>A 3D bar chart with a vertical axis from 0 to 3. The 'SI' bar reaches the value 3, and the 'NO' bar is at 0.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Frecuencia	SI	3	NO	0	<p>El 100% considera que estas áreas relativamente se encuentran separadas en sus funciones lo que permite que cada uno e enfoque en sus actividades, lo que debería ser mayor son los resultados esperados</p>
Respuesta	Frecuencia						
SI	3						
NO	0						

Tabla 21. Análisis absoluto de la pregunta 18 de la ficha de cotejo

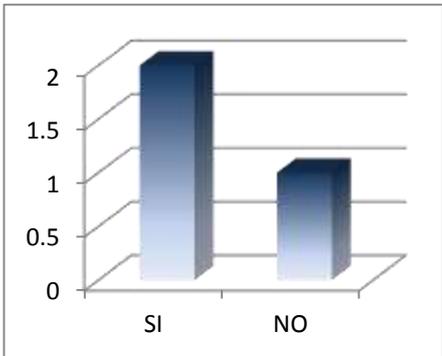
<p>¿Solicitan documentación a los clientes cuando son montos mayores para la otorgación de créditos?</p>							
 <p>A 3D bar chart with a vertical axis from 0 to 2. The 'SI' bar reaches the value 2, and the 'NO' bar reaches the value 1.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Frecuencia	SI	2	NO	1	<p>El 67% de trabajadores considera que si se le exige documentación como catas de no deuda, capacidad de activos, etc. Sin embargo el 33% considera que no porque existen clientes a los cuales se les tiene consideraciones.</p>
Respuesta	Frecuencia						
SI	2						
NO	1						

Tabla 22. Análisis absoluto de la pregunta 19 de la ficha de cotejo

<p>¿Se elaboran y presentan informes semanales de la recuperación de cartera, con el objetivo de determinar nuevas estrategias si la cartera vencida no decrece?</p>	
	<p>El 67% considera que si se está llevando un control semanal de informes para la recuperación de la cartera, sin embargo el 33% considera que no ya que si se elabora no es</p>

	<p>entregado a gerencia y no hay una preocupación contante a estas cuentas.</p>
--	---

Tabla 23. Análisis absoluto de la pregunta 20 de la ficha de cotejo

<p>¿Se realiza una buena recaudación de la cartera vencida en la empresa Brenyes?</p>	
	<p>El 67% considera que si se está llevando una buena recaudación, sin embargo el 33% considera que no ya que los trabajadores no se encuentran totalmente capacitados para ello.</p>

Tabla 24. Análisis absoluto de la pregunta 21 de la ficha de cotejo

<p>¿Los procedimientos de cobranzas se cumplen de manera eficiente?</p>	
	<p>El 67% considera que si se efectúa de la forma más correcta, sin embargo el 33% considera que no ya que existen varios vacíos en los procesos que no permiten la recuperación de los créditos.</p>

Tabla 25. Análisis absoluto de la pregunta 22 de la ficha de cotejo

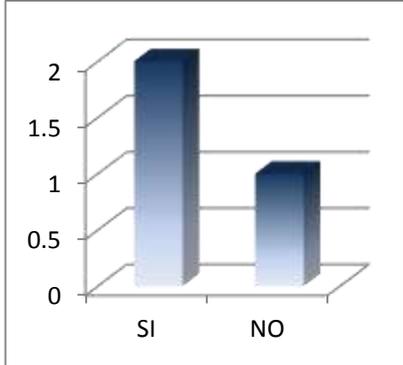
Se elaboran y presentan informes semanales de la recuperación de cartera, con el objetivo de determinar nuevas estrategias si la cartera vencida no decrece.							
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	SI	2	NO	1	<p>El 67% de los colaboradores refiere que si se efectúan informes semanales los cuales son entregados a gerencia para el control de las cuentas y así este pueda brindar soluciones o estrategias que permitan recuperar los créditos.</p>
Respuesta	Cantidad						
SI	2						
NO	1						

Tabla 26. Análisis absoluto de la pregunta 23 de la ficha de cotejo

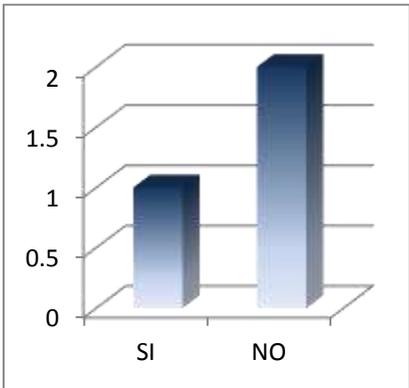
¿Se aplica una política racional para lograr producir un flujo normal de créditos?							
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	SI	1	NO	2	<p>El 67% de los colaboradores menciona que no existen políticas racionales, es decir, que se otorguen créditos a plazos razonables, aunque el 33% considera que si peor todo depende de que cliente es.</p>
Respuesta	Cantidad						
SI	1						
NO	2						

Tabla 27. Análisis absoluto de la pregunta 24 de la ficha de cotejo

¿Se calcula el índice de morosidad y se toma acciones correctivas?	
	<p>El 67% de los trabajadores consideran que si efectivamente se calcula el índice de morosidad de las cuentas por cobranzas y algunas acciones correctivas son mejorar los procesos para el otorgamiento del crédito de</p>

<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Frecuencia	SI	2	NO	1	<p>forma preventiva y correctivamente documentar los procedimientos para la recuperación de la cartera.</p>
Respuesta	Frecuencia						
SI	2						
NO	1						

Tabla 28. Análisis absoluto de la pregunta 25 de la ficha de cotejo

<p>¿La empresa brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?</p>							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Frecuencia	SI	0	NO	3	<p>El 100% considera que no existe un refinanciamiento de la deuda, sin embargo se observó que si se otorga a ciertos clientes más importantes una opción de restructuración más este beneficio no es para todos.</p>
Respuesta	Frecuencia						
SI	0						
NO	3						

Tabla 29. Análisis absoluto de la pregunta 26 de la ficha de cotejo

<p>¿Se lleva el control del promedio de días que se realizan los cobros de las cuentas acreditado?</p>							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Frecuencia	SI	0	NO	3	<p>El 100% de los trabajadores considera que actualmente no se está llevando a control de días promedio de cobro de las cuentas por cobrar, por ello no se sabe a ciencia cierta cuánto es el tiempo de atraso de la recuperación de los créditos.</p>
Respuesta	Frecuencia						
SI	0						
NO	3						

Tabla 30. Análisis absoluto de la pregunta 27 de la ficha de cotejo

<p>¿Se aplica medidas correctivas para evitar la acumulación de cartera vencida?</p>							
<table border="1"> <caption>Data for Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Frecuencia	SI	2	NO	1	<p>El 67% de los trabajadores refiere que se establecen medidas correctivas para evitar con la acumulación de la cartera vencida entre ellas se ofrecen esquemas de reestructuración a los clientes más valiosos de la empresa, se refuerza a l área de cobranzas de forma especializada.</p>
Respuesta	Frecuencia						
SI	2						
NO	1						

Entrevista formal estructurada

El tipo de técnica es la entrevista estructurada basada en preguntas los cuales fueron aplicados al jefe del área de créditos y cobranzas pues es el encargado del área es así que se consiguieron los siguientes resultados:

1. ¿Qué criterios tiene en consideración su empresa al evaluar el otorgamiento de créditos?

Jefe de Créditos y cobranzas: definitivamente la empresa está en esa búsqueda de mejora actualmente primero se somete a una evaluación previa dentro de los cuales deben existir criterios cualitativos y cuantitativos, ase evalúa el comportamiento, evaluación de datos históricos en otros casos pedir garantías y evalúa la posibilidad de pago a mide de activos.

2. ¿Cada qué tiempo se actualiza la información de los clientes que mantienen crédito en la empresa?

Jefe de Créditos y cobranzas: la información se actualiza de manera semanal, sin embargo a diario se hace una revisión de las cuentas que vencen en el día para ir llamando a los clientes para que realicen el deposito, aunque he notado que el área debe tener más cuidado en este aspecto ya

que muchas veces no se han encontrado a clientes lo cual no estaban ingresados.

3. ¿Cuáles son los factores claves que desarrolla Normal en el control interno en sus cuentas por cobrar?

Jefe de Créditos y cobranzas: Brenyes para realizar un control interno en las cuentas por cobrar necesita primero se identifique toda la documentación que demuestre la cantidad de créditos y el tiempo, se analiza el riesgo que implica la cartera todo con la finalidad de disminuir la cartera vencida e incrementar los flujos de efectivo.

4. ¿Qué medidas toma la empresa Brenyes S.A.C. para la custodia física de las cuentas por cobrar?

Jefe de Créditos y cobranzas: En este caso el L empresa Brenyes, cuenta con un área destinada a realizar seguimientos de facturación, contabilidad y créditos y cobranzas en la cual todos están debidamente conectados a través de la misma información para la adecuada gestión de las cuentas probar,

5. ¿Qué tipos de descuentos se le otorgan a los clientes por su pronto pago?

Jefe de Créditos y cobranzas: la empresa Brenyes tiene en mente reforzar este aspecto en crear un sistema de pagos basado en recompensas y castigos para incentivar a los clientes, es decir, se otorga un descuento de 3% a los que paguen dentro de los 15 primeros días antes de su vencimiento y de igual forma penalizar a los que se retrasen.

6. ¿Qué estrategias aplica la empresa Brenyes para promover la cancelación de las cuentas?

Jefe de Créditos y cobranzas: la empresa Brenyes concede promociones como lo antes ya mencionado descuento pronto pago, se puede llegar a negociar los términos de según sea el cliente, además es importante señalar que a medida que los créditos son pagados a tiempo la línea de crédito tiende a incrementarse.

7. ¿Se estima algún plazo máximo fijado para la otorgación de créditos?

Jefe de Créditos y cobranzas: si, lo ideal es que sea máximo en 30 días, sin embargo con distintos factores en el acuerdo se puede llegar a más pero lo estandarizado es un crédito a 30 días hábiles.

8. ¿Qué procesos se identifican en el área de facturación?

Jefe de Créditos y cobranzas: el área cuenta con tres personas uno encargado de facturación, créditos y cobranzas y contabilidad, todas estas deben y necesitan estar interaccionadas, porque considero que cada una necesita de la otra, por ello las funciones que se identifican en la facturación es el control de las facturas emitidas, anuladas, etc.

9. ¿Qué tipo de documentos se le entregan al cliente y a las demás áreas relacionadas?

Jefe de Créditos y cobranzas: al momento de otorgar un crédito se entrega la factura, un contrato con el crédito y las demás áreas reciben de igual forma para el seguimiento de las facturas por cobrar.

10. ¿A través de que documentos la gerencia informa sobre el éxito de la cobranza?

Jefe de Créditos y cobranzas: al respecto la gerencia informa a través de una reunión no específicamente un documento, se suele realizar una reunión con las personas indicadas y se tratan temas de liquidez por ende cuentas por cobrar.

11. ¿Quién es la persona que se encarga de aprobar los créditos?

Jefe de Créditos y cobranzas: en este caso mi persona, pero si fuese algo que no podría manejar es necesario que gerencia lo acepte.

12. ¿Qué tipo de garantías se aceptan para respaldar al crédito?

Jefe de Créditos y cobranzas: en este aspecto la empresa Brenyes puede pedir de garantía a un aval previa evaluación o en garantía algún activo fijo que cuente la empresa.

13. ¿Cada cuánto tiempo se pide información al área de créditos para verificar las deudas de los clientes?

Jefe de Créditos y cobranzas: en mi caso pido la información diaria para tener un mayor control, es decir pido una hoja de resumen de las cuentas vencidas en el día,

14. ¿Se actualiza los datos de las facturas cobradas cada vez que hay un abono?

Jefe de Créditos y cobranzas: Si bien es cierto ha existido problemas en este aspecto ya que en algunos casos las cuentas ya han estado ya pagadas pero en los reportes aparecen como por cobrar o al revés lo cual dificulta a un seguimiento eficaz, es por ello que ante ellos se tomaron medidas correctivas en el personal.

15. ¿Cuáles son los criterios para efectuar el cálculo de las provisiones sin cobrar?

Jefe de Créditos y cobranzas: en este caso la empresa no ejecuta una provisión, lo cual es lo que se va a realizar ya estamos en eso, se ha descuidado este aspecto, pero tenemos claro que se debe realizar provisiones de cobranza dudosa.

16. ¿Qué acciones de cobranza se llevan a cabo para la recuperación de créditos?

Jefe de Créditos y cobranzas: las acciones que se realizan son las llamadas telefónicas, cobranzas personales en las oficinas, envío de correos, nos e ha tenido que acudir hasta el momento en cobranzas de tipo judicial pero si tocaría se tendría que hacer.

17. ¿Cuáles son los indicadores financieros que analiza Brenyes S.A.C para la evaluar la cartera de crédito?

Jefe de Créditos y cobranzas: como indicadores financieros se utiliza la efectividad de las cuentas, tiempo promedio de cobro lo que permite conocer sobre la liquidez de la empresa, de alguna forma también se evalúa la rotación de inventarios en relación a las ventas.

18. ¿Qué aspectos considera para evaluarla eficiencia de la cartera de cuentas por cobrar?

Jefe de Créditos y cobranzas: en este caso la efectividad de la cartera en cuanto a sus días promedio de cobro, el cumplimiento de las facturas y también compras.

19. ¿Cuáles son las políticas de control interno desarrolladas en las cuentas por cobrar?

Jefe de Créditos y cobranzas: dentro de las políticas se pretende mejorar la eficiencia y eficacia a de las operaciones, prevenir y mitigar las ocurrencias de fraude con las ventas, realizar una adecuada gestión de riesgos.

20. ¿Qué tipo de inconvenientes se presentan durante la implementación del control interno en el área de cuentas por cobrar?

Jefe de Créditos y cobranzas: Uno de los inconvenientes más comunes es la falta de documentación al momento de revisión de reportes de los periodos, otro es la desinformación con la que cuenta el área para lo cual una acción de mejora ha sido la capacitación.

21. ¿Con qué herramientas dispone la empresa para controlar las cuentas por cobrar?

Jefe de Créditos y cobranzas: en lo que respecta a control en base a reportes, se digita de manera manual a través de un Excel, por el momento no contamos con un software que nos facilite un control más eficiente.

22. ¿Qué aspectos consideran el manual de procedimiento de control para el área de cobranzas?

Jefe de Créditos y cobranzas: si bien es cierto la empresa actualmente no cuenta con una manual en específico, igual se capacita personal para una adecuada gestión, lo que si se tiene claro es que todo proceso debe estar documentado y validado por las áreas competentes.

23. ¿Con que frecuencia ejecutan reuniones para tratar asuntos de control interno?

Jefe de Créditos y cobranzas: las reuniones en el área se dan de manera mensual conjuntamente con el personal de facturación, contabilidad y

cobranzas en donde se acuerda aspectos de créditos y ocurrencias que se hallan dado.

24. ¿Qué registros individuales auxiliares cuenta la empresa?

Jefe de Créditos y cobranzas: cuenta con un registro de cuentas por cobrar según su clasificación.

25. ¿Qué tipo de políticas de cobranza aplica la empresa Breyes S.A.C?

Jefe de Créditos y cobranzas: tipo de cobranza preventiva en la cual se realizan distintas acciones como: llamadas telefónicas, correos electrónicos, reuniones personales, etc.

26. ¿Qué formatos usan en el área de créditos y cobranza?

Jefe de Créditos y cobranzas: utilizamos acuerdo de partes, guías de remisión, cheques y cartas de compromiso de pago.

27. ¿Se encuentran descritos los procedimientos para las ventas a crédito?

Jefe de Créditos y cobranzas: si, se tiene claro que para efectuar una venta tiene que considerarse la opción de crédito de acuerdo a la cantidad y para otorgar este pasa por un proceso de evaluación preventiva.

28. ¿Qué tipos de informes se presenta a gerencia y cuáles son?

Jefe de Créditos y cobranzas: reporte de presupuesto de cuenta por cobrar y reporte de cuentas vencidas.

29. ¿Qué tipos de indicadores de gestión de las cuentas por cobrar conoce?

Jefe de Créditos y cobranzas: las generales son las rotaciones de cuentas por cobrar, efectividad de las cuentas efectividad de día de cobro, sin embargo, la empresa recién está adaptando al uso de indicadores.

30. ¿Cuál es el nivel de morosidad que ha tenido su empresa en el período de estudio en relación a sus ventas?

Jefe de Créditos y cobranzas: ha llegado a tener una cartera vencida del 40%.

31. ¿Qué métodos de gestión de cobranza, se utilizan cuando el cliente no cancela dentro de un periodo de 30 días?

Jefe de Créditos y cobranzas: antes de los 30 días se hace un seguimiento a través de llamada y correo haciendo un recordatorio del vencimiento de la factura luego de ellos realizan visitas con la finalidad del pronto pago.

32. ¿Qué acciones cree usted que debe tomar la empresa para reducir la morosidad de los clientes?

Jefe de Créditos y cobranzas: primero una acción preventiva sería reforzar más las políticas de crédito mejorando los criterios de evaluación, además ante montos altos una opción sería cambiar facturas por letras para tener para presiones de una manera el pago.

33. ¿Con que frecuencia solicita el reporte de las cuentas por cobrar para la toma de decisiones frente a sus clientes morosos?

Jefe de Créditos y cobranzas: los reportes son solicitados de forma semanal en las cual se evalúa las condiciones de la cartera y se toman decisiones de acuerdo al tiempo de créditos vencidos.

34. ¿Qué medidas debe realizar el Asesor legal con un cliente moroso?

Jefe de Créditos y cobranzas: Bueno, en este caso el asesor de la empresa sabe qué medidas tomar, se inicia con una notificación al cliente moroso y si este hace caso omiso se procede a la apertura judicial, aunque lo ideal no es entrar a estas circunstancias y que los clientes cumplan con lo pactado al momento de la relación comercial.

35. ¿Cuáles son las funciones principales que usted realiza como encargado del área de créditos y cobranzas?

Jefe de Créditos y cobranzas: Mi principal función gestionar las cobranzas aplicando una adecuadas acciones para recuperar los cerditos de manera oportuna los créditos otorgados, como mi función está relacionada con casi todas las áreas y con algunas de manera más continua con la finalidad de evitar pérdidas económicas.

CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis general que establece que el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en las cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C, año 2018.

Los hallazgos del estudio es que la empresa Brenyes SAC tienen distintas falencias en cuanto a eficiencia en la gestión e cuentas por cobrar, no existen procedimiento o manuales, no existen estrategias determinadas para la recuperación de los créditos, los trabajadores no están completamente capacitados para una buena gestión e cobranzas, lo que limita que exista flujo de efectivo dentro de la empresa.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen los autores Moreno, E. (2017) en su estudio la falta de Implementación de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALISERCON S.A.C. en el 2015. El autor concluyó que la empresa no habría tenido un ambiente de control interno han implementado un ambiente de control interno empírico que ha venido funcionando a lo largo del 2015 obteniendo como resultado, una mejora sustancial en la rotación de cuentas por cobrar, en el capital de trabajo y en la posición financiera de la empresa, además, se observado que la falta de control interno en el departamento de cobranzas ha traído consecuencias significativas en el costo de ventas de la empresa, debido a que no tienen un presupuesto donde este detallado los costos y gastos que deben incurrir. Además, no cuentan con manuales de procedimientos en el cual detallen las personas responsables para la aprobación de gastos y esto es una limitante para el desempeño de todas las áreas que conforman la empresa.

Al analizar la influencia del control interno de cuentas por cobrar y las políticas de crédito inciden significativamente en las cobranzas de la empresa Breyes S.A.C año 2018 se contrasta con los resultados de Bone, J. (2015) en su estudio “Control interno y gestión de cobranzas en la imprenta IMPRECOMPU en Santo Domingo de los Tsachilas”. En la cual se se establecieron políticas de credito para poder direccionar los objetivos y las políticas de ventas, de compras, de producción, de personas, de crédito, de

cobranzas, y así direccionar sus áreas departamentales y al personal que labora en la misma. La empresa no estaba aplicando un Sistema de Control Interno eficiente para las cuentas por cobrar, ya que luego de la evaluación respectiva se evidenciaron problemas en cuanto al control de las cuentas por cobrar, escenario que se convierte en la ineficiencia, bajo rendimiento y mala utilización de los recursos, además, a través de la aplicación de técnicas, métodos, procedimientos y mediante la interpretación de los resultados obtenidos comprobó la existencia de la problemática antes señalada y la importancia de la aplicación de un modelo de Sistema de Control Interno como la posible solución en la gestión de Cobranzas.

Al analizar la influencia del control interno de cuentas por cobrar y las condiciones de crédito inciden significativamente en las cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C, año 2018. Yancee, M. en su estudio Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016. Pues menciona que limitaciones y plazo, lo cual establece las condiciones del crédito, además, se puede afirmar que según el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.956 con un valor de sig. de 0.00 están correlacionadas de manera directa. Los resultados nos indican que la rotación de cuentas por cobrar, si influye en la liquidez corriente de la empresa, además que la rotación de cuentas por cobrar, si influye en la liquidez corriente de la, tanto así como la rotación de cuentas por cobrar, periodo promedio de cobro, la baja liquidez con al que cuenta la empresa son ocasionada por dos factores, por el tipo de inventario y las ventas a crédito lo cual genera la demora en liquidez, la empresa establece políticas restrictivas enfocadas a políticas de cobranza agresiva, lo que ha generado la reducción de ventas y márgenes de utilidad, es así que se estableció acciones correctivas.

Ademas, Ruiz, P. (2018) en su estudio “El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de lima en el periodo 2013-2015 menciona que el otorgamiento de créditos no cuenta con una dinámica coherente y segura, se otorga créditos sin la evaluación adecuada, se les vuelve a otorgar a los clientes un nuevo crédito, sin considerar que no termina

de cancelar las facturas pendientes, no se vuelve a consultar a la central de riesgo (infocorp) para un nuevo crédito, no se solicita documentación de la situación económica-financiera del cliente. Además, se comprobó el otorgamiento de los créditos, influye en el aumento de la morosidad, vale decir que al otorgar créditos a clientes que no cuentan con capacidad de pago, aumenta el riesgo de crédito y la gestión de cobranza, se realiza fuera de tiempo, no se utiliza recordatorios, no se entrega estado de cuenta a los clientes, no se realiza seguimiento de los créditos.

Al analizar la influencia del control interno de cuentas por cobrar y el registro contable de cuentas por cobrar inciden significativamente en las cobranzas de la empresa Breyes S.A.C, año 2018. De acuerdo a Bustamente, P., Cortez, M., Montalban, J., y Orellana, P., (2015) en su tesis “Modelo de Monitoreo para la Recuperación de Créditos Minoristas, sostiene que una falta de integración de los sistemas que intervienen en la Cobranza y Normalización de Créditos, al igual que una falta de consistencia en los datos, una inoportuna actualización del SUN y falta de reportes consolidados, estas debilidades, impiden a la Gerencia de Normalización de Créditos, determinar el foco de las desviaciones que impiden alcanzar los objetivos y menos establecer las causas de las mismas. La estructura del diseño se basa en una serie de Indicadores que responden a los objetivos definidos por Normalización y que se encuentran emplazados dentro de la Cadena de Valor. También hay una serie de iniciativas que deben ser realizadas paralelamente para posteriormente efectuar el control a través de estos Indicadores. Estas iniciativas también deben ser controladas para asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos.

Conclusiones

- Mediante la observación y análisis de los datos de la empresa Brenyes S.A.C acerca del control interno de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018, lo analizado a partir del instrumento refleja que 100% considera que la empresa no cuenta con un manual de procedimiento de las cuentas por cobrar, no existen promociones como una forma de incentivar a los clientes morosos a cumplir con las deudas, además los encuestados refieren que la empresa no realiza el cálculo y provisión de las cuentas incobrables, y en su mayoría la empresa no llega hasta el punto de realizar acciones de tipo judicial, sin embargo el 67% considera que, la empresa tienen estipulado requisitos que deben ser cumplidos antes del otorgamiento de los créditos, que se lleve un control de las facturas emitidas y cancelada, además de la revisión constante de los registros.
- Mediante la observación y análisis de los datos de la empresa Brenyes S.A.C acerca del control interno de cuentas por cobrar y la evaluación crediticia y su incidencia en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018. La empresa por lo general en base a las políticas de crédito con las que cuenta tienen determinado que requisitos y la gestión según las políticas de crédito, por ello es que la empresa en su última acción minimizo el valor del valor mínimo para pagar al contado el cual es 500 soles y que estos créditos no tengan una mayor fecha de otorgamiento solo hasta los 30 días.
- Mediante la observación y análisis de los datos de la empresa Brenyes S.A.C acerca del control interno de cuentas por cobrar comerciales y las plazos de crédito otorgado y su incidencia en el nivel de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018. Se evidencio que la empresa si realiza una evaluación crediticia, sin embargo esta no se estaría realizando de la mejor manera ya que las cuentas vencidas ascienden a 84,598, siendo un máximo de 60 días de atraso como máximo y 5 como mínimo identificado en el año 2018.
- Mediante la observación y análisis de los datos de la empresa Brenyes S.A.C acerca del control interno de cuentas por cobrar comerciales y la

circularización de saldos y su incidencia en el nivel de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. año 2018. Se identificó que existe revisión periódicas pero que no es tan siendo bien gestionadas por los jefes ya que no se están controlando lo que hacen el áreas de cobranzas, el 100% de los trabajadores considera que no se están realizando el cálculo de la provisión de cuentas incobrables lo cual no permite cobertura los saldos de cuentas que nos e puedan recuperar.

La investigación puede expresar algunas recomendaciones de acuerdo a cada una de las conclusiones establecidas.

- Se sugiere con respecto al control interno en cuentas por cobrar que la empresa realice una revisión documental para el soporte de las cuentas por cobrar, es decir cualquier relación con la cancelación de alguna venta debe estar evidenciada en documentación para así depurar periódicamente así mismo evitar que los que cobren sean los vendedores sino áreas especializadas en este t tipo de actividades.
- Con respecto a la evaluación crediticia la empresa debe evaluar políticas crediticias que estén de acuerdo a las condiciones del mercado, es por ello que se debe mejorar las políticas crediticias de acuerdo a días de diferimiento de pago, estableciendo
- el crédito máximo con el que debe contar cada cliente sin rebasarlo, así mismo establecer una política de descuentos para acelerar los cobros y esto se debe dar de forma estudiada para no suponer mermas en el margen de ventas,
- Con respecto a los plazos de crédito otorgado la empresa debe realizar una adecuada gestión de riesgo de crédito, esto mediante la disposición de herramientas que no solo permitan analizar al cliente sino también determinar su actitud de deudor, además, se debe reducir el periodo medio de cobro y planificar las acciones a tomar para la gestión y recuperación de cobros.
- Con respecto a la circularización de saldos la empresa debe establecer una proyección o planificación financiera en la cual llevar el control a través de indicadores que permitan la comparación de periodos, además es necesario

que se evalúen las entradas y salidas de efectivo, además otro punto sería que se deben establecer alertas o recordatorios de cobro y finalmente lo ideal es apoyarse en un software ERP.

REFERENCIAS

- Aguirre, R., & Armenta, C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. (D. https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empr esas_en_mexicox.pdf, Ed.) *Revista El Buzón de Pacioli*, pp. 1-17.
- Asbanc. (12 de 08 de 2016). *Diario correo*. Recuperado el 19 de 04 de 2019, de Venta de sus facturas hace que mypes tengan más capital de trabajo: <https://diariocorreo.pe/economia/venta-de-sus-facturas-hace-que-mypes-tengan-mas-capital-de-trabajo-690609/>
- Arreaza, E. (2013). Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobrazas y control de las cuentas por cobrara en la empresa MC Asesores S.C. (Tesis de Pregrado). República Bolivariana de Venezuela. Recuperado de: <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/teg-erika-arreaza-y-marc3ada-e-guacarc3a1n.p>
- Bañuelos , S. (13 de 08 de 2012). *Verizon connect*. Recuperado el 19 de 04 de 2019, de <http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/64775-los-errores-mas-comunes-credito-y-cobranza>
- Berk, J. y Demarzo, P. (2008). Finanzas corporativas. México: Pearson Educación
- Bone, J. (2015). *Control interno y gestion de cobranzas en la imprenta IMPRECOMPU en Santo Domingo de los Tsachilas*. Santo Domingo, Ecuador: (Tesis de pregrado).
- Bustamente, P., Cortez, M., Montalban, J., & Orellana, P. (2015). *Modelo de Monitoreo para la Recuperacion de Creditos Minoristas*. Chile: (Tesis de Pregrado) Universidad de Chile.
- Bustios, J. y Chacon, M. (2018). El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Recuperado de: [HYPERLINK "https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624987/Chacon_VM.pdf?sequence=4&isAllowed=y"](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624987/Chacon_VM.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624987/Chacon_VM.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Caballero, E. (2017). Las Políticas de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Dropar E.I.R.L., Trujillo, año 2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Peru. Recuperado de: [HYPERLINK "http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11619/caballero_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y"](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11619/caballero_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11619/caballero_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calvo, J., & Pelegrín, A. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del. *Retos de la Dirección*, pp. 96-118.

- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Peru: Editoria San Marcos.
- Castillo, M., Chang, C. y Jiménez, A. (2012). Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la industria de repuestos automotrices. Tecnológico de Costa Rica. Recuperado de: [HYPERLINK "https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7325/estrategias_para_la_disminucion.pdf?sequence=1&isAllowed=y"](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7325/estrategias_para_la_disminucion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7325/estrategias_para_la_disminucion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, N. (27 de 06 de 2017). Finanzas en tiempos de ajuste: La búsqueda de ahorros pone a los proveedores en peligro. (D. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/finanzas-tiempos-ajuste-ahorros-proveedores-peligro-437741>, Ed.) *El comercio*, pág. 1.
- Caycho, R. (2017). *La Gestión de cobranzas y la recauperacion de la deduda en el estudio Jurido Romero D& Asociado, Lima, 2017*. Lima, Peru: (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo.
- Consejo de auditoria interna general de gobierno. (2015). Hallazgos de audoria interna. *Gobierno de Chile*, pp.1-3. Obtenido de <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2015/12/Hallazgos-de-Auditoria.pdf>
- Cruz , L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Mirafior. *Revista Científica de Medio ambiente, tecnología y desarrollo human*, pp. 26-33.
- Custodio, A. (2015). *Diseño del Sistema de control interno del area administrativa de las constructora CRP SAS, basado en el metodo COSO*. Colombia: (Tesis de pregrado) Universidad del Valle sede pacifico.
- Del Toro, J., Fonteboa, A., Amada, E., & Santos, C. (2015). *Control interno*. (Disponible:http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf, Ed.) La habana, Cuba: Comité Académico Nacional.
- Ferro, J. (27 de 06 de 16). Empresas pierden hasta el 5% de sus ingresos anuales por fraude. (D. <https://gestion.pe/economia/empresas/empresas-pierden-5-ingresos-anuales-fraude-125303>, Ed.) *Gestión*, pág. P.1.
- Flores, N. (2018). *Caracterizacion del control interno de cuentas por cobran de las micro y pequeñas empresas del sector transpporte del Perú: caso empresa transportes EIRL Trujillo, 2018*. Trujillo, Peru: (Tesis para optar el titulo de contador publico) Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Flynn, S. y Pessoa, M. (2014). Prevención y gestión de los atrasos en el pago de los gastos públicos. Disponible en: <https://www.imf.org/~media/Websites/IMF/imported-publications-loe-pdfs/external/spanish/pubs/ft/tnm/2014/tnm1403s.ashx>
- Flores, M. (2013). Implementación en departamento de cobranzas para la cooperativa de ahorro y crédito "Coopera Ltda" (Tesis de Pregrado). Universidad de Cuenca. Ecuador.
- Gamboa, J., Puente, S., & Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público.

- (Disponible:<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5833405.pdf>, Ed.)
Revista Publicando, pp. 487-502.
- Gitman, L. & Zutter, C. (2013). Principios de Administración Financiera. México: Pearson Educación S.A.
- Gonzales, P. y Norabuena, P. (2017). Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab S.A.C., Trujillo, 2016. (Tesis de Licenciatura) Universidad Privada del Norte. Lima, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12264/Gonzalez%20Seminarario%20Paola%20-%20Norabuena%20Segovia%20Paul%20Martin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, J., & Gomes, R. (2014). La morosidad: un acusante problema financiero de nuestros días. *Contabilidad y Control de Gestión*, pp. 1-21.
- Guevara, J. (2015). *Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación y recuperación de cartera, para mejorar la liquidez de la Latinoamedical S.A.* Guayaquil, Ecuador: (Tesis de pregrado) Universidad Politecnica Salesiana Ecuador.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (s. edición, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL.
- Hernández, S. (2013). *Población y Muestra*. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Izar, J. y Ynzuna, C. (2017). El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades, *Revista Poliantea*, 13(24), p. 47–62. Recuperado:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf>
- La contraloría General de la República. (2016). Control Interno. (D. http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTR_OL_INTERNO_2016.pdf, Ed.) *Gestión pública más eficiente*, pp. 1-12.
- Lazaro, Y. (2016). *Caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: caso empresas TV cable virgen de la puerta. Otuzco, 2016*. Trujillo, Perú: (Tesis para obtener el título de contador público) Universidad Católica los Angeles Chimbote.
- Leon, E. (2016). Análisis de la recuperación de cuentas por cobrar del almacén promociones S.A. (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: [HYPERLINK "http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17467/1/tesis%20para%20imprimir2.pdf"](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17467/1/tesis%20para%20imprimir2.pdf)
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17467/1/tesis%20para%20imprimir2.pdf>
- Madroño, M. (2016). *Administración financiera del circulante*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Martinez, F., & Sousa, F. (2014). Los estados financieros bajo el enfoque activo y pasivo del marco conceptual. *Instituto de contabilidad y Auditoría de cuentas*, pp.1-50.

- Meneses, E., & Cornelio, K. (2018). *Evaluación del Control Interno al Proceso de Cobranza de la Empresa TecMedic Generales S.A. en el período*. Peru: (Tesis de pregrado) Universidad Tecnológica del Peru.
- Montaño, F. (2015). *Auditoría de las áreas de la empresa*. España: IC Editorial.
- Montilla, O., & Herrera, L. (2015). El deber ser de la Auditoria. *Revista Scielo*, pp. 83-109.
- Montilla, O., Montes, C., & Mejia, E. (2017). Analisis de la fundamentacion del modelo estandar de control interno, Mecic 100:2005. *Revista Estudios Gerenciales*, pp. 47-75.
- Moreno, E. (2017). *La falta de implementacion del control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALISERCON S.A.C. en el 2015*. Lima, Perú: (Tesis de pregrado) Universidad Privada del norte.
- Morales, A. y Morales, J. (2014). *Creditos y cobranzas*. Grupo Editorial Patria . Mexico
- Nole, G. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicio en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A.- 2015*. Pimentel, Perú: (Tesis de posgrado) Universidad Señor de Sipán.
- Obispo, D., & Gonzales, Y. (2015). Caracterizacion del control interno en la Gestion de las empresas Comerciales del Perú. (D. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5127579>, Ed.) *In Crescendo. Institucional.*, pp. 11-20.
- Pernasetti, H. (2015). Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. *Comisión Técnica de Prácticas de Buena Gobernanza*, pp. 1-78.
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. (Disponible: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>, Ed.) *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, pp. 115-136.
- Rodríguez, R. (2016). *Diseño de un sistema de control interno en la empresa A&B presentaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos- periodo 2015*. Chiclayo, Perú.: (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Rodríguez, C. y Siso, C. (2013). Evaluación del Sistema del control interno de cuentas por cobrar en la empresa de servicio LCC Ingenieros Consultores. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Experimental de Guayana, Puerto Ordaz. Recuperado de: [HYPERLINK "http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_PREGRADO/TGP%20\(Trabajo%20de%20Grado%20de%20Pregrado\)/TGP00132013Rodriguez-Siso.pdf"](http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_PREGRADO/TGP%20(Trabajo%20de%20Grado%20de%20Pregrado)/TGP00132013Rodriguez-Siso.pdf)
[http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_PREGRADO/TGP%20\(Trabajo%20de%20Grado%20de%20Pregrado\)/TGP00132013Rodriguez-Siso.pdf](http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_PREGRADO/TGP%20(Trabajo%20de%20Grado%20de%20Pregrado)/TGP00132013Rodriguez-Siso.pdf)
- Ruiz, P. (2018). *El aea de creditos y cobranzas y fu influencia en la morosidad de la cartera d e clientes de la empresas Maccaferri del Perú SAC en la ciudad*

- de Lima en el periodo 2013-2015.* Lima, Peru: (Tesis de pregrado) Universidad Ricardo Palma.
- Saavedra, M., & Camarena, M. (2017). La Gestión Financiera de las PYME en la Ciudad de México y su relación de la competitividad. (D. <https://search.proquest.com/docview/2087381469/fulltextPDF/30EDCDC08B094C9APQ/9?accountid=36937>, Ed.) *Contaduría Universidad de Antioquia*, pp. 149-173.
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). (D. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>, Ed.) *Revista Espacios*, pp. 30-45.
- Torers, R., Jimenez, F., Perez, P. (2011). La administración de las cuentas por cobrar y su efecto en la eficiencia económica de la Empresa de Materiales de la Construcción. Las Tunas" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/11/>
- Quevedo, N. y Mora, J. (2009). Análisis de tendencias en los Indicadores Financieros de la Banca Mexicana. . *Contaduría Universidad de Antioquia*, 54, 145-168. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1679409549/fulltextPDF/BE9B29AEB8E24578PQ/1?accountid=36937>
- Varela , E., & Scarabino, J. (2014). Normas de Auditoria y control interno. (D. <https://www.redalyc.org/html/877/87731335008/>, Ed.) *Revista Invento*, pp. 89-102.
- Yancce, M. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016.* Lima, Perú: (Tesis de posgrado) Universiad César Vallejo.

ANEXOS N°1.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			INSTRUMENTOS	
			REVISIÓN DOCUMENTARIA (RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS)	ENTREVISTA
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MATRIZ DE ANÁLISIS / LISTA DE COTEJO ÍTEMS	CUESTIONARIO ABIERTO ÍTEMS
CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR	EVALUACIÓN CREDITICIA	Nivel de requerimiento del crédito	¿Existen requisitos para otorgar línea de crédito?	¿Qué criterios tiene en consideración su empresa al evaluar el otorgamiento de créditos?
			¿Se verifica que el cliente no tenga problemas de atraso de pagos o que exceda su límite de crédito?	¿Cada qué tiempo se actualiza la información de los clientes que mantienen crédito en la empresa?
		Manual de procedimientos crediticios	¿Existe un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar?	¿Cuáles son los factores claves que desarrolla Brenyes en el control interno en sus cuentas por cobrar?
			¿Existen políticas para el cobro de las cuentas y documentos por cobrar?	¿Qué medidas toma la empresa Brenyes para la custodia física de las cuentas por cobrar?
		Descuentos por pronto pago	¿Existe un descuento por pronto pago que permita recuperar rápidamente las cuentas pendientes de cobro?	¿Qué tipos de descuentos se les otorgan a los clientes por su pronto pago?
			¿Existe alguna promoción para los clientes que pagan a tiempo?	¿Qué estrategias aplica la empresa Brenyes S.A.C. para promover la cancelación de las cuentas?
				¿Hay establecidos límites de crédito y plazo de pago para los clientes?

PLAZOS DE CRÉDITO OTORGADOS	Evaluación de la política crediticia	¿Llevar el proceso de otorgamiento de crédito en base a las políticas descritas en el Documento?	¿Qué procesos se identifican en el área de facturación?
	Proceso e facturación	¿El cliente recibe la copia de la factura de crédito, quedando una copia en contabilidad y el original en el área de Crédito y Cobranza?	¿Qué tipo de documentos se le entregan al cliente y a las demás áreas relacionadas?
		¿Se lleva el control de las facturas emitida y canceladas?	¿A través de que documentos la gerencia informa sobre el éxito de la cobranza?
	Otorgamiento del crédito	¿Las solicitudes son aprobadas por alguien no relacionado a Crédito?	¿Quién es la persona que se encarga de aprobar los créditos?
		¿Se solicitan garantías para la aprobación de un crédito?	¿Qué tipo de garantías se aceptan para respaldar al crédito?
	CIRCULARIZACIÓN DE SALDOS	Revisión periódica de créditos otorgados	¿Se realiza una revisión (mensual, trimestral, semanal) de las ventas e ingresos de cuentas por cobrar?
¿Se verifican los ingresos por facturas cobradas?			¿Se actualiza los datos de las facturas cobradas cada vez que hay un abono?
Incobrabilidad de cuentas		¿Se efectúa cálculo y provisión de cuentas incobrables?	¿Cuáles son los criterios para efectuar el cálculo de las provisiones sin cobrar?
		¿Se acciona judicial o extrajudicialmente para la recuperación de cuentas morosas?	¿Qué acciones de cobranza se llevan a cabo para la recuperación de créditos?
Reporte de indicadores		¿Se aplican procedimiento de análisis financieros a través de los ratios financieros?	¿Cuáles son los indicadores financieros que analiza Brenyes S.A.C. para la evaluar la cartera de crédito?

			¿Se evalúa constantemente la eficiencia de la cartera de cuentas por cobrar??	¿Qué aspectos considera para evaluarla eficiencia de la cartera de cuentas por cobrar?
COBRANZAS	PREVENCIÓN	Disminución de riesgo	¿La empresa cuenta con apoyo de la central de riesgo para verificar el estado de los clientes?	¿Cuáles son las políticas de control interno desarrolladas en las cuentas por cobrar?
			¿Cuenta la empresa con las herramientas o instrumentos informáticos de consulta necesarios para realizar una evaluación objetiva de los clientes o solicitantes de crédito?	¿Qué tipo de inconvenientes se presentan durante la implementación del control interno en el área de cuentas por cobrar?
		Actividades de control	¿Se ha realizado un análisis pormenorizado de los antecedentes crediticios del solicitante del crédito?	¿Con qué herramientas dispone la empresa para controlar las cuentas por cobrar?
			Están separadas las funciones del departamento de la empresas de las relativas a: a) Recepción b) Contabilidad c) Facturación d) Cobro	¿Qué aspectos consideran el manual de procedimiento de control para el área de cobranzas?
			Documentación e procesos	¿Solicitan documentación a los clientes cuando son montos mayores para la otorgación de créditos?
		¿Se llevan registros individuales auxiliares de las cuentas por cobrar?		¿Qué registros individuales auxiliares cuenta la empresa?
	POLÍTICAS DE COBRANZA	Rendimiento de la recaudación	¿Se elaboran y presentan informes semanales de la recuperación de cartera, con el objetivo de determinar	¿Qué tipo de políticas de cobranza aplica la empresa Brenyes S.A.C.?

			nuevas estrategias si la cartera vencida no decrece?		
			¿Se realiza una buena recaudación de la cartera vencida en la empresa Brenyes?	¿Qué formatos usan en el área de créditos y cobranza?	
		Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobro.	¿Los procedimientos de cobranzas se cumplen de manera eficiente?	¿Se encuentran descritos los procedimientos para las ventas a crédito?	
			Se elaboran y presentan informes semanales de la recuperación de cartera, con el objetivo de determinar nuevas estrategias si la cartera vencida no decrece.	¿Qué tipos de informes se presenta a gerencia y cuáles son?	
		Ratio periodo promedio de cobranza.	¿Se tiene establecidos el tiempo promedio que se requiere para cobrar las cuentas?	¿Qué tipos de indicadores se gestión de las cuentas por cobrar conoce?	
			¿Se aplica una política racional para lograr producir un flujo normal de créditos?	¿La empresa cuenta con políticas racionadas	
		RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	Índice de morosidad	¿Se realiza un control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos?	¿Cuál es el nivel de morosidad que ha tenido su empresa en el período de estudio en relación a sus ventas?
				¿Se calcula el índice de morosidad y se toma acciones correctivas?	¿Qué métodos de gestión de cobranza, se utilizan cuando el cliente no cancela dentro de un periodo de 30 días?
			Créditos refinanciados y reestructurados	¿La empresa brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?	¿Qué acciones cree usted que debe tomar la empresa para reducir la morosidad de los clientes?

		¿Se lleva el control del promedio de días que se realizan los cobros de las cuentas acreditado?	¿Con que frecuencia solicita el reporte de las cuentas por cobrar para la toma de decisiones frente a sus clientes morosos?
	Rotación de cuentas por cobrar	¿Se aplica medidas correctivas para evitar la acumulación de cartera vencida?	¿Qué medidas debe realizar el Asesor legal con un cliente moroso?
		¿Se envían notificaciones al cliente por su deuda antes y después del vencimiento?	¿Cuáles son las funciones principales que usted realiza como encargado del área de créditos y cobranzas?

Fuente: Elaboración propia

ANEXOS N°2 INSTRUMENTO PARA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR

Nombre de la empresa: Brenyes S.A.C.

Distrito:	Independencia	Fecha:	
------------------	---------------	---------------	--

El objetivo de esta lista de cotejo es proporcionar una descripción de las cuentas por cobrar. Por favor, responda todos los ítems y de forma anónima. Sus respuestas son absolutamente confidenciales; se analizará la información de tal manera que nadie podrá ser identificado/a.

La información proporcionada tiene una finalidad netamente académica y será utilizada en una investigación sobre la relación del control interno de cuentas por cobrar. Agradecemos de antemano su colaboración.

N°	ITEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	DIMENSIÓN: EVALUACIÓN CREDITICIA	¿Existen requisitos para otorgar línea de crédito?		
2		¿Se verifica que el cliente no tenga problemas de atraso de pagos o que exceda su límite de crédito?		
3		¿Existe un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar?		
4		¿Existen políticas para el cobro de las cuentas y documentos por cobrar?		
5		¿Existe un descuento por pronto pago que permita recuperar rápidamente las cuentas pendientes de cobro?		
6		¿Existe alguna promoción para los clientes que pagan a tiempo?		
7	DIMENSIÓN: PLAZOS DE CRÉDITO OTORGADOS	¿Hay establecidos límites de crédito y plazo de pago para los clientes?		
8		¿Llevar el proceso de otorgamiento de crédito en base a las políticas descritas en el Documento?		
9		¿El cliente recibe la copia de la factura de crédito, quedando una copia en contabilidad y el original en el área de Crédito y Cobranza?		
10		¿Se lleva el control de las facturas emitida y canceladas?		
11		¿Las solicitudes son aprobadas por alguien no relacionado a Crédito?		

12	DIMENSIÓN: CIRCULARIZACIÓN DE SALDOS	¿Se solicitan garantías para la aprobación de un crédito?			
13		¿Se realiza una revisión (mensual, trimestral, semanal) de las ventas e ingresos de cuentas por cobrar?			
14		¿Se verifican los ingresos por facturas cobradas?			
15		¿Se efectúa cálculo y provisión de cuentas incobrables?			
16		¿Se acciona judicial o extrajudicialmente para la recuperación de cuentas morosas?			
17		¿Se aplican procedimiento de análisis financieros a través de los ratios financieros?			
18		¿Se evalúa constantemente la eficiencia de la cartera de cuentas por cobrar??			

19	DIMENSIÓN: PREVENCIÓN	¿La empresa cuenta con apoyo de la central de riesgo para verificar el estado de los clientes?			
20		¿Cuenta la empresa con las herramientas o instrumentos informáticos de consulta necesarios para realizar una evaluación objetiva de los clientes o solicitantes de crédito?			
21		¿Se ha realizado un análisis pormenorizado de los antecedentes crediticios del solicitante del crédito?			
22		Están separadas las funciones del departamento de la empresas de las relativas a: a) Recepción, b) Contabilidad, c) Facturación, d) Cobro			
23		¿Solicitan documentación a los clientes cuando son montos mayores para la otorgación de créditos?			

24		¿Se llevan registros individuales auxiliares de las cuentas por cobrar?			
25	DIMENSIÓN: POLÍTICAS DE COBRANZAS	¿Se elaboran y presentan informes semanales de la recuperación de cartera, con el objetivo de determinar nuevas estrategias si la cartera vencida no decrece?			
26		¿Se realiza una buena recaudación de la cartera vencida en la empresa Brenyes?			
27		¿Los procedimientos de cobranzas se cumplen de manera eficiente?			
28		Se elaboran y presentan informes semanales de la recuperación de cartera, con el objetivo de determinar nuevas estrategias si la cartera vencida no decrece.			
29		¿Se tiene establecidos el tiempo promedio que se requiere para cobrar las cuentas?			
30		¿Se aplica una política racional para lograr producir un flujo normal de créditos?			
31		DIMENSIÓN: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	¿Se realiza un control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos?		
32	¿Se calcula el índice de morosidad y se toma acciones correctivas?				
33	¿La empresa brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?				
34	¿Se lleva el control del promedio de días que se realizan los cobros de las cuentas acreditado?				
35	¿Se aplica medidas correctivas para evitar la acumulación de cartera vencida?				
36	¿Se envían notificaciones al cliente por su deuda antes y después del vencimiento?				

N° 03 ENTREVISTA

**INSTRUMENTO PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CUENTAS
POR COBRAR Y COBRANZAS**

Nombre de la empresa: Brenyes S.A.C.		
Distrito:	Independencia	Fecha:
<p>El objetivo de esta guía de entrevista es proporcionar una descripción del control interno de las cuentas por cobrar. Por favor, responda todos los ítems y de forma anónima. Sus respuestas son absolutamente confidenciales; se analizará la información de tal manera que nadie podrá ser identificado/a.</p> <p>La información proporcionada tiene una finalidad netamente académica y será utilizada en una investigación sobre la relación del control interno de cuentas por cobrar y las cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C. Agradecemos de antemano su colaboración.</p>		
N°	DIMENSION	ÍTEMS
1	DIMENSIÓN: EVALUACIÓN CREDITICIA	¿Qué criterios tiene en consideración su empresa al evaluar el otorgamiento de créditos?
2		¿Cada qué tiempo se actualiza la información de los clientes que mantienen crédito en la empresa?
3		¿Cuáles son los factores claves que desarrolla Brenyes S.A.C. en el control interno en sus cuentas por cobrar?
4		¿Qué medidas toma la empresa Brenyes S.A.C. para la custodia física de las cuentas por cobrar?
5		¿Qué tipos de descuentos se les otorgan a los clientes por su pronto pago?
6		¿Qué estrategias aplica la empresa Brenyes S.A.C. para promover la cancelación de las cuentas?
7	DIMENSIÓN: PLAZOS DE CREDITO OTORGADOS	¿Se estima algún plazo máximo fijado para la otorgación de créditos?
8		¿Qué procesos se identifican en el área de facturación?
9		¿Qué tipo de documentos se le entregan al cliente y a las demás áreas relacionadas?
10		¿A través de que documentos la gerencia informa sobre el éxito de la cobranza?
11		¿Quién es la persona que se encarga de aprobar los créditos?
12		¿Qué tipo de garantías se aceptan para respaldar al crédito?
13	DIMENSIÓN: CIRCULARIZACIÓN DE SALDOS	¿Cada cuánto tiempo se pide información al área de créditos para verificar las deudas de los clientes?
14		¿Se actualiza los datos de las facturas cobradas cada vez que hay un abono?
15		¿Cuáles son los criterios para efectuar el cálculo de las provisiones sin cobrar?
16		¿Qué acciones de cobranza se llevan a cabo para la recuperación de créditos?
17		¿Cuáles son los indicadores financieros que analiza Brenyes S.A.C. para la evaluar la cartera de crédito?
18		¿Qué aspectos considera para evaluarla eficiencia de la cartera de cuentas por cobrar?

N°	DIMENSION	ÍTEMS
19	DIMENSIÓN: PREVENCIÓN	¿Cuáles son las políticas de control interno desarrolladas en las cuentas por cobrar?
20		¿Qué tipo de inconvenientes se presentan durante la implementación del control interno en el área de cuentas por cobrar?
21		¿Con qué herramientas dispone la empresa para controlar las cuentas por cobrar?
22		¿Qué aspectos consideran el manual de procedimiento de control para el área de cobranzas?
23		¿Con que frecuencia ejecutan reuniones para tratar asuntos de control interno?
24		¿Qué registros individuales auxiliares cuenta la empresa?
25	DIMENSIÓN: POLÍTICAS DE COBRANZAS	¿Qué tipo de políticas de cobranza aplica la empresa Brenyes S.A.C.?
26		¿Qué formatos usan en el área de créditos y cobranza?
27		¿Se encuentran descritos los procedimientos para las ventas a crédito?
28		¿Qué tipos de informes se presenta a gerencia y cuáles son?
29		¿Qué tipos de indicadores se gestión de las cuentas por cobrar conoce?
30		¿La empresa cuenta con políticas racionadas
31	DIMENSIÓN: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	¿Cuál es el nivel de morosidad que ha tenido su empresa en el período de estudio en relación a sus ventas?
32		¿Qué métodos de gestión de cobranza, se utilizan cuando el cliente no cancela dentro de un periodo de 30 días?
33		¿Qué acciones cree usted que debe tomar la empresa para reducir la morosidad de los clientes?
34		¿Con que frecuencia solicita el reporte de las cuentas por cobrar para la toma de decisiones frente a sus clientes morosos?
35		¿Qué medidas debe realizar el Asesor legal con un cliente moroso?
36		¿Cuáles son las funciones principales que usted realiza como encargado del área de créditos y cobranzas?