

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, AUDITORIA Y
FINANZAS



TESIS:

“Control interno y las cuentas por cobrar de JAZMIN
IMPORTACIONES S.A.C., 2022”

PRESENTADO POR:

Bach. CERRON LAZO, ROCIO DEL PILAR

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

ASESOR:

Dr. VEGAS GALLO EDWIN AGUSTIN

ORCID ID: 0000-0002-2566-0115

DNI: 02771235

LIMA - PERÚ
2024

INFORME DE SIMILITUD



INFORME DE SIMILITUD N°007-2024-UPCI-FCEYN-REHO-T

A : **MG. HERMOZA OCHANTE RUBÉN EDGAR**
Decano (e) de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

DE : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**
Docente Operador del Programa Turnitin

ASUNTO : Informe de evaluación de Similitud de Tesis:
BACHILLER CERRON LAZO, ROCIO DEL PILAR


FECHA : Lima, 26 de enero de 2024.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático Turnitin (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado la Tesis titulada: **“CONTROL INTERNO Y LAS CUENTAS POR COBRAR DE JAZMIN IMPORTACIONES S.A.C., 2022”**, presentado por la Bachiller **CERRON LAZO, ROCIO DEL PILAR**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que la Tesis en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 29%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, la Bachiller en mención **PUEDE CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,



MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR
Universidad Peruana de Ciencias e Informática
Docente Operador del Programa Turnitin

DEDICATORIA

Dedico todo mi triunfo y empeño a Dios, a mi querida familia por haber creído en mí y su apoyo constante; y a mis maestros de la UPCI por la enseñanza y formación profesional y decir que es un logro más alcanzado, un paso más cerca de mis metas, cada vez más cerca de lograr mis sueños y de realizar mis proyectos de vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera muy especial a la Sra. Alejandra R., de la Empresa JAZMIN IMPORTACIONES S.A.C., por su disposición y aporte de información para realizar el presente trabajo de investigación.

A Dios por ayudarme a culminar mis estudios, a mi familia por su constante apoyo, a las Autoridades y compañeros de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

RESUMEN

En la presente investigación: Control Interno y las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C., 2022; se formuló el siguiente problema de investigación: ¿En qué medida el Control Interno y las Cuentas por cobrar de Jazmin importaciones S.A.C., 2022?; esta problemática pone énfasis en el crecimiento de las empresas comerciales que tienen en los últimos años, sin embargo el tema del control interno muchas veces no se ha tomado en cuenta y esto genera que la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de las empresas no sea eficiente, de allí que el objetivo general de la investigación sea: Determinar en qué medida el Control Interno y las Cuentas por cobrar de Jazmin importaciones S.A.C., 2022.

Para la consecución metodológica de la presente investigación se siguió un enfoque cuantitativo, demostrando la validez de las hipótesis y siguiendo una investigación aplicada de nivel descriptivo-explicativo y de diseño no experimental y de corte transversal. En cuanto a la población estuvo compuesta por 65 colaboradores de la Empresa, tomando una unidad de análisis de 45 y la muestra fue de 30 colaboradores, seleccionados mediante muestreo aleatorio. Se aplicaron como instrumentos de investigación: la encuesta y la entrevista, siendo los datos procesados mediante estadísticos descriptivos e inferenciales validados por el programa estadístico SPSS Versión 23.0.

Luego de la revisión y análisis de datos cuantitativos y cualitativos se llegó a la siguiente conclusión general: Existe correlación directa, positiva y significativa de 59% entre el control interno y la gestión de las cuentas por cobrar comerciales; esta misma correlación positiva y significativa la podemos encontrar en cada uno de los procedimientos de contrastación de las hipótesis; demostrando que el control interno es un factor muy importante que la empresa Jazmin importaciones S.A.C. debe tomar en cuenta para una eficiente gestión de las cuentas por cobrar comerciales.

Mediante la presente investigación, se pretende que la misma tesis sirva como un instrumento de referencia para las empresas del sector comercial, y a su vez permita mejorar los procesos, principios, componentes, evaluación, y normas internas del control interno, fijando la metodología adecuada en la importancia del control interno que nos llevarán a una mejora en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa.

ABSTRACT

In this investigation: Internal Control and Accounts Receivable of Jazmin Importaciones S.A.C., 2022; The following research problem was formulated: To what extent the Internal Control and Accounts Receivable of Jazmin importaciones S.A.C., 2022?; This problem emphasizes the growth of commercial companies in recent years, however the issue of internal control has often not been taken into account and this generates that the management of commercial receivables of companies is not efficient, hence the general objective of the research is: Determine to what extent the Internal Control and Accounts Receivable of Jazmin importaciones S.A.C., 2022.

For the methodological achievement of this research, a quantitative approach was followed, demonstrating the validity of the hypotheses and following an applied research of descriptive-explanatory level and non-experimental and cross-sectional design. As for the population, it was composed of 65 employees of the Company, taking a unit of analysis of 45 and the sample was of 30 collaborators, selected by random sampling. The following research instruments were applied: the survey and the interview, and the data were processed using descriptive and inferential statistics validated by the SPSS Version 23.0 statistical program.

After the review and analysis of quantitative and qualitative data, the following general conclusion was reached: There is a direct, positive and significant correlation of 59% between internal control and the management of trade receivables; This same positive and significant correlation can be found in each of the procedures for testing the hypotheses; demonstrating that internal control is a very important factor that the company Jazmin importaciones S.A.C. must take into account for an efficient management of commercial receivables.

Through this research, it is intended that the same thesis serves as a reference instrument for companies in the commercial sector, and at the same time allows to improve the processes, principles, components, evaluation, and internal rules of internal control, establishing the appropriate methodology in the importance of internal control that will lead us to an improvement in the management of the company's commercial receivable

INDICE GENERAL

INFORME DE SIMILITUD.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
INDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XII
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Planeamiento del problema.....	15
1.3. Hipótesis de la Investigación.....	15
1.4. Objetivos de la investigación.....	16
1.5. Variables e indicadores.....	16
1.6. Justificación del estudio.....	21
1.7. Antecedentes de la Investigación.....	22
1.8. Definición de términos básicos.....	32
1.9. Definiciones de terminos.....	84

II. METODO	88
2.1. Enfoque, Tipo, Nivel, Diseño	88
2.2. Población, Unidad de Análisis y Muestra	90
2.3. Técnicas para la recolección de datos	92
2.4. Validez y Confiabilidad de instrumentos	92
2.5. Aspectos Éticos.....	97
III. RESULTADOS	99
IV. DISCUSIÓN	128
V. CONCLUSIONES	130
VI. RECOMENDACIONES	131
VII. BIBLIOGRAFIA	132
ANEXOS	136
Anexo 01: Matriz de Consistencia	136
Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos	137
Anexo 03. Evidencia de similitud digital	142
Anexo 04. Autorización de publicación en el repositorio	143

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Variables e Indicadores</i>	16
<i>Tabla 2: Indicadores de la Variable 1</i>	17
<i>Tabla 3: Indicadores de la Variable 2.....</i>	17
<i>Tabla 4: Matriz de Operacionalización de Variables.....</i>	18
<i>Tabla 5: Matriz de Conceptualización y Operacionalización de Variables.....</i>	19
<i>Tabla 6: Módulo 1 del Plan de Capacitaciones.....</i>	82
<i>Tabla 7: Módulo 2 Para Asistentes de Crédito.....</i>	83
<i>Tabla 8: Módulo 2 para Asistentes de Cobranzas</i>	83
<i>Tabla 9: Población de la Empresa Jazmin Importaciones S.A.C</i>	90
<i>Tabla 10: Unidad de Análisis de la Empresa Jazmin Importaciones S.A.C.....</i>	91
<i>Tabla 11: Estratificación de la Muestra de la Empresa Jazmin Importaciones S.A.C.....</i>	92
<i>Tabla 12: Valor del Coeficiente de Correlación.....</i>	93
<i>Tabla 13: Estadística de Fiabilidad</i>	94
<i>Tabla 14: Estadísticas de Total de Elemento.....</i>	95
<i>Tabla 15: Escala de Likert del 1 al 5.....</i>	99
<i>Tabla 16: Distribución de Frecuencias para la pregunta 1.....</i>	100
<i>Tabla 17: Distribución de Frecuencias para la pregunta 2.....</i>	101
<i>Tabla 18: Distribución de Frecuencias para la pregunta 3.....</i>	102
<i>Tabla 19: Distribución de Frecuencias para la pregunta 4.....</i>	103
<i>Tabla 20: Distribución de Frecuencias para la pregunta 5.....</i>	104
<i>Tabla 21: Distribución de Frecuencias para la pregunta 6.....</i>	105
<i>Tabla 22: Distribución de Frecuencias para la pregunta 7.....</i>	106
<i>Tabla 23: Distribución de Frecuencias para la pregunta 8.....</i>	107
<i>Tabla 24: Distribución de Frecuencias para la pregunta 9.....</i>	108
<i>Tabla 25: Distribución de Frecuencias para la pregunta 10.....</i>	109

<i>Tabla 26: Distribución de Frecuencias para la pregunta 11.....</i>	<i>110</i>
<i>Tabla 27: Distribución de Frecuencias para la pregunta 12.....</i>	<i>112</i>
<i>Tabla 28: Distribución de Frecuencias para la pregunta 13.....</i>	<i>113</i>
<i>Tabla 29: Distribución de Frecuencias para la pregunta 14.....</i>	<i>114</i>
<i>Tabla 30: Distribución de Frecuencias para la pregunta 15.....</i>	<i>115</i>
<i>Tabla 31: Distribución de Frecuencias para la pregunta 16.....</i>	<i>116</i>
<i>Tabla 32: Distribución de Frecuencias para la pregunta 17.....</i>	<i>117</i>
<i>Tabla 33: Distribución de Frecuencias para la pregunta 18.....</i>	<i>118</i>
<i>Tabla 34: Distribución de Frecuencias para la pregunta 19.....</i>	<i>119</i>
<i>Tabla 35: Distribución de Frecuencias para la pregunta 20.....</i>	<i>120</i>
<i>Tabla 36: Indicadores de la Variable 1: (El Control Interno).....</i>	<i>121</i>
<i>Tabla 37: Indicadores de la Variable 2: (Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales).....</i>	<i>122</i>
<i>Tabla 38: Correlación de la Hipótesis General Correlaciones</i>	<i>124</i>
<i>Tabla 39: Correlación de la Hipótesis Específica 1 Correlaciones.....</i>	<i>125</i>
<i>Tabla 40: Correlación de la Hipótesis Específica 2</i>	<i>126</i>
<i>Tabla 41: Correlación de la Hipótesis Específica 3</i>	<i>127</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Objetivos Categóricos del Control Interno</i>	34
<i>Figura 2. Aporte del control interno</i>	39
<i>Figura 3. Componentes del Control Interno (COSO)</i>	41
<i>Figura 4. Modificación del Modelo de Control Interno (COSO): 17 Principios integrados</i>	42
<i>Figura 5: Control Interno – Marco Integrado (CI COSO) Vs. Gestión de Riesgos Empresarial – Marco Integrado (GRI COSO)</i>	43
<i>Figura 6: Reacción en Cadena que Provoca la Calidad</i>	47
<i>Figura 7: Flujograma de Gestión de Cobranza</i>	50
<i>Figura 8: Proceso de Cobranza Extrajudicial</i>	56
<i>Figura 9: Simbología de Diagrama de Procesos</i>	75
<i>Figura 10: Proceso de Concesión de Crédito</i>	77
<i>Figura 11: Proceso de Cobranza Normal y Preventiva</i>	79
<i>Figura 12: Proceso de cobranza extrajudicial</i>	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Grafico 1: Distribución de Frecuencias para la pregunta 1.....</i>	<i>100</i>
<i>Grafico 2: Distribución de Frecuencias para la pregunta 2.....</i>	<i>101</i>
<i>Grafico 3: Distribución de Frecuencias para la pregunta 3.....</i>	<i>102</i>
<i>Grafico 4: Distribución de Frecuencias para la pregunta 4.....</i>	<i>103</i>
<i>Grafico 5: Distribución de Frecuencias para la pregunta 5.....</i>	<i>104</i>
<i>Grafico 6: Distribución de Frecuencias para la pregunta 6.....</i>	<i>105</i>
<i>Grafico 7: Distribución de Frecuencias para la pregunta 7.....</i>	<i>106</i>
<i>Grafico 8: Distribución de Frecuencias para la pregunta 8.....</i>	<i>107</i>
<i>Grafico 9: Distribución de Frecuencias para la pregunta 9.....</i>	<i>108</i>
<i>Grafico 10: Distribución de Frecuencias para la pregunta 10.....</i>	<i>109</i>
<i>Grafico 11: Distribución de Frecuencias para la pregunta 11.....</i>	<i>110</i>
<i>Grafico 12: Distribución de Frecuencias para la pregunta 12.....</i>	<i>112</i>
<i>Grafico 13: Distribución de Frecuencias para la pregunta 13.....</i>	<i>113</i>
<i>Grafico 14: Distribución de Frecuencias para la pregunta 14.....</i>	<i>114</i>
<i>Grafico 15: Distribución de Frecuencias para la pregunta 15.....</i>	<i>115</i>
<i>Grafico 16: Distribución de Frecuencias para la pregunta 16.....</i>	<i>116</i>
<i>Grafico 17: Distribución de Frecuencias para la pregunta 17.....</i>	<i>117</i>
<i>Grafico 18: Distribución de Frecuencias para la pregunta 18.....</i>	<i>118</i>
<i>Grafico 19: Distribución de Frecuencias para la pregunta 19.....</i>	<i>119</i>
<i>Grafico 20: Distribución de Frecuencias para la pregunta 20.....</i>	<i>120</i>

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La presente investigación se llevará a cabo en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C, que actualmente se dedica a la compra y venta prendas de vestir, calzado y artículos de cuero, el mismo que realiza las ventas a contado y crédito.

De acuerdo al COSO, El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir los objetivos de la empresa: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y el Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, Asimismo podemos decir que el Control interno “es un conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas y herramientas de Control que, ordenados y relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución pública o privada, constituye que es un medio para lograr una función”, Sin embargo en la empresa JAZMIN IMPORTACIONES S.A.C. se observó que no se aplica un sistema de control interno ya que se observó especialmente en el departamento de créditos y cobranzas el incremento de las cuentas por cobrar.

Los principios del Control Interno, permite a la empresa a constituir

un efectivo control o sistema de control y son: (1. Equilibrio. debe de proporcionar el grado de control correspondiente. 2. Objetivos. Permite fundamentar los objetivos, 3. Oportunidad. El control para que sea eficaz necesita ser oportuno, 4. Desviaciones. Deben ser analizados detalladamente, 5. Excepción. Debe aplicarse preferentemente a las actividades excepcionales o representativas, afín de reducir costos y tiempo, 6. Función Controladora. La función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad a controlar). Sin embargo, en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C. no se aplican los principios del control interno, motivo por el cual el departamento de crédito y cobranzas no tienen un buen sistema de control interno.

Los Componentes del Control Interno son cinco, (Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividad de control, Información y comunicación, Monitoreo) estos componentes del control interno permiten establecer una mejor administración y control empresarial, permite dirigir de la mejor manera al logro del objetivo de la empresa, todos ellos están integrados en el proceso de administración. Sin embargo, en la empresa JAZMIN IMPORTACIONES S.A.C. no se aplica los componentes del control interno, motivo por el cual se ve la presencia de falta de información y comunicación de los clientes, falta de monitoreo de las cuentas por cobrar a los clientes etc.

La Evaluación del Control Interno nos permite obtener y conocer los posibles riesgos, deficiencias e inconsistencias y algunas veces irregularidades de conocimiento de fraude, con la finalidad de que la empresa determine medidas preventivas y posibles proyecciones de arreglos necesarios. Sin embargo, en la empresa JAZMIN IMPORTACIONES S.A.C. en el departamento de créditos y cobranzas no se aplica una evaluación del sistema de control interno, porque se ha determinado faltas de cumplimiento de pago y también la presencia de varias cuentas incobrables y dichas cuentas posiblemente ya pasaran a ser castigadas y pérdidas para la empresa.

Las Cuentas por Cobrar es parte del activo corriente de la empresa, representa un derecho que posee la empresa que se origina mediante la venta o servicio a crédito, la importancia de esta cuenta radica en que las cuentas por cobrar son acreencias de la empresa, que, por su pronto

cobro del efectivo, aumenta el activo circulante de la empresa. Sin embargo, en la empresa JAZMIN IMPORTACIONES S.A.C. no se llegan a cobrar oportunamente los créditos brindados a los clientes, por las ventas realizadas a crédito que vendrían hacer contablemente las cuentas por cobrar comerciales que tienen los clientes, ello conlleva a que automáticamente el activo circulante disminuya ocasionando pérdidas a la empresa.

1.2. Planeamiento del problema

1.1.1. Problema general

¿En qué medida el Control Interno influye en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, 2016?

1.1.2. Problemas específicos

- 1) ¿En qué medida los principios del Control Interno influyen en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?
- 2) ¿En qué medida los Componentes del Control Interno influye en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?
- 3) ¿En qué medida la Evaluación del Control Interno influye en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

1.3. Hipótesis de la Investigación

2.2.1. Hipótesis general

El Control Interno influye significativamente en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.

2.2.2. Hipótesis específicas

- 1) Los principios del Control Interno influye significativamente en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.
- 2) Los Componentes del Control Interno influye significativamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.
- 3) La Evaluación del Control Interno influye significativamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar en qué medida el Control Interno influye en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.

1.4.2. Objetivos específicos

1.4.2.1. Determinar en qué medida los principios del Control Interno influye en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.

1.4.2.2. Determinar en qué medida los Componentes del Control Interno influye en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.

1.4.2.3. Determinar en qué medida la Evaluación del Control Interno influye en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.

1.5. Variables e indicadores

Tabla 1: Variables e Indicadores

Variables	Indicadores
<p>VI: X: El Control Interno</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Los principios del Control Interno. 2) Los Componentes del Control Interno. 3) La Evaluación del Control Interno.
<p>VD: Y: Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Capacitación al Personal. 2) Cobranzas a los clientes. 3) Cuentas Incobrables.

Fuente: Elaboración Propia, 2022

1.5.1. Matriz de Conceptualización y Operacionalización de variables e indicadores

1.5.1.1. Variable 1: Control Interno

Tabla 2: Indicadores de la Variable 1

Variable	Indicadores
Variable 1: Control Interno	X.1: Principios del Control Interno
	X.2: Componentes del Control Interno
	X.3: Evaluación del Control Interno

Fuente: Elaboración Propia, 2017.

1.5.2. Variable 2: Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales

Tabla 3: Indicadores de la Variable 2

Variable	Indicadores
Variable 2: Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales	Y.1: Capacitación al Personal
	Y.2: Cobranza a los Clientes
	Y.3: Cuentas Incobrables

Fuente: Elaboración Propia, 2022.

1.5.3. Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 4: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	indicadores	Escala de Medición	Relación
Variable 1: Control Interno	X.1: Principios del Control Interno	Ordinal	X - Y - Z
	X.2: Componentes del Control Interno	Ordinal	X1 - Y - Z X2 - Y - Z
	X.3: Evaluación del Control Interno	Ordinal	X3 - Y - Z
Variable 2: Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales	Y.1: Capacitación al Personal	Ordinal	
	Y.2: Cobranza a los Clientes	Ordinal	
	Y.3: Cuentas Incobrables	Ordinal	

Fuente: Elaboración Propia, 2022.

1.5.4. Matriz de Conceptualización y Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 5: Matriz de Conceptualización y Operacionalización de Variables

TITULO:		"CONTROL INTERNO Y LAS CUENTAS POR COBRAR DE JAZMIN IMPORTACIONES S.A.C., 2022"						
PRESENTADO POR:								
TIPO DE INVESTIGACION:		CUANTITATIVA						
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Indices	Escala	N°	Items	
CONTROL INTERNO	<p>Toro, J., Fonteboa, A., Armada, E., & Santos, C. (2005). Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes</p>	<p>Herramienta por la cual se optimiza el control interno mejorandola ejecución en las cuentas por cobrar comerciales tomando en cuenta el objetivo de la empresa.</p>	X1. Principios del Control Interno	Objetivos	Ordinales	1	¿Considera Ud. que el Control Interno tiene injerencia directa en una buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?	
					Ordinales	2	¿Cree Ud. que los principios del Control Interno inciden en la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?	
					Ordinales	3	En su opinión ¿Considera Ud. que el principio de lograr el Objetivo repercute en el logro de una buena Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales de Importaciones Rubí S.A., 2016?	
				Controlar	Ordinales	4	¿Considera Ud. que el principio de Controlar incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?	
	<p>Segun Bravo, J. (2016). "El control interno garantiza el éxito de una entidad, es decir, asegura la consecución de objetivos básicos empresariales o como mínimo la supervivencia de la entidad".</p>		Ambiente de Control	Ordinales	5	¿Considera Ud. que los Componentes del Control Interno tienen incidencia directa en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?		
				Ordinales	6	En su opinión ¿Considera Ud. que el Ambiente de Control repercute en la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?		
			Información y Comunicación	Ordinales	7	¿Considera Ud. que la Información y Comunicación impacta directamente en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?		
			Procedimiento	Ordinales	8	En su opinión ¿Considera Ud. que los procedimientos del control interno tiene repercusión en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Importaciones		
			Evaluación de Riesgo	Ordinales	9	En su opinión ¿Considera Ud. que la Evaluación de Riesgo repercute en el logro y la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.,		
				Ordinales	10	¿Considera Ud. que la Evaluación del Control Interno tiene impacto positivo en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?		
			Objetivos	Ordinales	11	¿Cree Ud. que los objetivos de la evaluación del Control Interno incide de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Indices	Escala	Nº	Items
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Segun Meza, C. (2007). "Las cuentas por cobrar son sumas que adeudan los clientes por venta de bienes o servicios a credito".	Correspond e a las cobranzas de los creditos brindados a los clientes, con eficiencia, eficacia y efectividad.	Y1. Capacitacion al Personal	Conocimiento	Ordinales	12	¿Considera Ud. Que el personal de créditos y cobranzas debe estar debidamente capacitado para la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C?
				Comunicación	Ordinales	13	¿Cree Ud. Que la falta de comunicación al departamento de cobranzas, incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C?
					Ordinales	14	¿Considera Ud. Que se debería dar una capacitación trimestral al departamento de Cobranzas, ya que ello tiene un impacto positivo en la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C?
			Y2. Cobranza a los Clientes	Eficiencia	Ordinales	15	¿Estima Ud. Que la eficiencia en los procesos de cobranza al cliente impacta directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C?
					Ordinales	16	¿Cree Ud. Que la provisión de Cobranza Dudosa incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C?
			Segun Madroño, M. (2016). "Las cuentas por cobrar representan para todo negocio una de las partidas mas importantes, ya que con una buena administracion es posible el crecimiento de la entidad".		Y3. Cuentas Incobrables	Aplicación de Normas Contables (Provision y Castigo)	Ordinales
	Ordinales	18					¿Estima Ud. Que las cuentas incobrables inciden directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C??
	Informacion y Comunicación	Ordinales				19	¿Ud. Cree Que los saldos por cobrar incorrectos tiene incidencia en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C??
		Ordinales				20	¿Considera Ud. Que la falta de actualización de saldos de los estados de Cuentas de los clientes, impacta directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C?

Fuente: Elaboración propia, 2022.

1.6. Justificación del estudio

1.6.1. A nivel Teórico

El Control interno exige que las empresas cuenten con un adecuado sistema de control interno, mediante un proceso integral dentro de la gestión empresarial, basado en reglas, procedimientos, funciones, herramientas y métodos diseñados para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos y alcanzar los objetivos determinados por la empresa.

Así como es importante analizar el control interno, también se analizará la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa buscando indicadores que permitan la eficacia y eficiencia en los procesos de cobranza en el departamento de créditos y cobranzas, los mismos que permitirá administrar mejor los tiempos logrando disminuir las cobranzas en sus tiempos reales; lo que conlleva a la posibilidad de contar con el personal idóneo de acuerdo a los perfiles del puesto de trabajo; todo ello permitirá la concientización del personal buscando la mejora continua; teniendo como fruto una eficiente control en las cuentas por cobrar a los clientes brindados de la empresa Jazmin Importaciones S.A.C.

1.6.2. A nivel Metodológico

Para la realización de la presente investigación se considerará dos instrumentos de investigación; las encuestas y la entrevista; las primeras nos permitirán conocer qué piensan u opinan nuestros clientes y colaboradores respecto al control interno y la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa, lo que nos permitirá a su vez mejorar el control en los créditos de nuestra empresa. Además, las encuestas nos darán un panorama de cómo viene operando la empresa tanto de forma interna como externa; estos datos serán relevantes para la elaboración de procedimientos de trabajo organizacional enfocadas en la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales a nivel cuantitativo como cualitativo.

Por otro lado, se considerarán también la entrevista al gerente general de la empresa, que nos permitirá evaluar el control interno, identificando a su vez el grado de desarrollo así como el potencial de crecimiento, tratando de conocer los grados de

desempeño en los puestos de trabajo del potencial humano; todo ello junto con la verificación de los conocimientos ajustados a los valores y cultura de la empresa fijados en los grados de eficacia y eficiencia de la organización.

1.6.3. A nivel Práctico - Social

La investigación propuesta, busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos del control interno y la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, conocer el grado de influencia entre estas dos variables, determinando sus diversos niveles en el campo de la gestión de cuentas por cobrar; por ello, los procedimientos, técnicas, herramientas, métodos e instrumentos empleados servirán como base de consulta para otras investigaciones y también podrán ser utilizadas como modelo para otras organizaciones cuales fuera su categoría o rubro, mejorando así la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en general de la empresa.

A nivel práctico con el desarrollo de la investigación se pondrán alcanzar los objetivos planeados y servirá como punto de referencia para los directivos de la empresa, para que refuercen los principios, componentes, procedimientos y evaluación del control interno y puedan mejorar sus niveles en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales; además servirá como base para futuras investigaciones vinculadas al tema dentro del rubro comercial, la investigación nos permitirá aportar nuevos elementos de juicio y de valor para la toma de decisiones en el control interno y la gestión de las cuentas para mejorar la calidad de servicio

1.7. Antecedentes de la Investigación

1.7.1. A nivel Internacional

SALAS, B. & CARPIO, M. (2014). "Diseño de un Manual de Control Interno en el área financiera del Instituto de la niñez y la familia Infa, Provincia de Imbabura". Tesis para obtener el Título Profesional de Magister en Auditoría y Gestión de Calidad. Universidad Técnica Particular de Loja. El objetivo de la investigación fue: Demostrar que el Diseño de un Manual de Control Interno en el área financiera del Instituto de la niñez y la familia (INFA), Provincia de Imbabura permitirá una buena gestión financiera; terminada su investigación llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ La falta de un Manual de Control Interno en el área Financiera, dificulta el desarrollo de las actividades de los servicios de los diferentes departamentos

quienes realizan sus funciones a criterio personal sin basarse en procesos claramente establecidos por la Dirección, esto ha ocasionado que no exista seguridad en las operaciones ejecutadas en términos de eficiencia, eficacia y cumplimiento de los objetivos institucionales. El no poseer un control adecuado para el pago a los proveedores, transferencias a los convenios tiene como resultado la demora en su cancelación, disminuyendo el prestigio de la institución.

- ✓ El Manual de Control Interno en el área Financiera del INFA Imbabura servirá de apoyo al personal que labora en el área financiera para cumplimiento eficiente y eficaz de las actividades encomendadas.
- ✓ Los servidores con los procedimientos claros reducirán la duplicación de actividades, reproceso e improvisaciones en la ejecución del trabajo y por ende desarrollaran espíritu de trabajo en equipo.

NAZ, V. (2013). “Evaluación del Control Interno del Departamento de Créditos y Cobros en una Empresa Distribuidora de Automóviles Importados”. Tesis para optar el título de Contador Público y Auditor En el grado académico de Licenciado. Universidad De San Carlos De Guatemala. El objetivo de la investigación fue: Demostrar que la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros mejorará la gestión de cobros en una empresa Distribuidora de Automóviles Importados; terminada su investigación llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ El departamento de créditos y cobros de una empresa automotriz ayuda a alcanzar los objetivos de toda empresa que es la de generar flujos de efectivo (al realizar efectivamente la cobranza), para lograrlo es importante que los controles y procedimientos se encuentren documentados adecuadamente y sean transmitidos de forma apropiada al personal involucrado. Al no existir procedimientos definidos hacen que el proceso sea lento en la generación de efectivo, lo que afecta la liquidez de la empresa y provoca que ésta recurra a financiamiento externo el que tiene como costo financiero el pago de un interés.
- ✓ Los clientes son un factor importante dentro del funcionamiento de una empresa automotriz, son los que convierten la mercancía en dinero y así generan su ciclo de vida, por lo que debe tenerse el debido cuidado en que las políticas de crédito estén bien establecidas en cuanto a la concesión de créditos; los nuevos clientes necesitan un adecuado análisis para el otorgamiento del crédito, esto incluye no sólo los documentos requeridos sino la preparación que tenga el personal del departamento de créditos y cobros para realizar el análisis de los documentos.

- ✓ El departamento de auditoría interna tiene por objeto mantener un funcionamiento adecuado del sistema de control interno (lo que implica su evaluación y monitoreo constante), apoya en la prevención de errores y fraudes y surge ante la necesidad de mantener un control eficiente y confiable que permita alcanzar el cumplimiento de metas de la administración de una empresa.
- ✓ Evaluar el control interno de un departamento de créditos y cobros de una empresa automotriz por un Contador Público y Auditor, tiene como resultado:
 - Detectar el adecuado diseño del control interno, segregación de funciones del personal y su eficacia a lo largo de un período determinado.
 - Detectar riesgos que puedan afectar significativamente el funcionamiento de la empresa así como su negocio en marcha.

La ausencia de estos factores tiene como consecuencia, que una empresa ignore el funcionamiento del departamento de créditos y cobros y no detecte riesgos que puedan afectar materialmente el ciclo de operaciones de una empresa automotriz.

ESCOBAR, K. (2016). “Análisis del Método Factoring como Herramienta de Reducción de Riesgo para la Recuperación de Efectivo proveniente de Cuentas por Cobrar en DOC. S.A. periodo 2012– 2013”. Tesis para optar el grado de master en finanzas. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. El objetivo de la investigación fue: Analizar el Método Factoring como herramienta útil en la reducción de los riesgos financieros de cuentas y documentos por cobrar para incidir en mejorar la liquidez de la Empresa DOC, S.A. periodo 2012- 2013; terminada su investigación llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ En la situación a corto plazo que enfrenta la empresa DOC, S.A periodo 2012-2013, se detecta que el departamento de cartera y cobro, es un área que está generando gastos pero no se logra una recuperación de cartera eficaz y eficiente. Esto debido a que la organización asigna un presupuesto al que se debe adecuar y en este periodo incrementaron los gastos en un 35 % en este departamento, y la recuperación de la cartera de más de 60 días aún no se recupera.
- ✓ Las cuentas por cobrar son rubro importante en una empresa puesto que es activo convertible en efectivo a corto plazo. El factoraje es una opción factible para obtener dinero a corto plazo vendiendo las facturas para conseguir un porcentaje de efectivo líquido. Esto ayuda a las empresas que tienen planes de muy corto plazo, mientras que este proceso se vuelve más caro con un departamento de cartera y cobro.

- ✓ Las no recuperación eficaz y eficiente a corto plazo de la cartera de clientes de la empresa DOC.S, A. periodo 2012-2013 ocasiono una cantidad de cuentas no cobradas a más de 60 días por un monto de \$850,000.00. De optar recuperar el dinero por medio del departamento de cartera y cobro le costara sacrificar a la empresa el 25% del monto a recuperar, lo que desde mi punto de vista es demasiado.
- ✓ Con la opción del departamento de cartera y cobro, a corto plazo, DOC.S, A. periodo 2012-2013 solo recuperara el 75% de las facturas mientras que utilizando el financiamiento por medio del factoring a través de CREDIFACTOR en un contrato de factoraje sin garantía por un desembolso del 100% de las facturas esto le costara el 8% de comisión sobre los \$850,000.00 y en caso de no recuperación un descuento adicional del 4% la que sería una opción más factible para la empresa.

POSSO, J. & BARRIOS M. (2014). “Diseño de un Modelo de Control Interno en la Empresa prestadora de Servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el Mejoramiento de la Información Financiera”. Tesis para optar el grado de contador. Universidad de Cartagena de Indias. El objetivo de la investigación fue: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras; terminada su investigación llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ Mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa.
- ✓ Por esta razón los autores finalmente estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.
- ✓ El Control Interno como tal no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar.
- ✓ El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la

estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.

- ✓ Si bien es cierto, que ningún sistema de Control Interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, los autores buscan con este trabajo brindar a la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, una seguridad razonable de que el objetivo se logre.

CRESPO, B. & SUÁREZ, M. (2014). “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013”. Tesis para optar el grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría - CPA. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil; El objetivo general de la investigación fue: Elaborar el diseño, implantación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A. Y llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ MULTITECNOS S.A., no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementando los costes de operación y errores en la operatividad de la empresa.
- ✓ MULTITECNOS S.A., no tiene estipulada normativa o políticas algunas respecto a la ejecución de procesos, ni como tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa.
- ✓ Los principales beneficiarios de la propuesta serán los clientes o socios, quienes podrán recibir una atención más rápida. Además, se beneficiará a los trabajadores quienes asegurarán sus puestos de trabajo y eficiencia en sus actividades y a la empresa, MULTITECNOS S.A., en general con su buen manejo y desarrollo.

1.7.2. A Nivel Nacional

CARRASCO, M. & FARRO, C. (2014). “Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012”. Tesis para optar el título de contador público. Universidad Católica santo Toribio de Mogrovejo; El objetivo general de la investigación fue: Evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa

de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión en el área. Culminada la investigación llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ Al evaluar el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012. Concluimos que, esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación hemos comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.
- ✓ Después de haber evaluado el control interno mediante los componentes de control (COSO), se detectó que en el área de cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisiones en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas.
- ✓ Así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.

SÁNCHEZ, L. (2015). En su Tesis “Evaluación del Sistema de Control Interno Basado en la Metodología COSO ERM en las áreas de Créditos y Cobranzas de la Derrama Magisterial 2012-2014”, Tesis presentada para optar el Grado Académico de Magíster en Auditoría con Mención en Auditoría en la Gestión Empresarial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de la investigación fue: Evaluar el Sistema de Control Interno basado en la metodología COSO ERM para identificar áreas de mayor riesgo y establecer planes de acción para mitigar los riesgos existentes así como contribuir a la consecución de objetivos establecidos por las áreas de créditos y cobranzas. Terminada la investigación llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ Como resultado de la encuesta realizada a los colaboradores de la entidad, se ha establecido que el 57% del personal del área de créditos y el 65% del personal del área de cobranzas no cuentan con los conocimientos necesarios para realizar una adecuada gestión de riesgo, debido principalmente a que la Empresa no capacita continuamente al personal en temas relacionados a riesgos y a su área, lo que genera la falta de identificación de los colaboradores, al no tener una idea clara de la eficiente gestión de riesgos, el personal no establece prioridades en el tratamiento de los riesgos que inciden en el logro de objetivos; Sin embargo se debe considerar que el entorno ha cambiado, la supervivencia de las empresas en un mundo globalizado y altamente competitivo nos obliga a mejorar nuestro desempeño y la buena gestión del riesgo se ha tornado en una decisiva ventaja competitiva por lo que la empresa debe de estar preparada para enfrentar dichos cambios.
- ✓ La presente investigación ha permitido inferir que si se puede mejorar la metodología necesaria para identificar y evaluar los riesgos en procesos y sub procesos de las áreas de créditos y cobranzas del ente auditado, con el fin de proporcionar una evaluación sobre el desempeño de dicha entidad, orientado a mejorar la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos y la consecución de los objetivos institucionales. Al respecto, en el área de créditos se ha identificado un proceso principal consistente en la aprobación de créditos que a su vez contiene subprocesos como Registro de Solicitud, Verificación de documentos, Evaluación de la capacidad de pago, Aprobación del crédito y Desembolso del crédito, los mismos que presentan un total de 26 riesgos identificados y 23 controles establecidos así como 03 actividades que no presentan controles.
- ✓ Evaluados estos subprocesos, concluimos que el subproceso más sensible a eventos es el de Desembolso del crédito debido principalmente a los riesgos que implica como sobre fraudes internos y externos, pérdida de los expedientes de crédito, pérdida de documentos y deficiencias de los procedimientos internos, por ello se ha establecido la mayor cantidad de controles a fin de minimizar el riesgo.
- ✓ En lo referente al Área de cobranzas, se determinó un proceso principal de seguimiento y recuperación del crédito, dividiéndose en dos subprocesos de Seguimiento del crédito otorgado y Recuperación del crédito, estos subprocesos presentan 14 riesgos identificados y 11 controles establecidos así como tres actividades sin control.
- ✓ Del análisis concluimos que el subproceso más sensible a eventos es el de

recuperación del crédito, debido a que existen eventos tales como imposibilidad de cobrar las cuotas por problemas con la Dirección Regional de Educación (Dre) y las unidades de educación educativa local (Ugel), Incumplimiento de normas y procedimientos para la ejecución de un proceso, Falta de documentación de procesos, Fallas en los procedimientos por errores humanos etc, que dificultan la labor de recuperación por lo que se deben considerar mayores controles.

- ✓ La aplicación de una metodología basada en Procesos y Riesgos como es el COSO ERM, contribuye a mejorar la identificación, evaluación, medición y respuesta a los riesgos que afecten a la entidad a fin de proveer una seguridad razonable sobre el logro de objetivos. La aplicación de la metodología permite contar con bases de datos que ayuden a formular y mejorar los Planes de Control, por cuanto al tenerse claramente identificados los procesos con mayores niveles de riesgos, las acciones y actividades se dirigirán hacia estos, con lo que los recursos humanos y materiales serán mejor administrados. Asimismo, el proceso de planificación se verá fortalecido por cuanto el equipo de auditoría tendrá claro que procesos deberá revisar y ejecutarse una mejor distribución de la carga de trabajo.

AGUILAR, V. (2013). En su Tesis “Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012”. Tesis para obtener el título profesional de contador público. Universidad de San Martín de Porras. El objetivo de la investigación fue: Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C.; Terminada la investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Corporación Petrolera SAC, carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces Corporación Petrolera SAC, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa.
- ✓ Corporación Petrolera SAC, no cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato. Esto en parte es en teoría pues en la práctica no se da y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas. Este inconveniente se ve reflejado en los

procedimientos burocráticos de aprobación de valorizaciones que tienen las operadoras petroleras en las diferentes etapas del proceso de revisión y aprobación de servicios realizados, por consiguiente afecta a la liquidez de la contratista Corporación Petrolera SAC.

- ✓ Corporación Petrolera SAC, cuenta para el año 2012 con un saldo negativo de capital de trabajo de más de 15 millones de soles lo que no le permite contar con un fondo de maniobra disponible para ejecutar las obras a las que la empresa se ha comprometido, de acuerdo a contratos suscritos con sus clientes por lo que la empresa se ve obligada a buscar financiamiento para cubrir este déficit de fondos.
- ✓ Debido a las tácticas dilatorias de aprobación de facturas y servicios ejecutados por parte de sus clientes potenciales, Corporación Petrolera SAC, se ve en la necesidad de buscar financiamiento externo a través del uso del factoring cuya herramienta financiera le permite obtener liquidez a corto plazo para que la empresa logre cumplir con sus obligaciones ya pactadas pero esto va en desmedro de la liquidez pues la empresa que ofrece el uso del factoring cobra un interés que va en contra de la rentabilidad de la empresa.

AQUIPUCHO, L. (2015). En su Tesis “Control Interno y su Influencia en los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012”. Para optar el Grado Académico de Magister en Auditoria con Mención en Auditoria en la Gestión y Control Gubernamental. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de la investigación fue: Establecer si el Control Interno influye en los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso-Callao periodo 2010-2012; El tipo de investigación es de tipo explicativo, está orientado a la comprobación de hipótesis causales que se definen en un nivel explicativo que contribuye a la mejora de los objetivos y metas de la entidad. Por su parte trabaja con una población de estudio comprende los procesos de selección de bienes y servicios llevados a cabo por la entidad que asciende a un número de (85) Expedientes de Contratación de un total de 403 trabajadores. Terminada su investigación llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ En la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso resultó no ser óptimo el sistema de control interno respecto a los procesos de Adquisiciones y Contrataciones durante el periodo 2010-2012; por la inadecuada programación del plan anual de la entidad, disponibilidad presupuestal, la coherencia entre el plan

anual y la disponibilidad presupuestal, influyeron negativamente incumpliendo el Plan Anual de la entidad y la deficiente ejecución del gasto que conllevaron a las modificaciones del Pan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (Objetivo 1).

- ✓ El débil sistema de control interno con que cuenta la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso periodo 2010-2012, influyo negativamente respecto a los requerimientos técnicos mínimos, tales como: la razonabilidad adecuada de los requerimientos mínimos, presentación de documentos y verificación de la autenticidad de los documentos presentados, en consecuencia, esta situación genera que los factores de evaluación sean determinantes, sesgados, ocasionando la no admisión de la propuesta del proceso de selección (Objetivo 2).
- ✓ En la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso periodo 2010-2012, el incumplimiento del contrato influye negativamente en la ejecución contractual debido a la insatisfacción del área usuaria, aplicación de penalidades y cláusulas del contrato poco claras; este hecho ocasiona insatisfacción por parte de los beneficiarios, perjuicio a la sociedad por la falta de controles internos que no se aplican penalidades, toda vez que son deficiencia derivadas en la elaboración del contrato (Objetivo 3).

VERA, R. (2013). En su Tesis “Implementación de Políticas y Procedimientos de Control Interno en Empresas del Sistema Financiero en Estado de Liquidación”. Tesis Para optar el Grado Académico de Magíster en Auditoría con mención en Auditoría en la Gestión y Control Gubernamental. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo general de la investigación fue: Implementar políticas y procedimientos de control interno adecuadas en las empresas del sistema financiero en estado de liquidación, a fin de contribuir a la administración eficiente y eficaz de los procesos liquidatarios, de modo tal que repercuta al logro de sus diversas actividades, como son la realización y venta de activos, la cobranza de cartera de créditos, el saneamiento legal y contable de operaciones y de los estados financieros, el pago de obligaciones y acreencias; y la extinción de los procesos de liquidación en el menor tiempo posible. Terminada la investigación llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ No existe resolución no directiva alguna de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, que establezca la implementación de un sistema de control interno en las empresas del sistema financiero en estado de liquidación. Dicho organismo solo ha normado su aplicación en las empresas del sistema financiero que se encuentran en actividad,

mediante la emisión de la Resolución SBS N°1040-9935, de fecha 26/11/1999 que aprueba el Reglamento del Sistema de Control Interno.

- ✓ El control interno aplicado actualmente en las empresas del sistema financiero en estado de liquidación prioriza básicamente los controles contables, el cumplimiento de entrega de información a la entidad supervisora y la aplicación de pautas y directivas. No se aplican políticas que generen un ambiente favorable al control interno, la administración de los recursos humanos no es uniforme y no contribuyen a generar un clima adecuado en la gestión de las empresas; no existen organigramas del personal ni manuales de organización de funciones que oriente la labor de los trabajadores; por lo que muchos de ellos no están involucrados con los objetivos de las empresas. Las empresas no cuentan con una unidad de auditoría interna que se encargue de la supervisión y monitoreo de las actividades de la liquidación y que represente a la entidad supervisora en las labores de supervisión y control; asimismo, la entidad supervisora no realiza una supervisión efectiva a las empresas debido a que su labor de control lo realiza a través de la información remitida por las empresas y a través de visitas de inspección esporádicas, no evalúa el cumplimiento de los planes de trabajo.
- ✓ La inaplicación de un sistema de control interno en las empresas del sistema financiero en liquidación, no contribuye a generar eficiencia y eficacia en la gestión de los procesos por lo que éstos se tornan lentos, los activos fijos se desvaloricen y las carteras de crédito de las empresas se deterioren y se tornen pesadas para su cobranza; y por lo tanto, no se disponga de los recursos suficientes para cumplir con pagar las obligaciones a los acreedores.
- ✓ Pese a la repercusión y consecuencias que genera la quiebra de empresas del sistema financiero para el resto de sectores de la economía y para la sociedad, no se ha encontrado entidades educativas, sea instituto o universidad que enseñen cursos relacionados a la administración y gerencia de empresas del sistema financiero en estado de liquidación, ni tampoco cursos de auditorías especializadas a dichas empresas.

✓

1.8. Definición de términos básicos

1.8.1. Control Interno

A) Definiciones

Definir que es el control interno es una tarea clave e importante, ya que cada quien

lo entiende y lo practica de una manera diferente. Es, ciertamente, un asunto extremadamente complicado.

Un primer estudio conocido como el control interno fue publicado en Estados Unidos en 1949 bajo el título de Internal Control – Element of a Coordinated System and Its Importance to Management and the Independent Public Accountant. Por ende, la primera definición hecha por la profesión es:

Según el informe **COSO (2005)**. “define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (p.3).

Asimismo, **Mantilla, B. (2009)**. dice que el “El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas”. (p.68).

El control interno busca que los funcionarios y servidores públicos vean al control interno como una herramienta de gestión, orientada a prevenir riesgos y promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía, así como resguardar los recursos del estado y mitigar irregularidades o actos de corrupción.

El control interno debe ser visto y concebido como un proceso integral dentro de la gestión y no como una actividad adicional a las que realiza la entidad. (**Fuat, K. 2014, p.6**).

El Control Interno en las entidades públicas; el Sistema de Control Interno es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. En otras palabras, el Sistema de Control Interno no es un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes que lo conforman solo afecta al siguiente, sino que es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

B) Objetivos

Los objetivos del control interno son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda los activos. Este último objetivo fue incorporado por la adenda realizada en 1994 y no corresponde a la estructura conceptual original habida cuenta que responde a la necesidad específica de entidades que tienen que controlar activos que no son de su propiedad pero que constituyen parte de sus objetivos de negocio (Mantilla, B. 2009, p.3).

Claros, R. & León, O. (2012). Indico lo siguiente: Como se ha señalado, el informe COSO establece 3 objetivos y son los siguientes: (p.26).

- Eficacia y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad de la información financiera; y
- Cumplimiento con leyes y regulaciones.

Figura 1. Objetivos Categóricos del Control Interno



FUENTE: León, C. 2017.

Según (Isaza, A. 2012, p.33-34). El Sistema de control interno orientara al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- Proteger los recursos de la organización buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten;

- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones provenientes y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional, en términos de eficacia, para determinar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información de sus registros.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos la verificación y evaluación.
- Velar porque la entidad disponga de mecanismos de planeación adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y característica.

C) Importancia

Según la **Contraloría General de la Republica**: La importancia de entender que el Sistema de Control Interno es un conjunto armónico, que facilita que todas las áreas de la organización se comprometan activamente en el ejercicio del control, como un medio que contribuye positivamente a alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos y metas propuestos en cada una de las dependencias, para que consecuentemente, pueda cumplir los fines del Estado de acuerdo con las funciones que le han sido asignadas (2014, p.31-32).

Según **Claros, R. & León, O. (2012)**. Mencionan que la importancia del sistema de control: Es todo sistema y/o proceso, el control es fundamental, simplemente porque sería peligroso no tener los criterios y límites necesarios para medirnos, evaluarlos y corregirlos. Sin la etapa de control seríamos en extremo ineficientes y generaría dudas respecto al manejo de los recursos por parte de los interesados (stakeholders). A continuación identificamos algunos aspectos que sustentan la importancia del control (p.15).

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para

que no vuelvan a presentarse en el futuro.

- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establece medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la realización de la administración y en el logro de la productividad de todos los recursos de la organización.

D) Características

Claros, R. & León, O. (2012). Indican: Para que el control se constituya como tal debe tener las características siguientes: (p.16-17).

- **Reflejar la naturaleza de estructura organizacional:** Un sistema de control deberá ajustarse a las necesidades de la organización y tipo de actividad que se desee controlar.
- **Oportunidad:** Un buen control debe manifestarse inmediatamente las desviaciones, siendo lo ideal que las descubra antes de que se produzcan.
- **Accesibilidad:** Todo control debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación, las técnicas muy complicadas en lugar de ser útiles crean confusiones.
- **Ubicación Estratégica:** Resulta imposible e incoachable implantar controles para todas las actividades de la organización, por lo que es necesario establecerlos en ciertas áreas de valor estratégico.

E) Finalidad

La finalidad última del control interno de la Entidad local es garantizar que la actividad económico-financiera de dicha Entidad se adecua a los principios de legalidad, economía, eficiencia y eficacia. Este control contribuye a reforzar la transparencia ante el ciudadano de las cuentas de la Entidad local, de forma que éstas proporcionen una información fiable, completa, profesional e independiente sobre la gestión desarrollada por la Administración. En la Administración local española el control interno de cada entidad está atribuido a la Intervención Municipal.

- La garantía de transparencia en la gestión económica desarrollada por una Entidad local exige que su actividad financiera esté sujeta a diversos procedimientos de control interno que pueden concretarse en tres aspectos:
- Verificar el cumplimiento de la normativa que resulte de aplicación a la gestión objeto del control (control de legalidad).
- Verificar el adecuado registro y contabilización de las operaciones realizadas, y su fiel y regular reflejo en las cuentas y estados que, conforme a las disposiciones aplicables, deba formar cada órgano o entidad.
- Evaluar que la actividad y los procedimientos objeto de control se realizan de acuerdo con los principios de buena gestión financiera.

F) Fuentes

Según **Claros, R. y León O. (2012)**. Indican: Don Heliriegel, en su libro comportamiento organizacional, señala que las fuentes de control básico son cuatro: Los grupos externos interesados, la organización misma, los grupos internos y los individuos (p.14-15).

- **El control de los grupos interesados:** se refiere a las presiones externas que recibe la organización para que modifique ciertas conductas. Ejemplos de este tipo de fuentes son los sindicatos organismos gubernamentales, clientes, proveedores, accionistas y otros.
- **El control organizacional:** se refiere a las reglas y procedimientos formales, ya sea preventivo o correctivos de desviaciones de los planes y el cumplimiento de los objetivos deseados. Ejemplos de este tipo de controles pueden citarse: reglas, políticas, normas, presupuesto, auditorías y otros.
- **El control grupal:** se refiere a las reglas, normas, valores que comparten los miembros de un grupo y mantienen mediante premios y castigos. Como por ejemplo, retirar voz y voto a un miembro del grupo, elegirlo representante ante otros grupos.
- **El autocontrol individual:** consiste en los mecanismos orientadores que operan en un individuo o persona, ya sea en forma consciente o inconsciente. La llamada ética profesional constituye un punto de partida muy importante para el autocontrol individual. Para ser un profesional exitoso, es necesario adquirir conocimientos detallados, habilidades específicas y actitudes y formas de conducta básica. No importa cuál sea la profesión, contador público, abogado, ingeniero, administrador, médico, etc., se espera que ejerzan el autocontrol individual en la realización de su labor, basándose en normas éticas y morales de su respectiva profesión.

J) Elementos

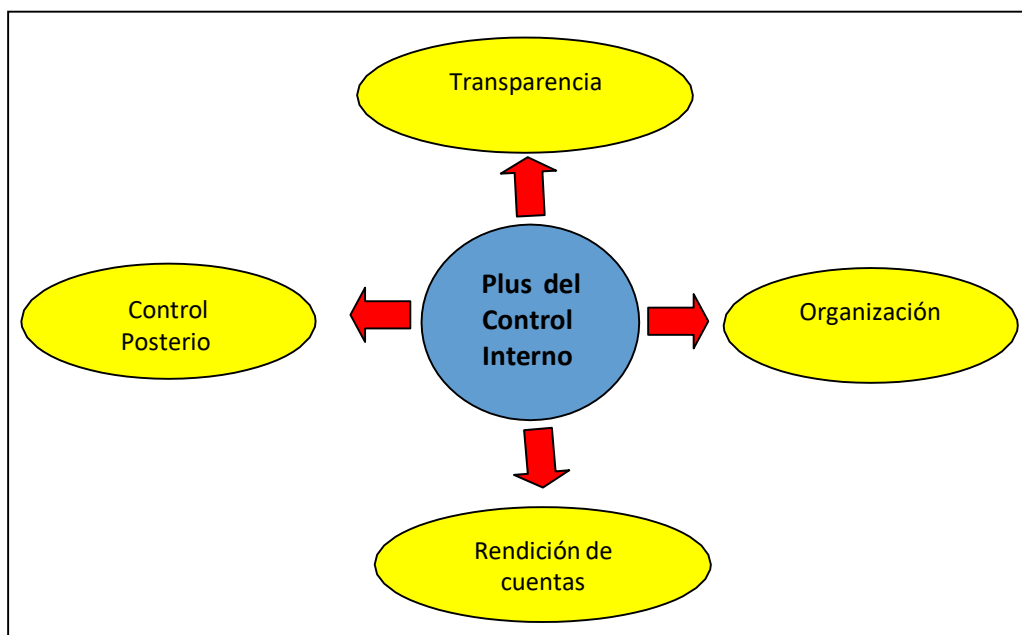
Según **Claros, R. y León O. (2012)**. Indican que: Por lo general, los conceptos de control tienen elementos comunes, tales como:

- **Organización:** es el elemento del control interno, que identifica y determina las funciones y las responsabilidades de las unidades; asigna la autoridad de los niveles jerárquicos, fijando las responsabilidades a los recursos humanos que integran la organización para el logro de los objetivos.
- **Personal:** Este es uno de los elementos de control interno más importantes, está constituido por lo que se conoce con el nombre de recurso humano y es tal su importancia que se requiere hacer estudios y evaluaciones constantes, a fin de colocar a cada persona en el puesto adecuado logrando así el mayor rendimiento posible. La calidad del personal depende de las políticas de selección, contratación, a veces, de la ubicación de la persona en el cargo de acuerdo a sus habilidades personales.
- **Supervisión:** El objetivo es asegurarse que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión actividades continuas o evaluaciones puntuales.
- **Procedimientos:** Estos son los elementos de control interno que representan la formulación y aplicación de principios y métodos uniformes, en la realización de una actividad, es decir, describen la forma de hacer las cosas.

K) Aporte

Claros, R. y León O. (2012). “El control interno debe aportar un grado de seguridad razonable a la alta dirección de la organización, así como a todo al que esté interesado en las operaciones de la entidad, respecto del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales; en ningún caso la seguridad será total o absoluta”. (p.47).

Figura 2. Aporte del control interno



FUENTE: Catalán, L. 2014.

1.8.1.1. Principios

Según **Claros, R. & León, O. (2012)**. Indican: Para que se constituya en un efectivo, control o sistema de control, es necesario seguir algunos principios, siendo los más importantes los siguientes: (p.15-16).

1.8.1.1.1. Del equilibrio

A cada grupo de delegación conferido debe de proporcionar el grado de control correspondiente. Al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos para verificar que se está cumpliendo con las responsabilidades conferidas, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.

1.8.1.1.2. De los objetivos

Ningún control será válido si no se fundamenta en los objetivos y si a través de él. No se evalúa el logro de los miembros; por lo tanto, es imprescindible establecer medidas específicas o estándares que sirvan de patrón para la evaluación de lo establecido.

1.8.1.1.3. De la oportunidad

El control para que sea eficaz necesita ser oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que se efectúe el error, de tal manera que sea posible tomar

medidas correctivas con anticipación.

1.8.1.1.4. De las desviaciones

Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas detalladamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron, a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro.

1.8.1.1.5. De excepción

El control debe aplicarse preferentemente a las actividades excepcionales o representativas, afín de reducir costos y tiempo, delimitando adecuadamente cuales funciones estratégicas requieren de control. Este principio se auxilia de métodos probabilísticos, estadísticos o aleatorios.

1.8.1.1.6. De la función controladora

La función controladora por ningún motivo debe comprender a la función controlada, ya que pierde efectividad el control. Este principio es básico ya que señala que la persona o la función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad a controlar.

1.8.1.2. Componentes

Para **Mantilla B. (2005)**. El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionado. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y está integrado en el proceso de administración. Tales componentes son:

1.8.1.2.1. Ambiente de control. La esencia de cualquier negocio es su gente sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

1.8.1.2.2. Valoración de riesgos. La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

1.8.1.2.3. Actividades de control. Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente

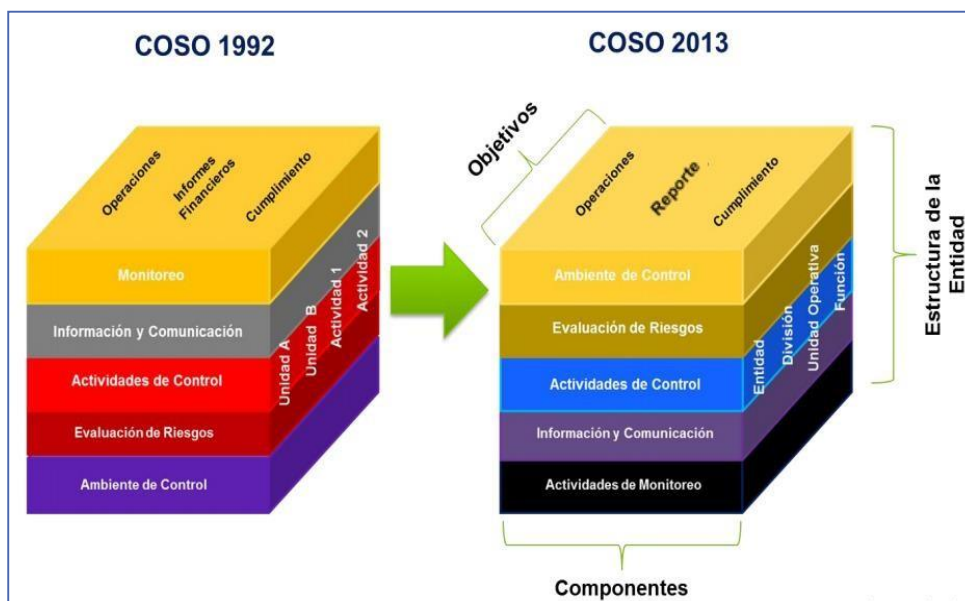
las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

1.8.1.2.4. Información y comunicación. Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

1.8.1.2.5. Monitoreo. Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Por tanto, en el año 2013 se dieron principales cambios, el marco del COSO 2013 mantiene la definición de Control Interno y los cinco componentes de control interno, pero al mismo tiempo incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso y su aplicación en las Entidades.

Figura 3. Componentes del Control Interno (COSO)



FUENTE: Mantilla, B. 2005.

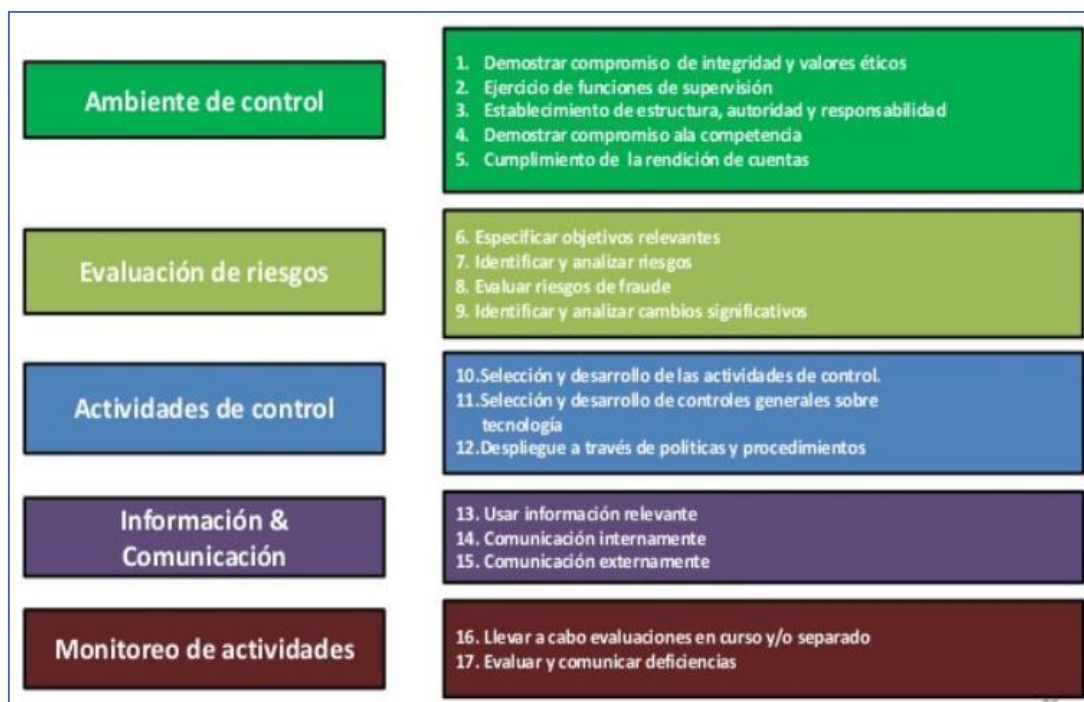
A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original, empleando "principios" y "puntos de interés" con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo.

COSO propone desarrollar diecisiete principios de control que representan el elemento fundamental asociados a cada componente del control y que estos deben de

estar operando en forma conjunta; A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original mediante:

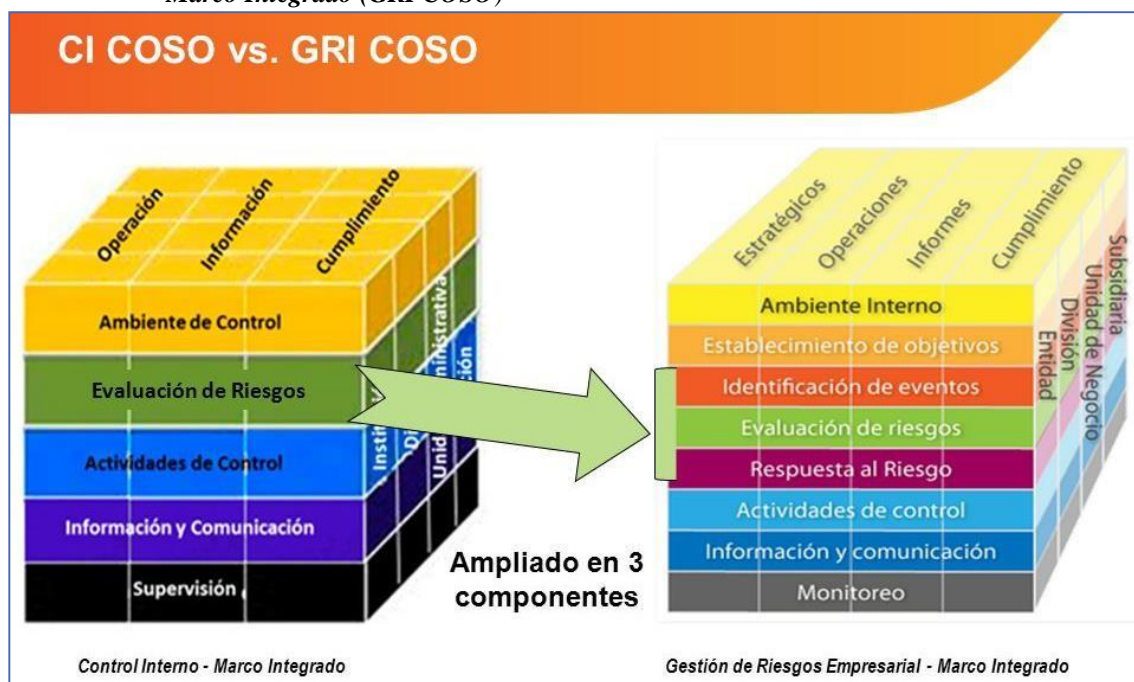
- Inclusión de diecisiete principios de control que representan el elemento fundamental asociados a cada componente del control y que estos deben de estar operando en forma conjunta.
- Proporciona "puntos de enfoque", o características importantes de los principios; al tiempo que reconoce que el diseño y la implementación de controles relevantes para cada principio y componente, requiere de juicio y serán diferentes de acuerdo a la organización.
- Responsabiliza a la administración quien deberá asegurar que cada uno de los componentes y principios relevantes del control interno deben estar presente y en funcionamiento con el fin de contar con un sistema eficaz de control interno.

Figura 4. Modificación del Modelo de Control Interno (COSO): 17 Principios integrados



FUENTE: León, C. 2017

Figura 5: Control Interno – Marco Integrado (CI COSO) Vs. Gestión de Riesgos Empresarial – Marco Integrado (GRI COSO)



FUENTE: León, C. 2017

1.8.1.3. Evaluación

Para **Mantilla B. (2005)**. La evaluación del control interno se centrará en el proceso administrativo para definición de objetivos, análisis de riesgos y administración del cambio, incluyendo sus vínculos y su relevancia con las actividades del negocio y aportan en:

1.8.1.3.1. Objetivos Globales de la Entidad

- 1.8.1.3.1.1. Extensión en la cual los objetivos globales de la entidad proveen declaraciones y orientaciones ampliamente suficientes sobre lo que la entidad desea conseguir, y si son lo suficientemente específicos como pararelacionarse directamente con ella.
- 1.8.1.3.1.2. Efectividad con la cual los objetivos globales de la entidad son comunicados a los empleados y al consejo de directores.
- 1.8.1.3.1.3. Relación y consistencia de las estrategias con los objetivos globales de la entidad.
- 1.8.1.3.1.4. Consistencia de los planes y presupuestos de negocio con los objetivos globales de la entidad, planes estratégicos y condiciones actuales.

1.8.1.3.2. Objetivos a nivel de actividad

- 1.8.1.3.2.1. Vinculo de los objetivos a nivel de actividad con los objetivos globales de la entidad y con los planes estratégicos.
- 1.8.1.3.2.2. Relevancia de los objetivos a nivel de actividad para con todo el proceso de negocios significativo.
- 1.8.1.3.2.3. Especificidad de los objetivos a nivel de actividad.
- 1.8.1.3.2.4. Conveniencia de los recursos relacionada con los objetivos.
- 1.8.1.3.2.5. Identificación de los objetivos importantes (factores críticos de éxito) para la consecución de los objetivos globales de la entidad.
- 1.8.1.3.2.6. Compromiso de todos los niveles de la administración en la definición de objetivos y en la extensión en la cual ellos están encargados de los objetivos.

1.8.2. Cuentas por Cobrar Comerciales

A) Definiciones

Según **Vizcarra J. (2010)**. “Las cuentas por cobrar son los derechos de cobro de una empresa están generadas por los préstamos otorgados a terceros, a accionistas o personal, y principalmente por aquellos cuyo origen está en las ventas que la empresa efectúa”. (p.167).

Según **Romero J. (2006)**. La cuenta de documentos por cobrar registra los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito de documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagares) a favor de la empresa.

Por lo tanto, se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a créditos; es decir, presenta un beneficio futuro fundadamente esperado (p.377).

Según **Zans A. (2012)**. “Las Cuentas por cobrar Comerciales – Terceros, se anotan las cuentas por cobrar a empresas no relacionadas, derivadas de las operaciones normales del negocio, como venta de sus mercadería o productos; es decir son cuentas originadas en el giro del negocio” (p.83).

Según **Guajardo, G. & Andrade, N. (2012)**. “Las cuentas por cobrar surgen de las ventas a crédito que realiza una compañía o por los préstamos que esta concede a

terceras personas, ya sean sus empleados o no”. (p.234).

Las cuentas por cobrar pueden estar respaldadas por un documento de exigibilidad legal o no. En este último caso, la constancia de recepción de un bien vendido o de un servicio recibido por parte del cliente es suficiente para asumir que existe una cuenta por cobrar pendiente a su cargo.

Según **Charles T. & Horngren, H. (2001)**. Las cuentas por cobrar son los derechos monetarios sobre empresas o individuo, Una cuenta por cobrar surge cuando un negocio (o persona) vende a crédito bienes o servicios a otro negocio (o persona). La cuenta por cobrar es el derecho del vendedor contra el comprador, por el monto de la transacción. Cada transacción a crédito implica por lo menos dos partes:

- **El acreedor** vende bienes o servicios y obtiene una cuenta por cobrar, la cual es un activo.
- **El deudor** hace la adquisición y tiene un pagare, el cual es un pasivo.

Las Cuentas por cobrar, Es el activo más grande y el más incomprendido.

B) Tipos

Según **Guajardo, G. y Andrade, N. (2012)**. “Existen diversos tipos de cuentas por cobrar: a clientes por ventas efectuadas a crédito, documentos por cobrar a clientes o terceras personas y cuentas por cobrar a funcionarios o empleados de la compañía, por préstamos que le fueron otorgados”.

Según **Charles T. & Horngren, H. (2001, p.311)**. “Los dos principales tipos son: cuentas por cobrar y documentos por cobrar. Las cuentas por cobrar de un negocio son la cantidad que deberá cobrarse a los clientes. Las cuentas por cobrar, que son activos circulantes, también se llaman transacciones por cobrar”.

C) Políticas

Según **Vizcarra, J. (2010)**. Es el conjunto de medidas que rigen los créditos en una empresa, que determinan lo que se ha de aplicar ante un caso concreto. Como por ejemplo: periodo de crédito de una empresa, las normas de crédito, los procedimientos de cobranzas, los documentos ofrecidos y las garantías otorgadas (p.169).

D) Condiciones

Según **Vizcarra, J. (2010)**. Son convenios en los que la empresa y el cliente se ponen de acuerdo, y se comprometen a cumplir y llevar acabo en la forma y tiempo de pago de una determinada operación.

La ampliación de las ventas a crédito ha sido un factor significativo con relación al crecimiento económico en diversos países. Las empresas conceden créditos a fin de incrementar las ventas (p.169).

1.8.2.1. Capacitación del Personal

A) Definiciones

Es el desarrollo de habilidades específicas para el trabajo y se plantea un enfoque de ésta para el desarrollo de competencias laborales, según la propuesta de **McClelland, D. (1973)**. En el apartado de Discusión, se establece la necesidad de que la dirección trace estrategias de capacitación para desarrollar competencias en sus trabajadores que redunden en beneficio de la eficacia de la organización, teniendo en cuenta que estas competencias deben estar asociadas al conocimiento del puesto, lo que implica una transformación organizacional. Para esto se utilizan teorías organizacionales y el análisis de los problemas de la capacitación en empresas de Latinoamérica. Se indica, con la referencia de algunos estudios, que aunque hoy día, muchas organizaciones orientan sus programas de capacitación al desarrollo de competencias laborales, no es claro cómo este aprendizaje impacta en sus indicadores de productividad o en la eficacia de la organización.

En la actualidad las empresas necesitan capacitar a su personal para crear un ambiente de trabajo sano, sin embargo suelen olvidarlo, y es precisamente en ese momento cuando surgen problemas con la comunicación y desempeño de los empleados, dando como resultado la baja productividad. Por tal motivo las organizaciones deben realizar actividades para que los empleados logren superarse dentro de la empresa.

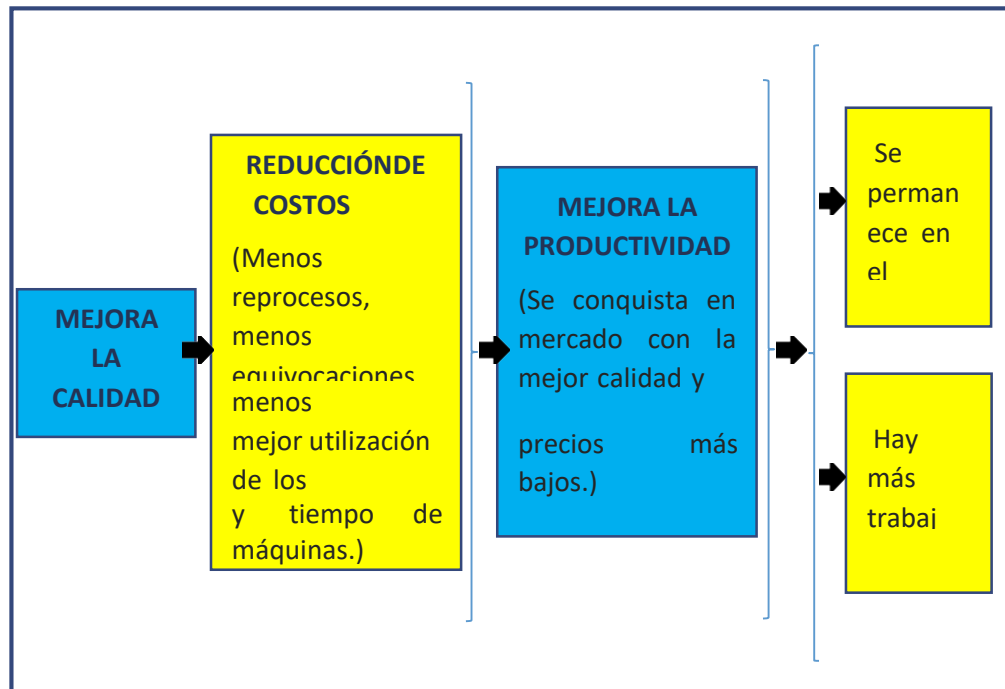
“En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos”.

Por lo tanto la capacitación del personal debe ser coherente y en correspondencia a determinadas necesidades que va desde lo individual hasta lo social.

B) Importancia

Desde el momento que se propuso la Calidad como modelo de gestión a los empresarios japoneses, en la década de los 50 del siglo XX, el papel de los trabajadores en las organizaciones productivas, cambió radicalmente.

Figura 6: Reacción en Cadena que Provoca la Calidad



FUENTE: ISHIKAWA, K., 1986.

A partir del esquema de la reacción en cadena que provoca la calidad, propuesta por: Ishikawa, K. (1986). Hacia la competitividad de la empresa, donde se afirma que la calidad conduce inicialmente a la productividad, porque se cometen menos errores, como se ve en la figura 6, surge la necesidad de capacitar individuos para que realicen sus actividades bien desde la primera vez, Pero además de esta capacitación permanente, se plantea que los individuos requieren de participación en la administración de los procesos, uno de los 17 principios de Ishikawa, K. (1986). La cultura de una organización se enriquece a través de la administración participativa que a la vez puede conducir al desarrollo de las habilidades y destrezas del personal en el puesto de trabajo. Por ejemplo, si se crean las condiciones para la interacción y participación en los lugares de trabajo, lo que es fundamental para el aprendizaje, finalmente éste impactará en el aumento de la productividad, si tanto el aprendizaje tácito se combina de forma dinámica con el aprendizaje explícito provocando una espiral de conocimiento. Según **Nonaka, I. (2000)**, esta espiral del conocimiento genera competencias para que los trabajadores desarrollen mejores métodos de trabajo, como se ha visto en compañías como Honda, Canon, etc. Es por ello que la selección y la capacitación de personal, son estrategias básicas para la competitividad de las empresas en los modelos de gestión de calidad.

La capacitación es muy importante, ya que para toda organización debe quedar claro que es relevante capacitar a su personal de una forma constante y oportuna para que puedan conocer, planear y realizar sus actividades conjuntamente con los demás colaboradores por lo que es necesario trabajar en equipo para poder sobresalir con grandes estándares de calidad y tomar buenas decisiones.

Lo anterior se podrá realizar aplicando una buena comunicación entre departamentos y una buena motivación del líder a todos los departamentos para que cada colaborador realice efectivamente sus actividades donde pueda producir grandes ingresos para la empresa, de acuerdo a la cultura y/o ambiente del departamento que corresponda.

A través de la capacitación y el desarrollo, las organizaciones hacen frente a sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor su potencial humano, el cual, a su vez, recibe la motivación para lograr una colaboración más eficiente, que naturalmente busca traducirse en incrementos de la productividad. En el marco de este trabajo, entenderemos por capacitación “Las actividades culturales y educativas enfocadas a lograr la superación intelectual y el desarrollo de habilidades de sus recursos humanos, por parte de las organizaciones empresariales” (Silíceo, A., 2002).

C) Factores que inciden en el aprendizaje organizacional

La otra cuestión a resolver por la dirección de las empresas, además de la capacitación, es la motivación y retención del personal para el despliegue de sus habilidades y destrezas en beneficio propio y de la organización. De esto se han preocupado las distintas teorías de aprendizaje; por ejemplo, el precursor de la escuela administrativa de las Relaciones Humanas, experimentó con este asunto, al tratar de evidenciar los factores externos, tales como la iluminación, que incidían en el desempeño de las operarias de la compañía Western-Electric del barrio Hawthorne; en el experimento, concluyó que las operarias mejoraban su rendimiento en el trabajo, en la medida que se les dedicaba atención. A través de posteriores teorías de aprendizaje, se ha convenido que el rendimiento del individuo está condicionado, no sólo por aspectos como el procedimiento, el sistema de trabajo utilizado o la tecnología disponible, sino también por factores motivacionales y de ambiente de trabajo, que **Herzberg F. (1966)**. Los llamó en su momento factores motivadores, y los relacionó con el enriquecimiento del puesto de trabajo. Las actividades que plantea **Herzberg, F. (1966)**, buscan que el potencial de las personas se libere a favor de la realización de la tarea, al trasladarse

el control del puesto de trabajo directamente al personal responsable de los procesos; es esta idea, uno de los ejes de la teoría de Gestión de Calidad de(**ISHIKAWA, K., 1986**).

Con la Teoría de las Necesidades de **Maslow, A. (1948)**. Se abre un horizonte de posibilidades para trabajar la motivación de los colaboradores a partir de actividades orientadas a satisfacer necesidades de diferente orden: básicas y de desarrollo personal. La teoría “Y” de McGregor (1974). explica que los trabajadores siempre tiene intención de hacer las cosas bien y entonces la organización debe capacitar al personal para lograr esto. La teoría “Z” de Ouchi (1982). Populariza la escuela administrativa sustentada en la Cultura Organizacional, La teoría “Z” explica la forma como la participación de los colaboradores (término análogo al de trabajador) es determinante en la productividad de los procesos. La construcción de un ambiente laboral sustentado en valores como la confianza, la sutileza, la flexibilidad, son características de empresas competitivas cuya gestión se sustenta en su cultura de trabajo, según Ouchi (1982).

1.8.2.2. Cobranza a los Clientes

A) La Gestión de Cobranza

Según **Cabezas, C. & Díaz, M. (2013)**. Este es el primer paso que debe dar todo analista de crédito para conocer de la devolución financiera de la empresa y, sobre la base de esta información, detectar la necesidad de realizar un estudio más efectivo acerca de la posibilidad de pago de la empresa en cuestión.

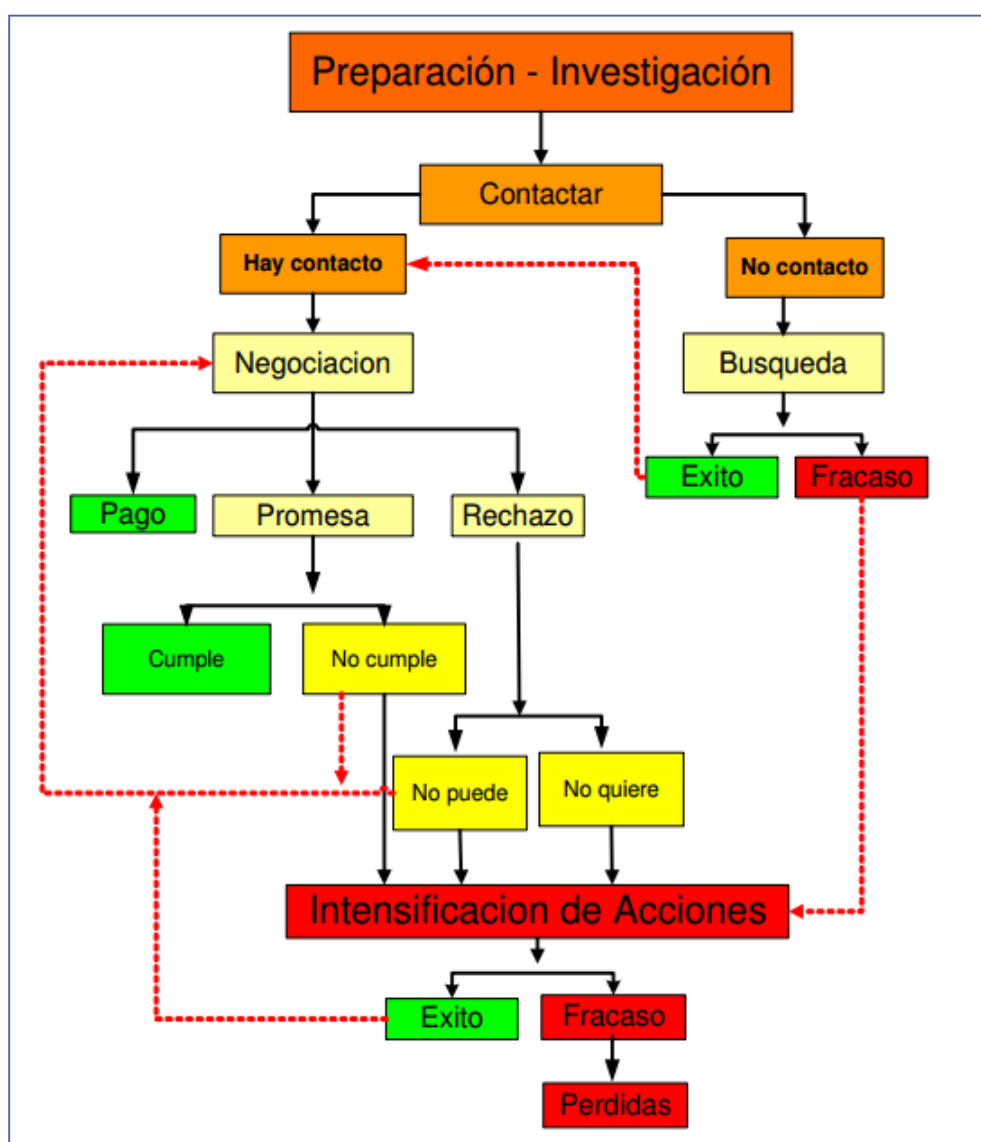
De acuerdo a lo expuesto por los autores **Cabezas, C. & Díaz, M. (2013)**, se hace referencia a 2 puntos importantes que ayudan a la gestión de cobranzas:

- Informes periódicos a la luz de los cuales se compara la evolución real con la esperada por el cliente. Este tipo de informe no requiere la realización de visitas programadas.
- Visitas al cliente Las visitas al cliente se realizan en forma periódica. Se considera este tipo de control para realizar informes de gestión con un grado mayor de estudio. La definición de las fechas de las visitas se canaliza en la etapa de negociación al igual que el crédito, la cobranza cumple una función complementaria y reguladora del flujo monetario en el área financiera específicamente en el área de tesorería de toda empresa comercial; sin embargo, surgen problemas en la ejecución de esta que

obliga a que se fijen normas para regular el proceso; por tal razón la elaboración de normas para orientar los objetivos de mejor forma, deberán ser señalados por la política general de la empresa.

La regulación de estas políticas estará dada por la rigidez o flexibilidad de la situación económica que se viva en el país y que afecta al comercio en general y a la empresa en particular que necesita del ejercicio del cobro para recuperar su inversión Cabezas, C. & Díaz, M. (2013).

Figura 7: Flujograma de Gestión de Cobranza



FUENTE: Elaboración propia, 2018.

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los

créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

En tal sentido, la gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados. Algunas acciones típicas en la gestión de la cobranza se describen en flujo grama anteriormente visto, con los diferentes procesos que sigue la gestión de cobranza:

- **Análisis del caso:** ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora? Aquí podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores, etc.
- **Contacto con el cliente:** ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?
- **Diagnóstico:** ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?
- **Generación de alternativa:** ¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente.
- **Obtención de compromisos de pago:** ¿Realizamos una buena negociación? La IMF debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá una jerarquía en el pago de las deudas. ¿Logramos que el cliente le dé prioridad al pago de este crédito?
- **Cumplimiento de compromisos de pago:** ¿El cliente cumplió con el compromiso de pago en la fecha indicada? ¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es mostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza. No basta el compromiso y la actitud positiva del cliente hacia el pago; los gestores de cobranza deben realizar seguimiento a los compromisos de pago.
- **Registro de Acciones:** ¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuará la gestión de cobranza.

- **Seguimiento del caso:** ¿Conocemos la actual situación del cliente y las acciones realizadas?
- **Intensificación de las acciones:** ¿Cuál es la acción a tomar que nos permita recobrar el activo de manera más inmediata? ¿Cuáles son los activos que el cliente posee? ¿Qué podemos recuperar con una acción legal? En esta fase el interés es recuperar el activo aún a costa de perder al cliente.
- **Definiendo los créditos “pérdida”:** Es importante también que las IMF definan claramente las condiciones para reconocer la pérdida de un crédito, es decir - cuando la gestión de cobranza ha finalizado. Puede ser cuando se ha agotado todas las estrategias posibles para la recuperación de la deuda y/o cuando la probabilidad de pago es muy baja. En general, se debe analizar el costo-beneficio de las medidas judiciales, reportando el cliente moroso, y otras acciones permitidas por ley.

B) Objetivos

El objetivo principal de la cobranza es el pago rápido, oportuno con menos problemas de mora y bajos costos de operación, situación a la que toda empresa que otorga créditos desea llegar; incluyendo en esto que el cliente debe mantener su identidad y buena voluntad para con la empresa, manteniéndose estas relaciones aun en tiempos difíciles.

Sin embargo, son los acontecimientos y la realidad la que pone las reglas de juego en un país donde las medidas de corte político originan un desgobierno que afecta a todas las variables económicas; de igual forma a los factores sociales, políticos, empresariales y morales. Por ello los objetivos son desvirtuados y las políticas poco afectivas por estas acciones que merecen ser consideradas y analizadas (Cabezas, C. & Díaz, M., 2013).

C) Factores Interno y Externos

Los autores **Vinueza, T. & Falcones, J. (2012)**. Dan a conocer los siguientes factores externos e internos que pueden afectar la gestión de cobranza:

Factores de Orden Externo:

- Incremento del costo de las operaciones de cobranza por clientes que cambian de domicilio o que viven en lugares alejados.
- Incidencia del clima político, lo que hace que los clientes paguen sus deudas más por especulaciones políticas que por responsabilidad a cumplir con la deuda.
- Implicancia de orden legal y tributario sobre las posibilidades de extender

o restringir el crédito por el exceso de tiempo y gastos que origina la cobranza judicial. (Proceso extenso y oneroso).

- El cambio en las actividades en los negocios que varían constantemente la modalidad de comercialización, cambio de productos, requerimiento de personal, etc., lo que provoca que la cobranza varíe y pierda efectividad.
- Excesiva complejidad tributaria y poca capacidad profesional para hacer frente a una actividad importante e indispensable (Vinueza, T. & Falcones, J., 2012).

Factores de Orden Interno

- Los créditos mal concedidos, son los que originan una cobranza forzada y negligente por cuentas no cobradas a tiempo.
- La insuficiencia del capital de trabajo, lo que obliga a que en épocas inflacionarias este se vea reducido, eliminando el crédito por las dificultades de la cobranza.
- Poca efectividad en la cobranza, lo que imposibilita que la empresa no tenga liquidez y repercuten en la obtención del efectivo y del aspecto financiero de la empresa.
- Finalmente podemos decir que, la repercusión o formulación de las políticas de cobranza estar en función del porcentaje de cuentas por cobrar que afectan la liquidez y repercuten en la obtención del efectivo y del aspecto financiero de la empresa.

D) Etapas

Según **Vinueza, T. & Falcones, J. (2012)**. Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar. Pero a fin de lograr prontitud y regularidad en los pagos, se recomienda dar los siguientes pasos preliminares para establecer un procedimiento adecuado de cobranza: Todo procedimiento de Cobranza tiene cuatro etapas tradicionales conocidas: el recordatorio, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica.

- 1) **El Recordatorio:** Este primer caso es de carácter preventivo, puesto que se

realiza con fechas anteriores a aquellas en que el deudor debe efectuar el pago puesto que su finalidad es prevenir casos de mora en el pago. La práctica común, tanto en organizaciones comerciales que venden si el consumidor como a empresas mayoristas, minoristas o detallistas en general, como los distribuidores y representantes, convienen en enviar al cliente un aviso de vencimiento o un estado de situación de la cuenta, en la cual figuran detalladamente los distintos montos que registran el total endeudamiento. Tales estados sirven como recordatorios y dan al cliente la oportunidad de verificar su exactitud y conformidad de las deudas que tienen pendientes de cancelar. Este aviso debe ser moderado e impersonal, dándole al cliente la sensación que no ha sido individualizado, sino que está recibiendo idéntico trato como a todos los demás clientes que se encuentran en esa situación. De igual forma, este aviso debe mandarse aún en el caso de que el cliente estuviese al día en sus pagos, por una razón de precaución o para reforzar el control de la cobranza (Vinueza, T. & Falcones, J., 2012).

- 2) **Exigir Respuestas:** Los deudores que no reaccionan ante el primer aviso deberán ser automáticamente objeto del siguiente paso; al cabo de un determinado número de días (de 3 a 5 días después de la fecha de vencimiento); por medio de cartas de cobranza y llamadas telefónicas más insistentes, no sólo se recordará al deudor que está en mora, sino también se le solicitará una respuesta del porqué de su tardanza en el pago de su deuda. El tono seguirá siendo amable y cortés, pero con la salvedad de que ya hubo un primer aviso. De todos modos, es lógico suponer que existe algún motivo justificado o injustificado a la falta de pago como, por ejemplo, iliquidez transitoria, llegada tarde de la mercadería pocas perspectivas de ventas, etc. El objeto principal de esta segunda etapa es provocar alguna reacción del deudor, con el fin de averiguar la demora en el pago y así tratar de dar alguna solución al problema presentado. Se recomienda, en caso de que el cliente sea local, después de enviar el segundo recordatorio, que el cliente sea visitado por el cobrador (Vinueza, T. & Falcones, J., 2012).

Posteriormente, si este no responde a las cartas enviadas, se le hace recordar por medio de diferentes instrumentos de cobranza; que su cuenta se ha vencido y que su requerimiento al cumplimiento de la deuda es urgente. Así se busca presionar un poco a los clientes para el pago de sus deudas.

- 3) **Insistir en el Pago:** Si los anteriores pasos fracasan, la cobranza pasa a una

etapa de insistencia o persecución. Este procedimiento busca ejecutar un programa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según sea que el deudor no responda a los esfuerzos de cobranza (Vinueza, T. & Falcones, J., 2012). En este caso la actitud será distinta, porque a estas alturas ya puede sospecharse que el cliente tiene mala voluntad o que no tenga intenciones de cancelar la deuda; por lo tanto, se justifica una actitud más drástica en las acciones de cobro; Este paso puede comprender diversos intentos de apercibimiento, severidad y puede insistirse mediante teléfono, cartas Notariales o visitas del Jefe de Cobranzas.

4) **Adoptar Medidas Decisivas:** En el caso de fracasar los anteriores pasos, se debe tomar una medida decisiva o drástica. (Vencidos los diez días después de la última notificación por escrito). En el interino de tiempo es recomendable que se haga un último análisis de la situación del cliente antes de tomar decisiones drásticas (Vinueza, T. & Falcones, J., 2012). Los deudores que no responden satisfactoriamente a la presión de las gestiones antes detalladas pueden ser clasificados en dos grupos:

- **Primer grupo:** Se hallan incluidos aquellos deudores que están dispuestos a pagar, pero que se encuentran imposibilitados de hacerlo a corto plazo, (iliquidez transitoria). En este caso es recomendable prestarles asistencia, permitiéndoles pagos parciales y prórrogas incluida una reprogramación de su deuda si el caso lo amerita. Tal vez, llegando a un convenio de pago para que el deudor pueda pagar una deuda refinanciada.
- **Segundo grupo:** Se hallan aquellos deudores que estando en condiciones de pagar no lo hacen o se resisten a hacerlo. En este caso la empresa puede tomar la decisión de pasar la deuda a un abogado especialista, un gestor de cobranza o al asesor legal si la empresa lo tuviera.

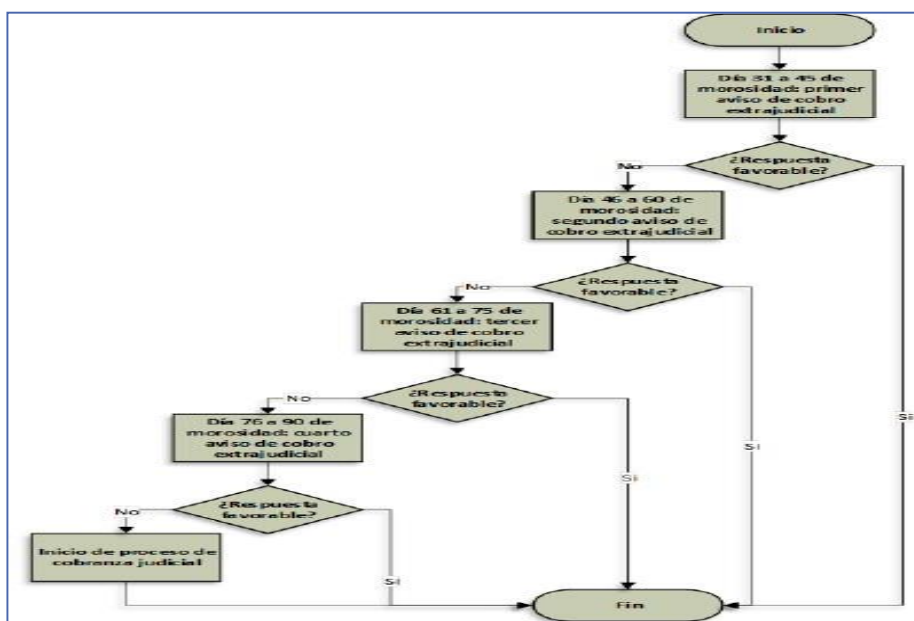
Las acciones inmediatas serán sobre la cobranza judicial o extrajudicial (Cobranza Judicial). Si existiera un contrato que lo permita, como ocurre en las ventas a plazos (con retención de propiedad), quizás convengan ejecutar el cobro mediante embargo preventivo o entrega de los bienes según cláusulas establecidas. No es posible establecer normas generales de cobranza para todo tipo de clientes sean estos naturales o jurídicos por lo que se recomienda elaborar un reglamento operativo y dinámico de cobranza para cada tipo de negocios que requieran una cobranza efectiva y sobre todo

preventiva, tal como lo señala posteriormente (Gitman, L., 2007).

E) Proceso de cobranza extrajudicial

- Del día 31 al día 45 de morosidad, el asistente de cobranza emitirá del sistema el primer aviso de cobro extrajudicial que tendrá como recargo el costo autorizado por el Organismo de Control. Si se tiene una respuesta favorable del mismo, se termina el proceso.
- Del día 46 al día 60 de morosidad, el gestor de cobranza emitirá del sistema el segundo aviso de cobro extrajudicial que tendrá como recargo el costo autorizado por el Organismo de Control. Si se tiene una respuesta favorable del mismo, se termina el proceso.
- Del día 61 al día 75 de morosidad, el gestor de cobranza emitirá del sistema el tercer aviso de cobro extrajudicial que tendrá como recargo el costo autorizado por el Organismo de Control. Si se tiene una respuesta favorable del mismo, se termina el proceso.
- Del día 76 al día 90 de morosidad, el gestor de cobranza emitirá del sistema el cuarto aviso de cobro extrajudicial que tendrá como recargo el costo autorizado por el Organismo de Control. Si se tiene una respuesta favorable del mismo, se termina el proceso. En caso de no darse respuesta favorable se inicia el cobro judicial y se notifica a los organismos de control para la recalificación del cliente en el sistema financiero.

Figura 8: Proceso de Cobranza Extrajudicial



FUENTE: Gitman, L., 2007.

F) Mecanismos que mejoren la gestión de cobranzas

Todo sistema de cobranzas para ser considerado eficiente tiene que partir de un procedimiento de control y, en la medida en que esta tienda a la perfección, se ha de obtener como resultado la integración de un eficiente sistema. Teniendo en cuenta que la eficiencia de la cobranza ha de incidir en forma importante en el éxito o fracaso de la empresa, es que se hace necesario detenerse en el tema de control. En el mismo hemos de considerar no solo el control operativo del cobro, sino también los referidos al control de los fondos que se recauden (**Gitman, L., 2007**).

Se han de implantar los controles específicos de las operaciones de cobranzas. Estos son:

- Utilización de los recibos pre numerados.
- Plazos de liquidación.
- Endoso de cheques recibidos como medio de pago.
- Cheques que deben depositarse en fecha determinada.
- Valores recibidos por correspondencia.
- Descuentos por pronto pago.
- Cobro de documentos.

Como ya se ha indicado, es común que las empresas, a fin de agilizar su gestión de cobro, implementen su sistema de cobranza por medio de cobradores incluidos en su planilla. Dentro del tema, corresponde analizar la gestión referente al cobro de deudas en cuenta corriente, deudas documentadas, y deudas en cuotas.

El autor (Gitman, L., 2007). resalta que es importante analizar los siguientes tipos de deudas:

- **Deudas en Cuenta Corriente:** Generalmente es este tipo de deudas, los cobradores realizan su gestión sobre la base del resumen en cuentas mensual que emite la empresa. En tal sentido cuentas corrientes emite resúmenes de cuentas individuales, remitiendo el original al cliente y una copia a la oficina de cobranzas
- **Deuda Documentada:** La oficina de Cobranzas, mensualmente emitirá una planilla de los documentos a cobrar que vencen en el próximo periodo. Sobre la base de dicha información se confeccionarán los listados para cada cobrador en los cuales se detallará la identificación de los

documentos a cobrar, sus importes y fechas de vencimiento.

- **Deuda en Cuotas:** En este tipo de cobranzas, los cobradores actúan en la mayoría de los casos, para instituciones, deportivas, asociaciones culturales, etc., que recaudan sus cuotas sociales. Con este sistema el cobrador recibe el conjunto de planchas que contienen las distintas cuotas que debe recaudar por cada asociado. Al entregársele el total de las planillas, la oficina de cobranza le efectúa un cargo al mismo, por el total que representan las cuotas por cobrar contra cada liquidación de cobro semanal, se reduce el cargo inicial de acuerdo del monto de la suma exigida.

G) Políticas, Normas y Procedimientos

Son los pasos que se deben seguir para lograr los objetivos específicos de la organización. Las condiciones económicas, el precio de los productos, la calidad de estos y las políticas de crédito de la empresa son importantes factores que influyen sobre su nivel de cuentas por cobrar. Todos ellos, menos el ultimo, están fuera del control de gerente de finanzas. Sin embargo, al igual que sucede con otros activos corrientes, el administrador puede variar el nivel de las cuentas por cobrar equilibrando la rentabilidad y el riesgo. Bajar los estándares de crédito permite estimular una demanda que, a la vez, podría llevar a ventas y ganancias más altas. Pero hay un costo al aceptar cuentas por cobrar adicionales, al igual que un riesgo mayor de pérdidas por deudas incobrables.

Asimismo (**Wittlinger, B., Carranza, L., & Mori, T., 2003**,), indica que, Para la creación de una fuerte unidad de cobranza es necesario contar con procedimientos y políticas claros, sistematizados, y homogéneos, que orienten al personal involucrado en las actividades de cobranza, en cómo actuar en cada situación. Para ello debe definirse lo siguiente:

- A) Establecer Políticas para el Contacto con el Cliente:** Cuándo realizar el primer contacto, Sería mejor por teléfono, vía e-mail, cartas, visitas, El factor clave para la elección del más conveniente medio es el costo frente al beneficio considerando los días de atraso y la posibilidad de recupero. Las políticas de contacto también pueden incluir estrategias preventivas, como el recuerdo de pago, y deberían incluir un plan que especifique la fecha del próximo contacto y las correspondientes medidas a tomar.
- B) La Cobranza Segmentada por Niveles de Riesgo:** Toda institución

financiera debe tomar un volumen enorme de decisiones cada día. Durante el proceso de cobranza se debe decidir cuándo contactar al cliente, quién contactarlo, cómo aproximarse al cliente, qué producto ofrecer, cómo tratar las promesas incumplidas y clientes desaparecidos, qué hacer en caso de tragedias o desastres naturales, y muchas otras decisiones que no pueden delegarse completamente a la experiencia del asesor de crédito. Es aquí donde la estrategia de cobranza segmentada por niveles de riesgo provee herramientas de gran valor al proceso de decisión crediticia.

Sin embargo la implementación de esta estrategia requiere considerar lo siguiente:

- Revisión de la información externa disponible sobre el entorno regulatorio, limitaciones y restricciones, la competencia y el mercado objetivo, entre otros.
- Diseño de bases de datos que soporten el desarrollo de reportes de riesgo para el monitoreo y evaluación de los resultados y para el desarrollo de herramientas de decisión para la cobranza.
- Capacitación del personal responsable de la administración del riesgo y la definición de la estrategia de cobranza.
- Definición de la herramienta para calcular los niveles de riesgo para cada cliente y que sea capaz de estimar qué créditos son probables de recuperar y definir la óptima estrategia a seguir para la recuperación de los fondos.

La Segmentación una valiosa metodología para la implementación de exitosas estrategias de cobranza es la segmentación de clientes. No todos los clientes son iguales, ni la situación que conllevó a la mora tampoco. Para una buena segmentación resulta fundamental la identificación de la causa del atraso y la clasificación del cliente basada en actitud, capacidad de pago, solvencia y ubicación. Este proceso es adicional a la determinación del nivel de riesgo. **(Wittlinger, B., Carranza, L., & Mori, T., 2003).**

Una adecuada segmentación de los clientes no se logra en los primeros contactos, resulta difícil clasificarlos y por ello es importante el seguimiento a realizar y los días de atraso que el cliente acumule. A medida que los días de atraso del cliente aumenten, las estrategias cambian de orientación (vamos conociendo mejor al cliente). El objetivo de las estrategias de cobranza al principio es retener el cliente, pero en la medida que pasen los días la estrategia se va cambiando de enfoque para lograr la recuperación del activo (crédito).

La segmentación de clientes es una importante herramienta que complementa la información proveída por una herramienta de medición de riesgo, una clasificación útil puede diferenciar los clientes de la siguiente manera:

- ✓ **El cliente que quiere y puede pagar:** requiere una gestión simple de cobranza y en muchos casos con una adecuada herramienta de negociación que ofrezca nuevas condiciones de pago se puede recuperar la deuda y reactivar al cliente. Se trata de clientes que no pagaron por olvido, no recibió el cronograma que indica las fechas de pago del crédito, encargo a terceros el pago del crédito y este no cumplió, etc.
- ✓ **El cliente que quiere y no puede pagar:** requiere la disponibilidad de adecuadas alternativas y facilidades. En estos casos la herramienta de negociación más adecuada sería la variación de las condiciones del crédito (reprogramación, refinanciación, entre otros). Dependiendo del comportamiento de pago del nuevo contrato este cliente también puede ser reactivado. Generalmente se trata de clientes que han sido afectados por un hecho imprevisto o una calamidad o porque están en una situación difícil o agobiante por una mala inversión o porque sus gastos son mayores a sus ingresos.
- ✓ **El cliente que no quiere y puede pagar:** le exige a la institución preguntarse ¿es un problema de calidad de atención o servicio? Si la respuesta es positiva requiere una solución inmediata al problema generado; si es negativa debemos adoptar una estrategia inmediata y una acción más intensa en la gestión de cobranza. De resultar ineficaz la estrategia, se recomienda iniciar un proceso judicial. Es muy frecuente encontrar clientes que recibieron información errada, que no están conformes con las condiciones del crédito, o que las cuotas se pagaron pero no se abonaron por errores operativos.
- ✓ **El que no quiere y no puede pagar:** requiere un proceso judicial de inmediato. Generalmente se trata de clientes estafadores, con mal comportamiento, o créditos mal otorgados. Sin embargo, antes de proceder, es importante asegurarse de su solvencia, es decir si posee bienes a su nombre, ya que podría resultar contraproducente accionar para no conseguir el objetivo de recuperar acreencia o servir solo de ejemplo. La institución debe evaluar el costo-beneficio de la acción a adoptar.

Según **Wittlinger, B., Carranza, L., & Mori, T., (2003)**. La relación directa entre intención de pagar y probabilidad de recuperación total de la

deuda es evidente al observar esta propuesta de segmentación en la medida que la intención de pago disminuya, así también la probabilidad de recuperación total de la deuda. Las empresas deben ofrecer varias alternativas de pago, ajustadas a las diversas necesidades y situaciones que demuestran nuestros clientes. Por lo tanto, se debe tomar acciones inmediatas para incrementar el impacto de las actividades de cobranza.

1.8.2.3. Cuentas Incobrables

Es normal que un negocio que vende mercancías y servicios a crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como incobrables. Desde el punto de vista contable, al terminar cada periodo, se hace una estimación de su importe para incluir en el estado de resultados del periodo actual el gasto correspondiente por cuentas incobrables. Dicho gasto se clasifican en la sección de gastos generales/gastos de venta del estado de resultados. El monto de la estimación por cuentas incobrables que resulte varía de acuerdo con las políticas de crédito de la compañía. **(Guajardo, G. & Andrade, N., 2012, p.235).**

A) Registro Contable de las Cuentas Incobrables

Es difícil determinar cuáles serán los clientes que no pagaran sus cuentas; por tanto, si se desea que el importe que aparezca en el estado de situación financiera sea el correcto, es necesario hacer una estimación de las cuentas que con el tiempo serán incobrables. **(Guajardo, G. & Andrade, N., 2012, p.235).**

Cuando alguna cuenta por cobrar a clientes adquiera el carácter de incobrables se debe de disminuir de las cuentas por cobrar para que estas muestren el monto más real de futuros cobros. De otra forma, el importe que aparecería en el estado de situación financiera no se ajustaría a la realidad y a la situación financiera del negocio que se presenta a los administradores, acreedores y otros grupos interesados sería engañosa.

El registro contable de las cuentas incobrables es el siguiente:

1.- Crear una estimación por cuentas incobrables. Esto se hace mediante un cargo a la cuenta de gasto por cuentas incobrables y un abono a una cuenta complementaria de activo llamada estimación por cuentas incobrables. Como puede observarse, cuando se crea la estimación no se disminuye el saldo de las cuentas por cobrar debido a que este importe no es más que una estimación de las cuentas de clientes que pueden resultar incobrables y no se refiere a ningún cliente

en particular.

_____ x _____	Debe	Haber
68 Valuac. De Activ. Y Provis.	59,500	
681 Valuación de activos		
6811 Ctas. De cobr. Dud.		
19 Estimac. De Ctas. De Cobranza Dudosa		59,500
191 Ctas. Por cobrar comer. –Terceros		
1911 Fact, boletas y otros comprob. Por cobrar		
<i>Por la estimación de las cuentas de cobranza dudosa del cliente María Rojas.</i>		
_____ x _____		

B) La provisión de Cobranza Dudosa ¿Cuándo Efectuarla?

Dentro de la definición de provisión para cuentas de cobranza dudosa. Según **Bernal, J. & Espinoza, C. (2012)**. Señalan que las “Provisiones representan pérdidas no realizadas, obligaciones contraídas o posibles obligaciones. Para efectos de presentar en forma razonable la información financiera, la normatividad contable establece el reconocimiento de ciertas provisiones, una de ellas es la provisión para cuentas de cobranza dudosa, que consiste en reconocer como “gasto del período” la evidencia de incobrabilidad de algunas partidas por cobrar, de esta forma el importe de cuentas por cobrar que se mostrará en el balance general es el que realmente se espera que genere beneficios económicos a la empresa”.

Asimismo, **Alva M. (2009)**. Menciona al respecto lo siguiente: Dentro de la actividad comercial existen clientes que cumplen con pagar de manera oportuna e inclusive de manera adelantada, otorgando un flujo de ingresos a quien les vende mercaderías o los provee de servicios. Luego se encuentran los clientes que pagan con regularidad sus obligaciones con los proveedores y sobre los cuales se les otorgan facilidades, inclusive algunas prorrogas luego del vencimiento pactado inicialmente para saldar deudas. Finalmente tenemos a los clientes que no cumplen con pagar y a los que pese a que se les requiera el pago no lo efectúan, siendo necesario iniciar distintas acciones para poder recuperar el monto de la deuda que éstos deben o así mismo ir pensando que dichas cuentas serán provisionadas como cobranza dudosa

C) La Aplicación del Principio de Causalidad

Consideramos necesario precisar que un gasto puede ser considerado deducible en la determinación de la renta neta de tercera categoría, siempre que el mismo cumpla con el determinado principio de causalidad, el cual se encuentra recogido en el artículo 37° de la Ley del Impuesto a la Renta.

Según **García J. (2010)**. Afirma que en “En forma genérica, se puede afirmar que todas las deducciones están en principio regidas por el principio de causalidad, o sea que sólo son admisibles aquellas que guarden una relación causal directa con la generación de la renta o con el mantenimiento de la fuente en condiciones de productividad.”

Lo anteriormente indicado permite apreciar que existen algunos conceptos que tributariamente no serán aceptados al no poder acreditar una relación causal. En tal sentido consideramos razonable que, si un determinado deudor asume determinada calificación negativa, en cuanto a la posibilidad de saldar sus deudas o de convertirse en deudor en potencia el acreedor pueda provisionar el gasto respectivo toda vez que el mismo les afectará a resultados al final del ejercicio.

Aquí tenemos algunos casos de RTF de provisiones y castigos de cobranzas dudosas que han sido negadas a falta de sustento de su incobrabilidad.

La **RTF N° 9882-1-2001** de fecha 18.12.2001 precisa que para que proceda la provisión por deudas de cobranza dudosa, se debe acreditar fehacientemente ante la Administración, las dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, o se demuestre la morosidad del deudor mediante documentación.

RTF N° 2492-3-2002 de fecha 10.05.2002 determina que para que las provisiones y castigos de cuentas de cobranza dudosa sean deducibles, se debe acreditar el origen de la deudas y/o saldos deudores que sustentan los mismos.

D) Castigo de Cobranza Dudosa

El Castigo de la provisión de Cuentas de Cobranza Dudosa

El castigo de las cuentas que el contribuyente ha considerado como de cobranza dudosa representa una confirmación de lo que anteriormente había previsto y que era el hecho de verificar con una mayor seguridad que no podrá realizar la cobranza de lo adeudado por el cliente respecto de la obligación que

mantiene pendiente de cobro.

Hay que advertir que, si bien la provisión ya afectó a resultados en el ejercicio en el que se consideró, la cuenta pendiente de cobro existe y ésta solo puede ser retirada de la contabilidad con el respectivo castigo de la misma, lo cual finalmente representa la desaparición de la deuda del activo del contribuyente.

_____ x _____	DEBE	HABER
19 Estimac. De Ctas. DE Cobranza Dudosa	59,500	
191 Ctas. Por cobr. Comer. – Terceros		
1911 Fact., bolet. Y otr. Comprob. Por cobr.		
12 CTAS. POR COBRAR COMERC. – TERCEROS		59,500
121 Facturas, boletas y otros comprob. Por cobrar		
1212 Emitidas		
<i>Por el castigo de la deuda del Cliente María Rojas</i>		
_____ x _____		

E) Requisitos que se deben cumplir para Efectuar el Castigo de las Cuentas de Cobranza Dudosa

Conforme lo determina el texto del literal g) del **artículo 21° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta** para efectuar el castigo de las deudas de cobranza dudosa, se requiere que la deuda haya sido provisionada y se cumpla, además, con alguna de las siguientes condiciones:

PRIMERA CONDICIÓN: Se haya ejercitado las acciones judiciales pertinentes hasta establecer la imposibilidad de la cobranza, salvo cuando se demuestre que es inútil ejercitarlas o que el monto exigible a cada deudor no exceda de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias. La exigencia de la acción judicial alcanza, inclusive, a los casos de deudores cuyo domicilio se desconoce, debiendo seguirse la acción judicial prescrita por el Código Procesal Civil.

Aquí es necesario precisar que no basta con el hecho de haber iniciado las acciones judiciales pertinentes para poder castigar la deuda sino que deberá esperarse hasta la culminación de todo el proceso judicial. La salvedad se mencionó anteriormente es cuando la deuda no exceda las tres (3) UIT por deudor, entendiendo ello como un elemento positivo habida cuenta que no ameritaría llevar a cabo un proceso judicial hasta llegar a la conclusión del mismo por dicho monto, tomando en cuenta que en un proceso judicial se

efectúan innumerables gastos a cargo de quien se considera demandante, incluyendo dentro de estos a las costas judiciales y a los gastos propios del proceso, pudiendo en muchos casos superar el monto de las tres (3) UIT por lo que el legislador considera con buen tino evitar que el contribuyente recurra al Poder Judicial e incurra en gastos por recuperar deudas menores al monto en mención.

SEGUNDA CONDICIÓN: Tratándose de castigos de cuentas de cobranza dudosa a cargo de personas domiciliadas que hayan sido condonadas en vía de transacción, deberá emitirse una nota de abono en favor del deudor. Si el deudor realiza actividad generadora de rentas de tercera categoría, considerará como ingreso gravable el monto de la deuda condonada.

Al respecto consideramos pertinente transcribir Oficio N° 124-96- I2.0000 emitido por la SUNAT, debido a la explicación pertinente sobre el tema:

OFICIO N° 124-96-I2.0000

Lima, 23 de Junio de 2022

Señor

CESAR MARTIN BARREDA

Presente.-

Ref. : Carta N° 315-CMB/sac

Tengo el agrado de dirigirme a usted en relación al documento de la referencia mediante el cual consulta si las condonaciones de deudas de cobranza dudosa especificadas en el numeral 3° del inciso g) del artículo 21° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta, deben considerarse como anulaciones, descuentos u otros para efectos de los alcances del artículo 10° del Reglamento de Comprobantes de Pago; y de ser este el caso, cual es el documento contable que debe remplazar a la nota de abono que se señala en el Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta, así como las formalidades que debe cumplir el contribuyente.

Sobre el particular, le manifestamos que la condonación de deudas de cobranza dudosa no corresponde a alguno de los supuestos del artículo 10° del Reglamento de Comprobantes de Pago, y en tal sentido, para la referida condonación no puede emitirse otro documento que no sea el señalado en el Reglamento del Impuesto a la Renta, es decir, la Nota de Abonos por los

siguientes fundamentos:

1. El numeral 3° del inciso g) del artículo 21° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta aprobado por Decreto Supremo N° 122-94-EF, dispone que a efectos de determinar la Renta Neta de Tercera Categoría, se permitirá entre otras deducciones, el castigo por condonación de las cuentas de cobranza dudosa a cargo de personas domiciliadas que se haya realizado vía transacción y respecto de las cuales el acreedor deberá emitir una nota de abono a favor del deudor. Si el deudor realiza actividad generadora de renta de tercera categoría, considerará como ingreso gravable el monto de la deuda condonada.

La Nota de Abono referida en el párrafo anterior no tiene incidencia en la operación que originó la deuda que es objeto de extinción, vía condonación. Por el contrario, este documento es considerado -para el acreedor- como un requisito para la procedencia del castigo y de este modo la deducción de la deuda para propósito del Impuesto a la Renta.

Como puede apreciarse La Nota de Abono se emite a consecuencia de la condonación de la deuda, y en este sentido no se encuentra relacionada con la operación que origina la deuda, sino con la deuda misma.

2. De otro lado, el artículo 10° del Reglamento de Comprobantes de Pago aprobado por Resolución de Superintendencia N° 035-95/SUNAT, señala que se emitirán notas de crédito y débito por concepto de anulaciones, descuentos, bonificaciones, devoluciones y otros, las cuales deberán contener los mismos requisitos y características de los comprobantes de pago en relación a los cuales se emitan. En tal sentido, este artículo está referido solamente a los documentos que se emiten a propósito de los comprobantes de pago, no teniendo relación alguna con la “nota de abono” emitida en la condonación de deudas de cobranza dudosa.

Atentamente,

MAURICIO MUÑOZ-NAJAR BUSTAMANTE

Intendente

Intendencia Nacional Jurídica

TERCERA CONDICIÓN: Cuando se trate de créditos condonados o capitalizados por acuerdos de la Junta de Acreedores conforme a la Ley General del Sistema Concursal, en cuyo caso el acreedor deberá abrir una cuenta de

control para efectos tributarios, denominada “Acciones recibidas con ocasión de un proceso de reestructuración”.

Una de las maneras en las que se puede declarar extinguida una deuda en el ámbito comercial es a través de la condonación, fruto del acuerdo entre las partes que puede ser por ejemplo para evitar e litigio judicial e irse por un camino de solución amistosa entre las partes, lo cual acarrea una especie de perdón en la cobranza. El mismo efecto puede producirse también a través de un proceso judicial en la solución planteada por el Juez.

Esta condonación originará que si la provisión se efectuó respecto a una obligación que fue incluida como de cobranza dudosa y posteriormente se efectúa la condonación de la deuda, para la persona que lo condona significa una liberalidad y deberá adicionar dicho monto a su declaración jurada sobre la cual deberá tributar el 29.5%.

Por la parte contraria, es decir, respecto de la persona que fue beneficiaria de la condonación, ésta deberá considerar como ingreso afecto a la renta de tercera categoría el monto que fue materia de la condonación.

1.8.3. La Empresa JAZMIN IMPORTACIONES S.A.C.

1.8.3.1. Información General

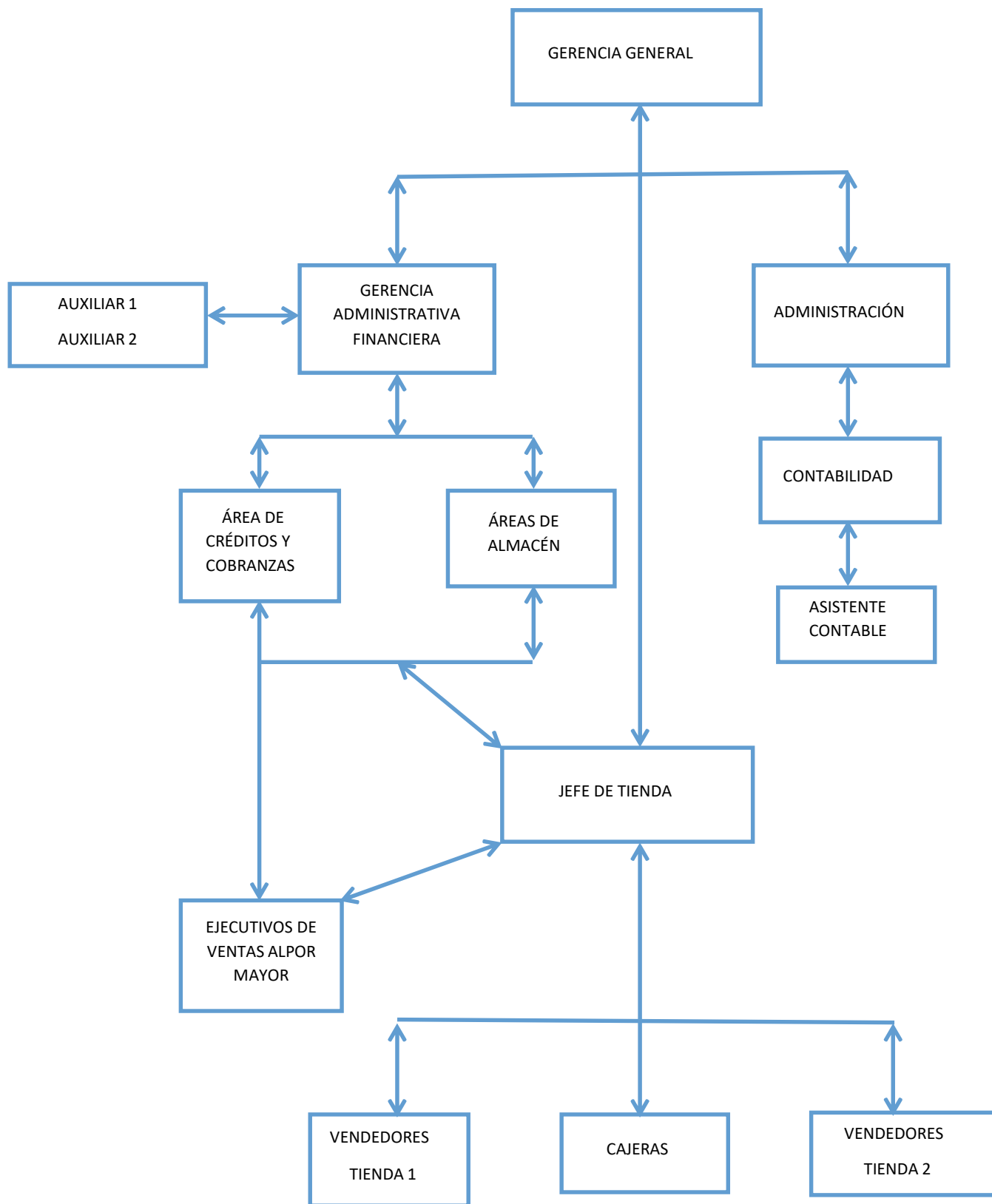
1.8.3.1.1. Reseña Histórica:

La empresa Jazmin Importaciones S.A.C., fue constituida en el año 2013, en Av. Almirante miguel grau Nro. 580, La Victoria - LIMA, dedicándose a la venta de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero.

Desde sus inicios, la empresa realizó la captación de clientes con negocios similares realizándose la venta al por mayor y menor a nivel de la ciudad de Lima y Provincias; con el pasar de los años Jazmin Importaciones S.A.C. fue creciendo y aperturándose en mercados de las diferentes ciudades del interior del país por la demanda de un mayor movimiento comercial.

En la actualidad, Jazmin Importaciones S.A.C. es considerada por los proveedores como una empresa líder en la venta de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero de calidad y precio competitivo. La administración de las tiendas recae en los propietarios que transmiten a sus trabajadores su espíritu emprendedor e iniciativa para enfrentar retos en este mercado comercial competitivo.

1.8.3.1.2. Organigrama:



FUENTE: IMPORTACIONES RUBI S.A.

1.8.3.1.3. Misión:

Ser la mejor alternativa peruana en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo no solo la mayor gama de electrodomésticos, si no también brindando excelencia en nuestro servicio”

1.8.3.1.4. Visión:

En los próximos años estar en la mente de cada consumidor siendo reconocida como una de las mejores empresas en venta en el país, ofreciendo calidad y garantía

1.8.3.1.5. Valores:

- ✓ **Honestidad.** El viejo adagio, “la honestidad es la mejor política”.
- ✓ **Integridad.** Demostrar la integridad y solidez en su carácter y en su organización.
- ✓ **Responsabilidad.** Las personas éticas asumen la responsabilidad por sus acciones, del mismo modo, las acciones muestran la capacidad de ser responsable tanto en las cosas pequeñas como en las grandes.
- ✓ **Confianza.** Todo el que entra en contacto con usted o su empresa debe contar con la confianza y la confianza en la forma de hacer negocios.
- ✓ **Respeto.** El respeto es más que un sentimiento, sino una demostración de honor, valor y respeto por algo o alguien. Nosotros respetamos las leyes, las personas con las que trabajamos, la empresa y sus activos, y de nosotros mismos.
- ✓ **El trabajo en equipo.** Dos o más empleados en conjunto forman un equipo. Se trata de una necesidad de la empresa de trabajar abiertamente y con apoyo en equipos, ya sea formal o informal.

1.8.3.1.6. Información Financiera

La empresa presenta en forma mensual a los directores los Estados Financieros (Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integral). E informes que resalten los logros, objetivos y metas realizadas, Así como también las deficiencias y hechos adversos que suceden en la empresa, para así ser evaluados y tomar medidas correctivas según sea la situación.

1.8.3.1.7. Aspectos Tributarios

Jazmin Importaciones S.A.C., es una empresa que se encuentra inscrita en el Régimen General del Impuesto a la Renta, a partir de su creación en el año 2014,

e inscrita en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), para fines tributarios y fiscales.

Según el régimen tributario la empresa Jazmin Importaciones S.A.C., se encuentra afecto a los siguientes impuestos:

- ✓ **Impuesto General a las Ventas (IGV).** Como parte de sus actividades empresarial Importaciones Rubí S.A., realiza ventas de mercaderías afectas al Impuesto General de las Ventas, y compras de productos electrodomésticos que les permite obtener crédito fiscal. Para fines de las declaraciones mensuales que realiza.
- ✓ **Retenciones.** Para el desarrollo de sus actividades Jazmin Importaciones S.A.C., cuenta con trabajadores dependientes que se encuentran en planilla y trabajadores independientes que emiten Recibos por Honorarios, por lo que la empresa debe de realizar retenciones a los trabajadores según indica el cronograma de vencimiento que la Administración Tributaria estableció y publicado en su página oficial.
- ✓ **Aportaciones.** La empresa se encuentra en la obligación de realizar aportes al ESSALUD, por los trabajadores dependientes que se encuentran inscritos en el ministerio de trabajo según las planillas declaradas en forma mensual por personal de la empresa.

1.8.3.2. Caso Práctico

I. Auditoria Interna

Jazmin Importaciones S.A.C

Estados financieros al 31 de diciembre de 2022 junto con el dictamen de los auditores independientes.

Contenido:

Estados financieros:

- Estado de situación financiera.
- Estado del resultado integral.
- Estado de cambios en el patrimonio neto.
- Estado de flujos de efectivo.

Dictamen de los auditores independientes.

A) A los Señores Accionistas de Jazmin Importaciones S.A.C.

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de Jazmin Importaciones S.A.C., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021 y los estados del resultado integral, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2021 han sido examinados y dictaminados por otros auditores independientes, quienes con fecha 05 de marzo de 2022 emitieron una opinión con salvedades referido a las siguientes situaciones: (i) la Empresa no demostró la existencia del saldo registrado en efectivo y equivalente en efectivo por el importe de S/.4, 509,911 y (ii) la existencia de cuentas por cobrar comerciales con una antigüedad mayor a un año por S/.1, 601,254. Ambas salvedades se han mantenido durante el ejercicio 2021, por lo que se presentan actualizadas en el presente dictamen (Ver salvedades D.1 y D.2 siguientes).

B) Responsabilidad de la Gerencia sobre los Estados Financieros.

La Gerencia de la Empresa es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú y del control interno que la Gerencia determina que es necesario, para permitir que la preparación de estados financieros esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

C) Responsabilidad del Auditor.

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestra auditoría. Excepto por lo mencionado en el párrafo D siguiente, nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aprobadas para su aplicación en el Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no presentan manifestaciones erróneas de importancia relativa.

Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y las divulgaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, los que incluyen la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea como resultado de fraude o error. Al efectuar

esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno relevante de la Empresa para la preparación y presentación razonable de los estados financieros a fin de diseñar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Empresa. Una auditoría también comprende la evaluación de si los principios de contabilidad aplicados son apropiados y si las estimaciones contables realizadas por la Gerencia son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión de auditoría con salvedad.

D) Limitaciones al alcance de nuestra auditoría.

D1. La Empresa al 31 de diciembre de 2022, no ha efectuado la estimación de cobranza dudosa por aquellas cuentas por cobrar comerciales que tienen una antigüedad mayor a un año y cuyo importe a esa fecha ascendió a S/.1, 878,558.

D2. No hemos obtenido respuesta a la totalidad de las cartas de confirmación de saldos de clientes y asesores legales, por lo que no es posible confirmar si los estados financieros al 31 de diciembre de 2022 requieren de algún ajuste adicional o de revelar ciertos procesos a favor y/o en contra de la Empresa.

E) Opinión con salvedad.

En nuestra opinión, excepto por lo mencionado en el párrafo D anterior, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Jazmin Importaciones S.A.C. al 31 de diciembre de 2022; los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú.

JAZMIN IMPORTACIONES S.A.

Al 31 de Diciembre de 2022 y de 2021
(Expresado en nuevos soles)

	Notas	31.12.2016	31.12.2015		Notas	31.12.2016	31.12.2015
Activo				Pasivo y patrimonio neto			
Activo corriente				Pasivo corriente			
Efectivo y equivalente de efectivo	5	8,074,795	6,941,489	Obligaciones financieras	10	6,280,994	4,266,311
Cuentas por cobrar comerciales, neto	6	8,024,355	8,255,784	Cuentas por pagar comerciales	11	7,712,053	14,082,688
Otras cuentas por cobrar	7	291,351	344,072	Otras cuentas por pagar	12	643,591	129,869
Inventarios	8	9,272,657	12,089,151				
				Total pasivo corriente		14,636,638	18,478,868
Total activo corriente		25,663,158	27,630,496				
				Pasivo no corriente			
				Obligaciones financieras a largo plazo	10	849,164	0
				Total pasivo		15,485,802	18,478,868
Activo no corriente							
Mobiliario y equipos diversos, neto	9	213,908	143,418	Patrimonio neto			
Intangibles, neto		32,646	40,434	Capital social	13	4,827,000	1,827,000
				Resultados acumulados	14	5,596,910	7,508,480
Total activo no corriente		246,554	183,852				
				Total patrimonio neto		10,423,910	9,335,480
Total activo		25,909,712	27,814,348	Total pasivo y patrimonio neto		25,909,712	27,814,348

Activar Windows
 Ir a Configuración de PC para activar

Nota 6:**Cuentas por cobrar comerciales, neto.**

A continuación, se presenta la composición del rubro (expresado en nuevos soles):

		31.12.2016	31.12.2015
Facturas y boletas por cobrar		7,210,725	7,492,790
Boletas por cobrar		1,029,839	981,897
Sub total	(a)	<u>8,240,564</u>	<u>8,474,687</u>
Menos:			
Estimación para cuentas de cobranza dudosa	(b)	(216,209)	(218,903)
Total		<u><u>8,024,355</u></u>	<u><u>8,255,784</u></u>

(a) Las cuentas por cobrar comerciales están referidas a ventas de electrodomésticos de línea blanca, marrón y otros menores. Las cuentas por cobrar están denominadas en nuevos soles (S/.7, 862,069) y en dólares estadounidenses (US\$53,349 equivalente a S/.162, 286), tienen vencimiento corriente y no devengan intereses.

(b) El resumen de la antigüedad de las cuentas por cobrar comerciales es como sigue (expresado en nuevos soles):

		31.12.2016	31.12.2015
Dentro de los plazos de vencimiento		1,052,045	1,413,870
Vencidas hasta 30 días		4,239,594	4,361,867
Vencidas a más de 30 días		854,158	878,793
Vencidas a más de 360 días		1,878,558	1,601,254
Total		<u><u>8,024,355</u></u>	<u><u>8,255,784</u></u>







(c) El movimiento de la provisión para cuentas de cobranza dudosa al 31 de diciembre de 2022 y de 2021 fue el siguiente (expresado en nuevos soles):

	31.12.2016	31.12.2015
Saldos iniciales	218,903	0
Adiciones	0	218,903
Deducciones	(2,694)	0
Saldos finales	<u>216,209</u>	<u>218,903</u>

II. Reestructuración de los procesos de crédito y cobranzas.

Como punto inicial para detallar los nuevos procesos de implementación para el departamento de créditos y cobranzas para la empresa Jazmin Importaciones S.A.C. es necesario indicar el significado de cada una de las figuras encontradas dentro del Flujograma que representaran de manera gráfica la secuencia de actividades que se deben llevar a cabo en cada uno de los procesos.

Figura 9: Simbología de Diagrama de Procesos

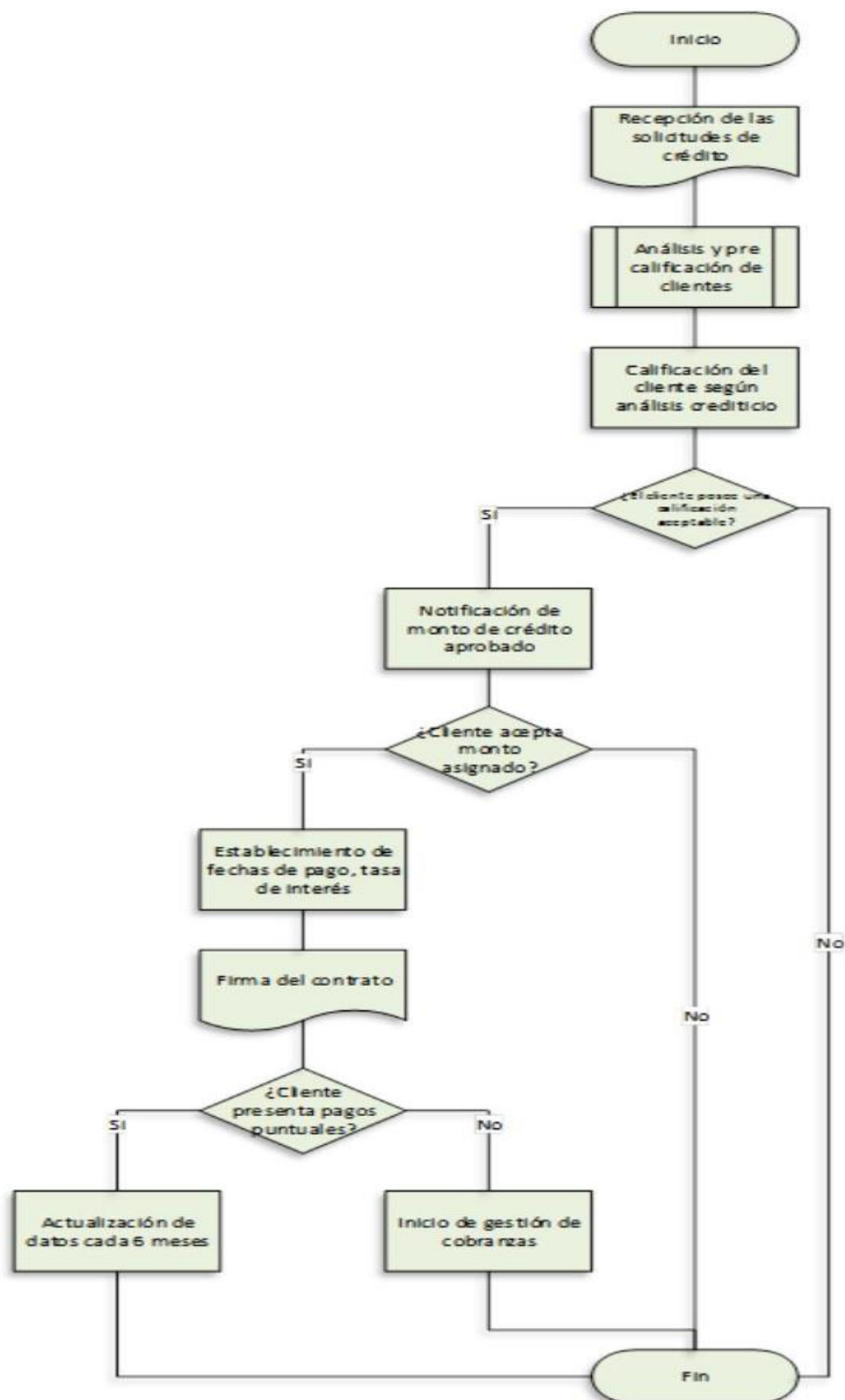
Figura	Nombre	Significado
	Inicio o Fin	Esta figura indica el inicio y la terminación del conjunto de actividades
	Decisión	Este símbolo es utilizado en un punto donde, dependiendo del resultado que se obtenga se estiman dos acciones a seguir
	Actividad o proceso	Indica la realización de una acción
	Documentos	Este símbolo se presenta en toda acción que genere un documento de respaldo
	Flecha	Las flechas marcan el orden con el cual deben realizarse las actividades
	Subproceso	Indica una actividad que complementa a una acción principal, es decir, que depende directamente de la misma

FUENTE: Leyton, I. & Sotomayor, J. (2017).

A) Proceso de concesión de crédito

1. El proceso de concesión de crédito inicia con la solicitud de crédito por parte del cliente potencial.
2. Una vez obtenidas las solicitudes de crédito, se realiza una precalificación a los clientes que cumplan con todos los requisitos solicitados, es decir, copia de cedula y papeleta de votación o RUC, planilla de servicios básicos, copia de rol de pago en caso de ser trabajador en relación de dependencia, facturas en caso de trabajador independiente o análisis financieros en caso de empresas.
3. Si todos los documentos son correctamente comprobables y verificables se procede a asignar la calificación de clientes de acuerdo a su comportamiento de pago con créditos comerciales similares.
4. En caso de que el cliente se considere entre las calificaciones A, y B se le otorgará un crédito entre \$300 a \$500 dólares. Mientras que si el cliente presenta una calificación C se le otorgará un crédito de \$200 dólares. Dichos montos podrán aumentar o disminuir según su comportamiento de pagos. Si presentan calificación D o E, el crédito es negado y terminar el proceso.
5. Cuando se asigna el valor del crédito se le debe notificar al cliente, en caso de que este acepte el monto se procede al siguiente paso, caso contrario terminar el proceso.
6. Se realiza la firma del contrato, estableciendo las fechas de corte de cada pago y el interés establecido para el crédito.
7. Se realiza el seguimiento de los pagos del crédito en los plazos establecidos, en el caso de que los pagos se realicen a tiempo solo se actualiza los datos cada 6 meses.
8. En caso de que los pagos no se realicen, se inicia la gestión de cobranzas.

Figura 10: Proceso de Concesión de Crédito

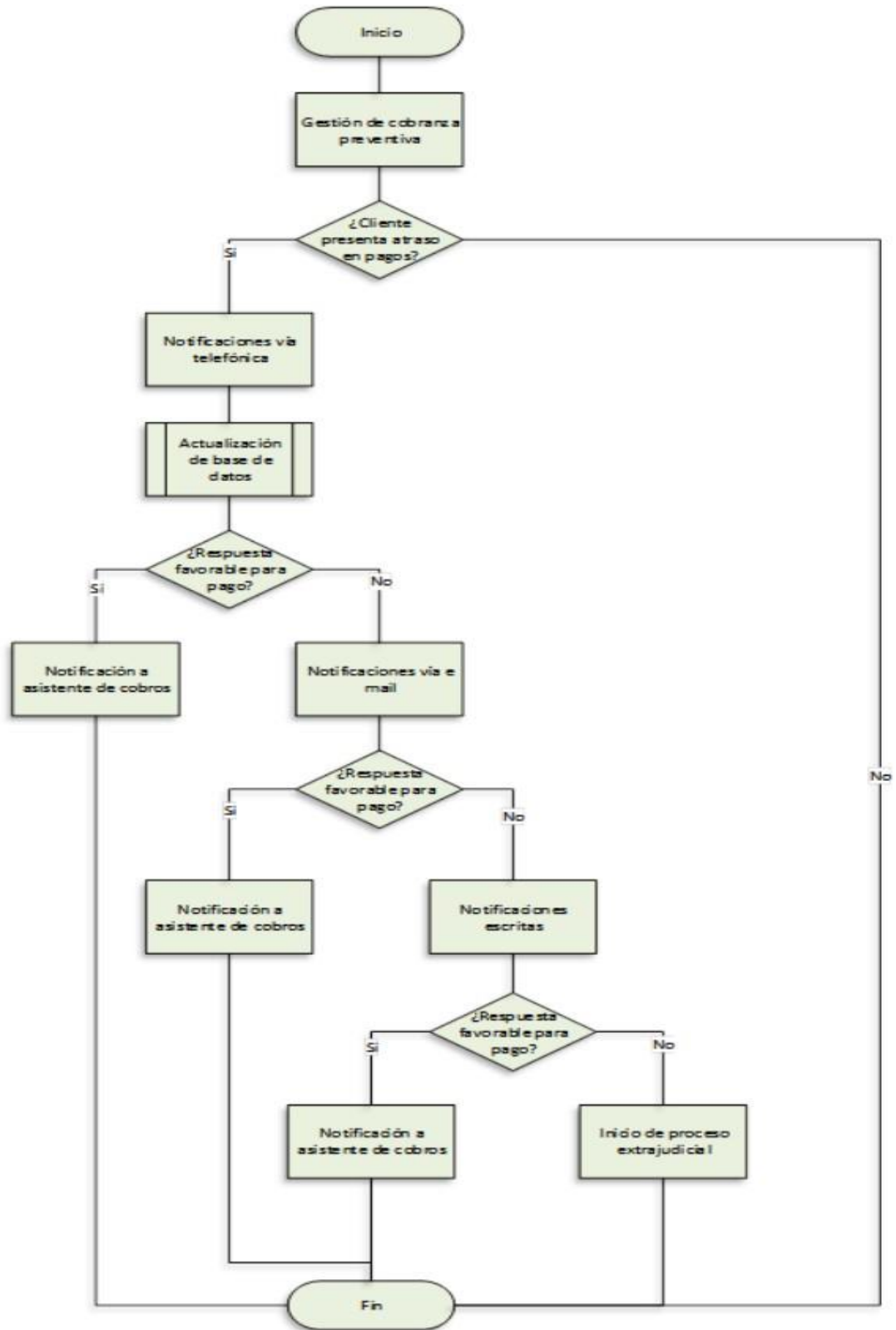


FUENTE: Leyton, Y. & Sotomayor, J. (2017).

B) Proceso de cobranzas preventiva y normal

1. La cobranza preventiva se realiza 3 días antes de la fecha de pago a los clientes con una frecuencia de 6 meses para aquellos clientes con registros puntuales.
2. Desde el día 1 hasta el día 5 de atraso se inicia la cobranza a través del Asistente de cobranzas que utilizará la vía telefónica para recordar las obligaciones pendientes.
3. Como actividad complementaria, durante la llamada telefónica se actualizarán los datos del cliente.
4. A partir de los 6 días de mora hasta el día 10, el asistente de cobranza enviara notificaciones vía e mail. Si se tiene una respuesta favorable de las visitas, se termina el proceso.
5. Desde los 11 días de mora hasta el día 30, se enviarán con el mensajero las notificaciones escritas a los domicilios, negocios y lugares de trabajo registrados por el cliente. Si se tiene una respuesta favorable de las visitas, se termina el proceso.
6. Al cumplir el día 30 de morosidad, se realiza la notificación al cliente del inicio del proceso extrajudicial para recuperación de valores pendientes. Si se tiene una respuesta favorable no se inicia el proceso extrajudicial y se termina el proceso.

Figura 11: Proceso de Cobranza Normal y Preventiva

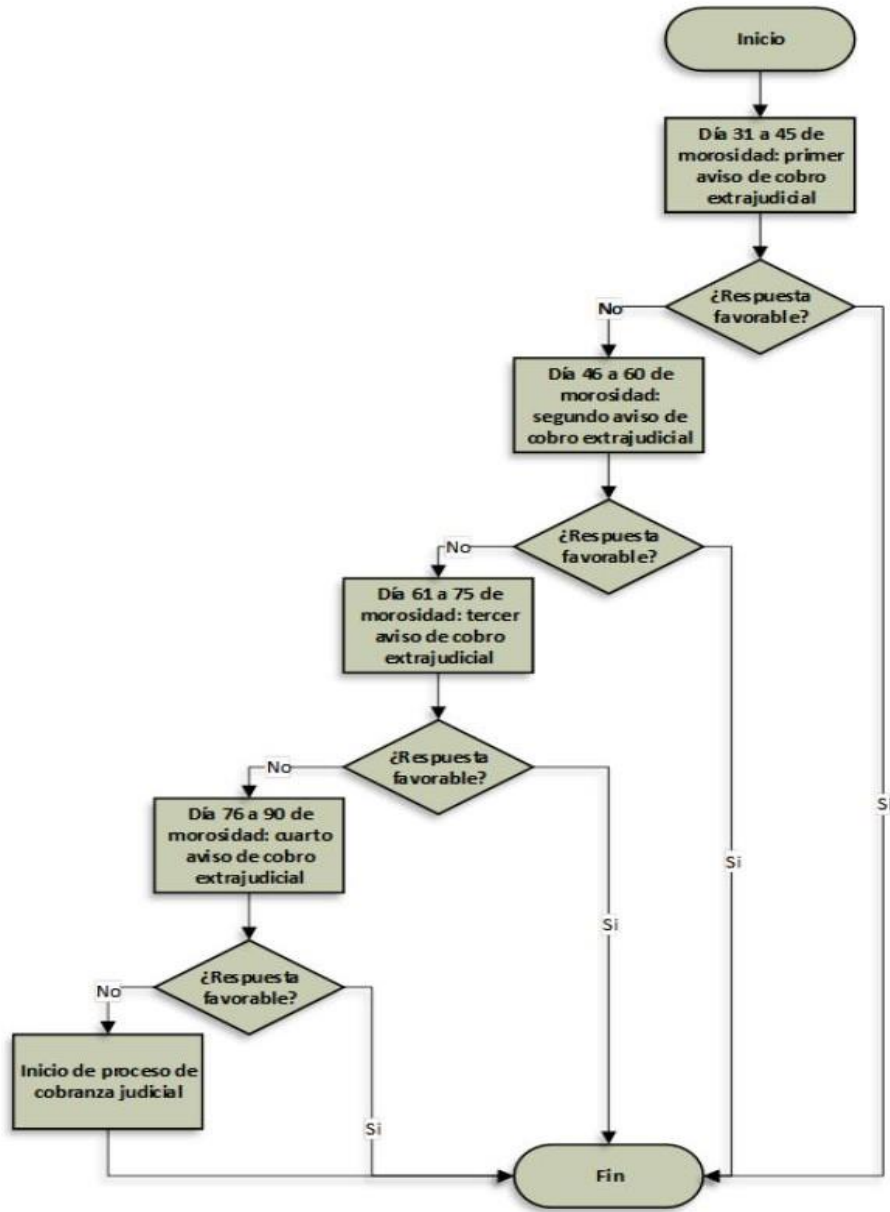


FUENTE: Leyton, Y. & Sotomayor, J. (2017).

C) Proceso de cobranza extrajudicial

1. Del día 31 al día 45 de morosidad, el asistente de cobranza emitirá del sistema el primer aviso de cobro extrajudicial que tendrá como recargo el costo autorizado por el Organismo de Control. Si se tiene una respuesta favorable del mismo, se termina el proceso.
2. Del día 46 al día 60 de morosidad, el gestor de cobranza emitirá del sistema el segundo aviso de cobro extrajudicial que tendrá como recargo el costo autorizado por el Organismo de Control. Si se tiene una respuesta favorable del mismo, se termina el proceso.
3. Del día 61 al día 75 de morosidad, el gestor de cobranza emitirá del sistema el tercer aviso de cobro extrajudicial que tendrá como recargo el costo autorizado por el Organismo de Control. Si se tiene una respuesta favorable del mismo, se termina el proceso.
4. Del día 76 al día 90 de morosidad, el gestor de cobranza emitirá del sistema el cuarto aviso de cobro extrajudicial que tendrá como recargo el costo autorizado por el Organismo de Control. Si se tiene una respuesta favorable del mismo, se termina el proceso. En caso de no darse respuesta favorable se inicia el cobro judicial y se notifica a los organismos de control para la recalificación del cliente en el sistema financiero.

Figura 12: Proceso de cobranza extrajudicial



FUENTE: Leyton, Y. & Sotomayor, J. (2017).

III. Plan de capacitación

El plan de capacitaciones se direcciona al talento humano responsable de los procesos de crédito y cobranza de la empresa, con el fin de que se actualicen con los nuevos procesos designados, además de mejorar sus habilidades para la ejecución de su trabajo. Es por esto que se establecen dos módulos o cursos necesarios: uno destinado para el personal en general y el segundo con dos enfoques, uno para el personal de crédito y otro para el personal de cobranza,

considerando la naturaleza de sus funciones, relacionadas directamente con los clientes.

Tabla 6: Módulo 1 del Plan de Capacitaciones

Módulo 1: Capacitación para procesos	
Responsable:	Jefe de Crédito y Cobranzas
Horario:	Depende disponibilidad
Plazas:	Todo el personal del departamentode crédito y cobranzas
Temas:	
Reestructuración de procesos:	Conceptos básicos e importancia.
Cambios más importantes en procesos:	Puntos clave para la mejora de los procesos.
Procesos de concesión de créditos:	Análisis del nuevo proceso.
Procesos de cobranzas:	Análisis del nuevo proceso.
Procesos de cobranza extrajudicial:	Análisis del nuevo proceso.
Políticas y responsables:	Análisis de las políticas y asignación de responsabilidades.

FUENTE: Leyton, Y. & Sotomayor, J. (2017).

El segundo módulo de capacitaciones para la presente investigación mantendrá los dos enfoques mencionados con anterioridad. Cabe resaltar que estos módulos son necesarios de acuerdo a la naturaleza de sus funciones que van direccionadas al trato con el cliente, al estimar fechas, aceptación de términos, notificación de créditos aprobados o negados, para los responsables del crédito como la gestión de los cobros, actualización de datos, estrategias de convencimiento, notificación de procesos extrajudiciales y judiciales para el área de cobranzas. Para las empresas del sector comercial, es tan importante recuperar cartera vencida, como generar créditos eficientes y, sobre todo, salvaguardar la relación comercial con el cliente, siempre que esta genere ventajas para la entidad, por lo que desarrollar habilidades de persuasión en los funcionarios es de vital trascendencia.

El rol de los planes de capacitaciones en temas como procesos, gestión de crédito y cobranzas, buscan desarrollar aptitudes en los asesores para que sean capaces de diseñar estrategias que faciliten el cobro de los montos vencidos, sin tener que recurrir a medidas extremas como procesos de cobranza extrajudicial y problemas legales, que tensionan las

buenas relaciones entre clientes y la empresa.

Tabla 7: Módulo 2 Para Asistentes de Crédito

Módulo 2: Gestión de crédito	
Responsable:	Capacitador externo
Horario:	Según disponibilidad
Plazas:	Asistentes de crédito
Temas:	
Comunicación efectiva y logro de atención del cliente:	Tácticas para la comunicación entre cliente y gestor.
Escucha empática:	Lograr empatía con el cliente.
Técnicas y estrategias de Ventas:	Estrategias para lograr influenciar en su pronto pago.

FUENTE: Leyton, Y. & Sotomayor, J. (2017).

Tabla 8: Módulo 2 para Asistentes de Cobranzas

Gestión de cobranzas	
Responsable:	Capacitador externo.
Horario:	Según disponibilidad.
Plazas:	Asistentes de cobranzas.
Temas	
Comunicación efectiva y logro de atención del deudor:	Tácticas para la comunicación entre cliente y gestor.
Escucha empáticamente:	Lograr empatía con el deudor.
Negociación de objeciones:	Como rebatir objeciones o negociar prorrogas.
Seguimiento al deudor:	Herramientas para el seguimiento del deudor.

FUENTE: Leyton, Y. & Sotomayor, J. (2017).

1.9. Definiciones de terminos

1.9.1. Control:

Según **Fayol, H., & Taylor, F. (1986)**. “El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el PANM adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos”.

Asimismo, **Buchele, R. (1979)**. “El proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias”.

1.9.2. Eficiencia:

Siguiendo a la **Comisión de Ética y Transparencia Institucional (CETI)- PETROPERÚ. 2008**; la palabra eficiencia proviene del latín *efficientia* que en español quiere decir acción, fuerza, producción. En términos generales, eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas. Eficiencia viene a ser la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un determinado fin. La eficiencia es el nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo. Existen otras definiciones de eficiencia tales como: Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos. Consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Significa operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada. Se puede concluir que la eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.

1.9.3. Eficacia:

Siguiendo a la **Comisión de Ética y Transparencia Institucional (CETI)- PETROPERÚ. 2008**; se define como la capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera y eficaz como aquello que produce el efecto propio o esperado. Este adjetivo se aplica preferentemente a cosas: “la política de gobierno fue muy eficaz para combatir la pobreza”. Pero también puede aplicarse a personas con el sentido de “competente, que cumple perfectamente su cometido”: “Sonia es una empleada muy eficaz”, aunque en este último sentido es preferible emplear el adjetivo eficiente. También podemos decir que es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados. Esta es una acepción que obedece a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte, debe referirse más bien a equipos.

1.9.4. Capacitación:

Según **Frigo, E. (2015)**. Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Concretamente, la capacitación: Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas. La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

1.9.5. Crédito:

El origen etimológico de la palabra crédito se remonta al latín *creditum*, que significa “cosa confiada”. Por lo tanto, la noción de crédito aparece vinculada con tener confianza. Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona.” (**Fitzgerald, V, 2002**).

El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como "el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura" (**Gitman, L. 2007**).

1.9.6. Procedimiento:

Método o sistema estructurado para ejecutar algunas cosas. Acto o serie de actos u operaciones con que se hace una cosa.

1.9.7. Propósito:

Objeto, mira, cosa que se pretende conseguir.

1.9.8. Gestión:

Según **Ramírez, W. (2005)**. La gestión implica la ejecución de acciones para llegar a un resultado. El término gestión tiene relación estrecha con el término inglés *Management*, el cual fue traducido inicialmente al español como administración y ahora es entendido como gestión de organizaciones, referida al “conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica” (**P.14**).

1.9.9. Normas:

Regla de obligado cumplimiento. Regla sobre la manera como se debe hacer o está establecido que se haga cierta cosa.

1.9.10. Estrategias:

Según **Fernández, R. (2003)**. Las estrategias son los medios por los cuales se alcanzarán los objetivos. Es importante entender qué es la estrategia y cómo difiere de las tácticas. Las estrategias son los métodos generales escogidos para lograr objetivos específicos. Describen la manera de conseguir los objetivos en la escala de tiempo necesaria. Las estrategias se refieren a políticas generales.

Asimismo, podemos decir que la estrategia de una empresa puede ser mejor que la de otra sin importar el tamaño, no necesariamente tiene que ser la más grande para poder salir adelante. Lo importante es que se tengan definidos los objetivos a los cuales se apunta, se cuente con el conocimiento y los deseos de echar a andar el proyecto hacia adelante. En las condiciones económicas actuales en las que se mueven las organizaciones, no existen grandes capitales dispuestos a ser arriesgados en grandes compañías. Por el contrario, son los pequeños inversionistas los que más se arriesgan a invertir para tratar de sacar adelante sus proyectos.

1.9.11. Componente:

Agrupación de elementos que hace parte de un subsistema.

1.9.12. Dirección:

Persona o personas con responsabilidad ejecutiva para dirigir las operaciones de la entidad. En algunas entidades de determinadas jurisdicciones, la dirección incluye a algunos o a todos los responsables del gobierno de la entidad, por ejemplo, los miembros ejecutivos del consejo de administración o un propietario-gerente. **(Definido en NIA 200.13 (h) y NIA 260.10 (b))**

1.9.13. Políticas:

Principios que sirven de guía y dirigen los esfuerzos de una organización para alcanzar sus objetivos.

1.9.14. Estratificación:

División de una población en sub-poblaciones, cada una de las cuales constituye un grupo de unidades de muestreo con características similares (habitualmente valor monetario). **(Definido en NIA 530.5 (h)).**

1.9.15. Evaluar:

Identificar y analizar los aspectos relevantes, incluyendo la aplicación de procedimientos posteriores cuando fuere necesario, para alcanzar una conclusión específica sobre dichos aspectos. "Evaluación", por convención, se utiliza únicamente en relación con un rango de cuestiones, entre

ellas la evidencia, los resultados de los procedimientos y la eficacia de la respuesta de la dirección ante un riesgo.

1.9.16. Acción de Control:

Se denomina acción de control a la que desarrolla el personal de los órganos del Sistema o contratados por éste y/o de las sociedades de auditoría independientes designadas y contratadas para tal fin, para dar cumplimiento mediante la aplicación de un conjunto de procedimientos y métodos de trabajo a las atribuciones que le confiere la presente ley. **(Decreto Ley N° 26162, Artículo 12°)**

1.9.17. Actividades de Monitoreo:

Representan al proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orienta a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y, promueve su reforzamiento. El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

- a) Durante la realización de actividades diarias en los distintos niveles de la entidad;
- b) De manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades, incluidas las de control; y,
- c) Mediante la combinación de ambas modalidades.

(Resolución de Contraloría N° 072-2000-CG))

1.9.18. Auditoría:

Técnica de control, dirigida a valorar el control interno y la observancia de los Principios Profesionales de Contabilidad Generalmente Aceptados, comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una empresa para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.

1.9.19. Cuentas por cobrar comerciales:

Incluye los derechos por cobrar que la empresa tiene sobre sus clientes (facturas, boletas, letras y otros documentos por cobrar), producto de la venta de bienes o prestación de servicios de la actividad principal de la empresa, cuya convertibilidad en efectivo se realizará en un plazo mayor al corriente.

II. METODO

2.1. Enfoque, Tipo, Nivel, Diseño

2.1.1. Enfoque

El enfoque de la investigación es **cuantitativo** por que utiliza la recolección de datos; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones utilizando métodos estadísticos.

Según **Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014)**. Menciona que él, “Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar las teorías” (p.4).

En la presente investigación se utilizarán instrumentos cuantitativos que nos permitirán medir las variables e indicadores en términos numéricos; a su vez, estos resultados nos permitirán contrastar las hipótesis para probar su validez y de esta manera poder establecer teorías válidas que nos permitan afirmar los grados de influencia que existen entre el control interno y la gestión de las cuentas por cobrar comerciales.

2.1.2. Tipo

El tipo de la investigación es **aplicada** porque su objetivo es solucionar un problema de la realidad en la empresa.

Según **Fernández, R. et al. (2014)**. Indica que, “La investigación aplicada cumple el propósito fundamental de resolver los problemas” (p.25).

La presente investigación generará de forma práctica un impacto en el control interno de la

empresa y permitirá, además, una mejor gestión en las cuentas por cobrar comerciales, de todos aquellos que se beneficien de esta propuesta. También veremos la relación de influencia que se pueden dar de forma práctica entre ambas variables de investigación.

2.1.3. Nivel

El nivel de la investigación es **Descriptivo-Explicativo**, es decir se describe y se explican las causas, los comportamientos de una variable y sus dimensiones, en función de la otra variable.

Según **Fernández, R. et al. (2014)**. Menciona que, “El nivel descriptivo consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, Así mismo indica que el nivel explicativo pretende establecer las causas de los sucesos o fenómenos” (p.92-95).

En la presente investigación, se especificarán las características y propiedades de los fenómenos y teoría investigada, tanto en el campo del control interno como de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales; esto nos permitirá verificar con precisión las dimensiones de la investigación; asimismo al ubicar el grado de influencia entre las variables nos permitirá observar las causas de los fenómenos que se investigan y las condiciones cómo se pueden explicar las variables y la dependencia que se genera entre éstas.

2.1.4. Diseño

El diseño de la investigación que se aplicara según sus objetivos determinados será el diseño **No experimental**, y de corte **Transversal** de acuerdo a las siguientes consideraciones:

2.1.4.1. **Diseño No Experimental**, Según **Hernández, R. et al. (2014)**. La investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (p.152)

2.1.4.2. **Diseño Transeccional o Transversal**, Según **Fernández, R. et al. (2014)**. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (p.154)

2.1.4.2.1. **Transeccionales Descriptivos**, Según **Fernández, R. et al. (2014)**. “El diseño Transeccionales descriptivos indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables, son estudios puramente descriptivos” (p.155).

En la presente investigación no se manipularán las variables de estudios, solo se observará el comportamiento de las mismas y su nivel de influencia que se establece entre ambas; es

decir se recolectarán los datos tanto para la variable control interno como para la variable gestión de las cuentas por cobrar comerciales y se verificará el nivel de influencia entre ambas. Este proceso de recolección y análisis de la información se efectuará por única vez en la empresa JAZMIN IMPORTACIONES S.A.C., y a partir de esta información se validará la teoría y se demostrarán los resultados de la misma.

2.2. Población, Unidad de Análisis y Muestra

2.2.1. Población

La población de la presente investigación está conformada por la cantidad total de colaboradores de la empresa Jazmin Importaciones S.A.C, dividida en 10 áreas, de las cuales se ha elegido 33 colaboradores.

Tabla 9: Población de la Empresa Jazmin Importaciones S.A.C

Áreas	Hombres	Mujeres	Total	%
Gerente General		1	1	2
Administración		1	1	2
Finanzas		1	1	2
Contabilidad	1	4	5	8
Créditos y Cobranzas	1	3	4	6
RR.HH.		1	1	2
Ventas	7	8	15	23
Logística	2	1	3	5
Almacén	3		3	5
Promotores	4	6	10	15
Clientes	10	10	20	31
TOTAL	29	36	65	100

Fuente: Elaboración propia, 2017.

2.2.2. Unidad de Análisis

La Empresa Jazmin Importaciones S.A.C. es el objeto de la presente investigación, siendo la unidad de análisis están conformadas por las siguientes áreas: Contabilidad, Créditos y Cobranzas, Ventas, Administración, finanzas. Del total de áreas con que cuenta la Empresa, así como los procesos que se realiza, se seleccionó el procedimiento de cobro a los clientes, la que por intermedio de su Unidad Ejecutora ejecuta los cobros por las ventas realizadas a crédito.

Tabla 10: Unidad de Análisis de la Empresa Jazmin Importaciones S.A.C.

Áreas	Hombres	Mujeres	Total	%
Administración		1	1	2
Finanzas		1	1	2
Contabilidad	1	4	5	11
Créditos y Cobranzas	1	3	4	9
Ventas	7	8	15	33
Clientes	10	9	19	42
TOTAL	19	26	45	100

Fuente: Elaboración propia, 2017.

2.2.3. Muestra

Según **Hernández, R. et al. (2014)**. Las **muestras probabilísticas**, son todos los elementos de la población que tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (p.154)

En la presente investigación la muestra de estudio estará conformada por 30 colaboradores tomados de diferentes áreas de la empresa Jazmin Importaciones S.A.C., para definir el tamaño de la muestra se va a utilizar el método probabilístico y aplicado la formula generalmente aceptada para poblaciones menores de 100,000.

Dónde:

- n:** Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar
- p y q:** Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo con la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.
- Z:** Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto el valor $Z = 1.96$
- N:** El total de la población, en este caso será 33 personas, considerando solamente aquellas que pueden facilitar información valiosa para la investigación
- EE:** Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha considerado el 0.05%.

Por tanto:

$$\frac{(0.50*0.50) 1.962.45}{(0.05)^2 (45-1)+ (0.50*0.50)1.96^2}$$

$$n= 30$$

Tabla 11: Estratificación de la Muestra de la Empresa Jazmin Importaciones S.A.C

Áreas	Hombres	Mujeres	Total	%
Contabilidad	1	4	5	17
Créditos y Cobranzas	1	3	4	13
Ventas	7	8	15	50
Clientes	4	2	6	20
TOTAL	13	17	30	100

Fuente: Elaboración propia, 2017. Participantes: Criterios de inclusión y de exclusión

2.3. Técnicas para la recolección de datos

Se consideró a 45 colaboradores que corresponden a las áreas de; Administración, Finanzas, Contabilidad, Créditos y Cobranzas, Ventas, Clientes debido a que en estas áreas se cumplen todos los procesos de venta de productos al contado y crédito, necesarios para la en cuanto al control interno que estos tienen y como estas influyen en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa.

Se excluyó a las áreas de; Logística, Almacén, Servicio Técnico, Promotores, RR. HH., Gerente General por ser netamente administrativa. Así como a otros colaboradores de que solo se dedican a labores prácticas como seguridad, mantenimiento en la empresa.

2.4. Validez y Confiabilidad de instrumentos

Para la presente investigación se utilizó específicamente dos instrumentos de medición: El Cuestionario en donde se elaboró 20 preguntas planteadas a los trabajadores, y la Guía de Entrevista dirigida al Gerente General de la empresa de Jazmin Importaciones S.A.C, siguiendo un proceso riguroso y con literatura especializada;

- **El Cuestionario:** Dichos instrumentos contuvieron las preguntas de carácter cerrado en escala de Likert sobre el control interno y la gestión de las cuentas por cobrar en la Empresa de Jazmin Importaciones S.A.C. conteniendo un cuadro de respuestas con alternativas correspondientes.

En la escala de Likert del 1 al 5, considerando las siguientes alternativas.

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indiferente
4. En desacuerdo
5. Totalmente en Desacuerdo

- **Fichas Bibliográficas:** Se utilizaron para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, pagina web y de todas las fuentes de información correspondiente relacionada con el control interno y la gestión de las cuentas por cobrar comerciales.

A continuación los valores del coeficiente de correlación de Pearson y su interpretación.

Tabla 12: Valor del Coeficiente de Correlación

Valor del coeficiente de correlación de Pearson (r)	INTERPRETACION
0	Ausencia de correlación lineal
0.10 a 0.19	Correlación lineal insignificante
0.20 a 0.39	Correlación lineal baja – leve
0.40 a 0.69	Correlación lineal moderada
0.70 a 0.99	Correlación lineal alta a muy alta
1	Función lineal perfecta
0	Ausencia de correlación lineal

Fuente: Elaboración Propia, 2022.

Con los resultados obtenidos se procederá a realizar el contraste de las hipótesis planeadas en la investigación.

2.4.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos SPSS – Alfa de Cronbach (mínimo 3 expertos)

Se utilizó dos instrumentos elaborados con el asesoramiento correspondiente: El Cuestionario y la Ficha de Entrevista, siguiendo un proceso riguroso y con literatura especializada; se contó con la revisión de asesores de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Se solicitó la aprobación de los tres expertos; Fermín Escalaya, Rubén Hermoza y Robert Salazar. Los informes de validación de los tres expertos se adjuntan en los anexos. (Ver anexo 03).

Para la aplicación del cuestionario estructurado, la confiabilidad se analizó mediante enfoque de consistencia interna entre los ítems. A través de dicha consistencia interna se midió si los ítems de las escalas están relacionados entre sí.

Este procedimiento se realizó mediante el Paquete Estadístico SPSS v. 23 mediante alfa de Cronbach, es importante señalar que el coeficiente de alfa Cronbach oscila entre 0 y 1, un resultado de 1 expresa que existe consistencia ideal de los ítemso preguntas para expresar la variable en análisis; se obtuvieron los siguientes resultados.

2.4.1.1. Validación

De acuerdo con **Hernández, R. et al., (2014)**. “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p.200).

2.4.1.2. Confiabilidad de los Instrumentos (SPSS-Alfa de Cronbach)

De acuerdo con **Hernández, R. et al., (2014)**. “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

La confiabilidad de los datos procesados de la presente investigación en el programa SPSS nos da como resultado a la unidad, obteniendo una alta fiabilidad de un 88%.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLE

Tabla 13: Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	20

Fuente: Base de datos SPSS

Tabla 14: Estadísticas de Total de Elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Considera Ud. que el Control Interno tiene injerencia directa en una buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?	79,93	21,237	-,225	,424
2. ¿Cree Ud. que los principios del Control Interno inciden en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?	79,97	17,344	,361	,277
3. En su opinión ¿Considera Ud. que el principio de lograr el Objetivo repercute en el logro de una buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?	79,77	22,392	-,395	,450
4. ¿Considera Ud. que el principio de Controlar incide directamente en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?	80,00	17,241	,329	,279
5. ¿Considera Ud. que los Componentes del Control Interno tienen incidencia directa en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?	80,07	17,995	,210	,313
6. En su opinión ¿Considera Ud. que el Ambiente de Control repercute en la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?	80,00	17,724	,234	,304
7. ¿Considera Ud. que la Información y Comunicación impacta directamente en la Gestión de las Cuentas por Cobrar Jazmin Importaciones S.A.C.?	79,97	19,757	-,035	,379
8. En su opinión ¿Considera Ud. que los procedimientos del control interno tienen repercusión en la Gestión de las Cuentas por Cobrar Jazmin Importaciones S.A.C.?	79,97	16,930	,398	,262
9. En su opinión ¿Considera Ud. que la Evaluación de Riesgo repercute en el logro y la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar Jazmin Importaciones S.A.C.?	79,97	19,482	,012	,366
10. ¿Considera Ud. que la Evaluación del Control Interno tiene impacto positivo en las Cuentas por Cobrar Jazmin Importaciones S.A.C.?	79,93	20,754	-,162	,409

11. ¿Cree Ud. que los objetivos de la evaluación del Control Interno incide en la Gestión de las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C.?	79,93	19,720	-,015	,372
12. ¿Considera Ud. Que el personal de créditos y cobranzas debe estar debidamente capacitado para la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C.?	80,00	17,310	,346	,278
13. ¿Cree Ud. Que la falta de comunicación al departamento de cobranzas, incide directamente en la Gestión de las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C.?	79,80	19,407	,033	,360
14. ¿Considera Ud. Que se debería dar una capacitación trimestral al departamento de Cobranzas, ya que ello tiene un impacto positivo en la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar Jazmin Importaciones S.A.C.,	80,00	18,207	,184	,320
15. ¿Estima Ud. Que la eficiencia en los procesos de cobranza al cliente impacta directamente en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.?	79,93	18,133	,184	,320
16. ¿Cree Ud. Que la provisión de Cobranza Dudosa incide directamente en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.?	79,90	20,024	-,067	,387
17. ¿Considera Ud. Que el Castigo de las cuentas incobrables, son una perdida para la empresa y ello incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.?	80,07	19,651	-,020	,375
18. ¿Estima Ud. Que las cuentas incobrables inciden directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C	79,97	17,826	,233	,306
19.¿Ud. Cree Que los saldos por cobrar incorrectos tiene incidencia en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.?	80,00	18,552	,134	,334
20. ¿Considera Ud. Que la falta de actualización de saldos de los estados de Cuentas de los clientes, impacta directamente en las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C.?	80,00	17,517	,287	,291

Fuente: Base de datos SPSS

2.5. Aspectos Éticos

Siendo la ética una ciencia que tiene por objeto de estudio a la moral y la conducta humanas, nos permite acercarnos al conocimiento de lo que es bueno o malo, la respetabilidad, la corrupción o lealtad de la conducta de las personas, o sea que propone la valoración moral de los actos de los seres humanos, y por lo tanto es esta misma quien guía nuestro comportamiento en diversidad de situaciones. En la vida cotidiana constituye una reflexión sobre el hecho moral, busca las razones que justifican la utilización de un sistema de referencia moral.

Según **Sánchez, A. (2005)**. Define que, “La ética es la teoría o ciencia del comportamiento moral de los hombres en la sociedad. Ósea, es ciencia de una forma específica de la conducta humana” (p.25).

En el desarrollo de la presente investigación se consideró las siguientes acciones y conductas éticas:

A) La toma de decisiones

Cada etapa del proceso de investigación estuvo encaminada a asegurar tanto la calidad de la investigación, como la seguridad y bienestar de las personas y grupos involucrados en la investigación y al cumplimiento de los reglamentos, normativas y aspectos legales y éticas pertinentes.

B) Ética en la explotación de investigaciones anteriores

En esta investigación se mencionan los créditos correspondientes a los autores consultados respetando el derecho de autor, colocando la debida referencia bibliográfica, ya que de no hacerlo, se considerará plagio, el mismo que está prohibido por ser una violación a los derechos de autor y a la propiedad intelectual de terceros.

C) Ética en el estudio del caso

El estudio de caso se llevó a cabo con la previa aprobación de la empresa Jazmín Importaciones S.A.C existiendo autorización previa en el manejo de los datos y responsabilidades en la entrega de resultados oportunos.

D) Ética en la recolección de datos

Se asegurará la participación voluntaria de los entrevistados, así como la confiabilidad en el manejo de los datos obtenidos.

E) Confidencialidad de los datos

Se garantizará a la empresa objeto de la investigación, la estricta confidencialidad de los datos que suministren los participantes, la comunicación de los resultados y la utilización de los datos estrictamente para fines académicos.

F) Consentimiento informado

Se cuenta con los documentos de consentimiento informado en los cuales los participantes declararon su conocimiento del proyecto (los objetivos de este, el uso que se hará de los datos que proporcione, la forma en la que se difundirán los resultados y las características necesarias que permitieron tomar una decisión informada al acceder a participar en el estudio), declarando por escrito de manera explícita su consentimiento de participar.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de los resultados

En este capítulo presentamos los resultados obtenidos en la encuesta de trabajadores de la empresa Jazmín Importaciones S.A.C, en el año 2022, así como los resultados de las entrevistas realizadas a los dirigentes de la organización y también los resultados en la información proporcionada por la empresa.

3.1.1. Método Cuantitativo

3.1.1.1. Análisis e Interpretación de Resultados de la Variable Independiente (V.I.): El Control Interno.

Para evaluar la variable el control interno en la Gestión de las cuentas por cobrar, se procedió a elaborar un instrumento de medición conformado por 11 preguntas, para recoger información referente a las dimensiones e indicadores. Las preguntas del cuestionario, le permiten al entrevistado evaluar en la escala de 1 a 5 la relación entre ambas variables, teniendo como alternativas:

Tabla 15: Escala de Likert del 1 al 5

1	2	3	4	5
Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo

Fuente: Elaboración propia, 2022.

A continuación presentamos los resultados para la variable El Control Interno ordenados de acuerdo a las dimensiones e indicadores.

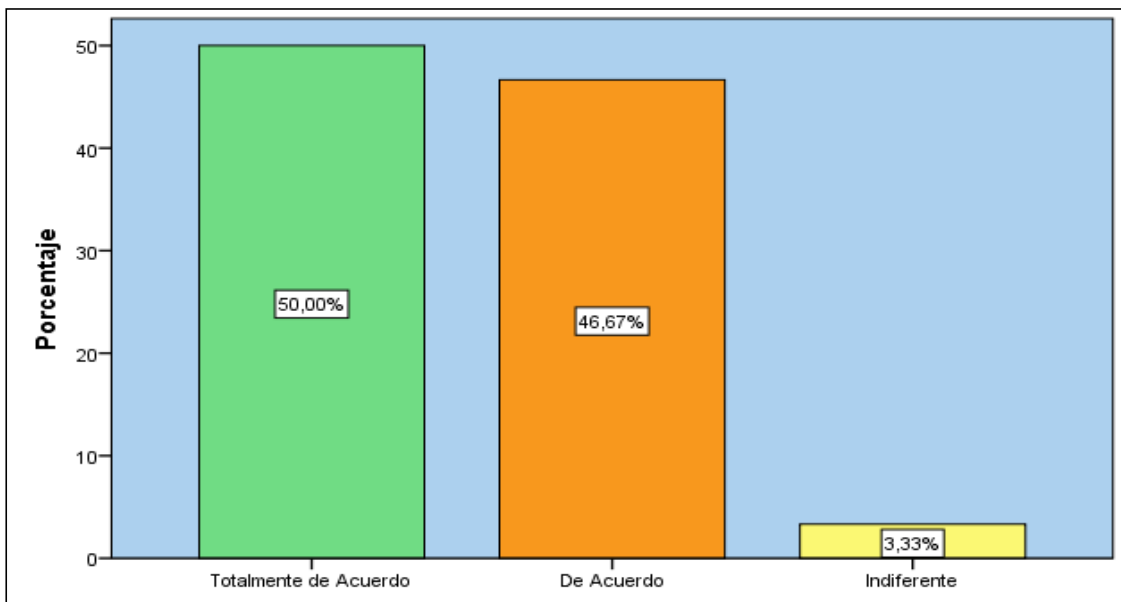
Tabla 16: Distribución de Frecuencias para la pregunta 1

1. ¿Considera Ud. que el Control Interno tiene injerencia directa en una buena Gestión de las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	15	50,0	50,0	50,0
De Acuerdo	14	46,7	46,7	96,7
Indiferente	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 1: Distribución de Frecuencias para la pregunta 1



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 50% están totalmente de acuerdo que el control interno tiene injerencia directa en una buena gestión de las cuentas por cobrar Jazmín Importaciones S.A.C, el 46.67% está de acuerdo y el 3.33% le es indiferente que el control interno tiene injerencia directa en una buena gestión de las cuentas por cobrar Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 96.67% del personal encuestado considera que el control interno tiene injerencia directa en una buena gestión de las cuentas por cobrar Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que el control interno son procedimientos, normas, técnicas y herramientas que nos permitirá lograr con eficiencia los objetivos de la empresa.

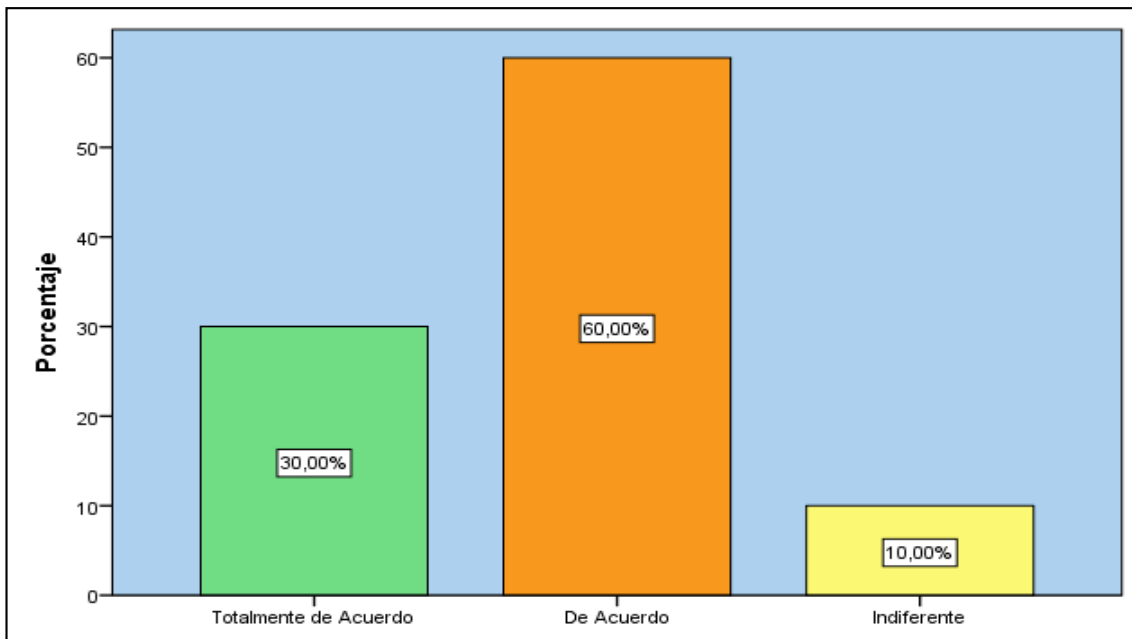
Tabla 17: Distribución de Frecuencias para la pregunta 2

2. ¿Cree Ud. que los principios del Control Interno inciden en la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	9	30,0	30,0	30,0
De Acuerdo	18	60,0	60,0	90,0
Indiferente	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 2: Distribución de Frecuencias para la pregunta 2



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 60% están de acuerdo que los principios del Control Interno inciden en la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C, el 30% está totalmente de acuerdo y el 10% le es indiferente que los principios del Control Interno inciden en la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 90% del personal encuestado considera que los principios del Control Interno inciden en la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que los principios del control interno permiten a la empresa a construir un efectivo sistema de control, contribuyendo a reforzar la transparencia ante el ciudadano de las cuentas por cobrar de la empresa.

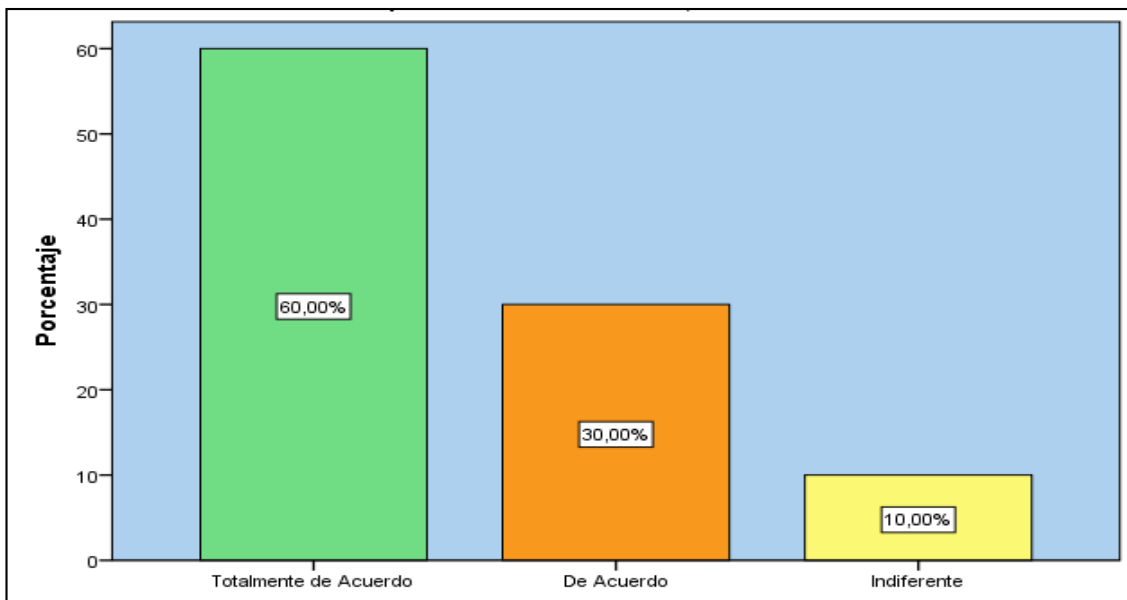
Tabla 18: Distribución de Frecuencias para la pregunta 3

3. En su opinión ¿Considera Ud. que el principio de lograr el Objetivo repercute en el logro de una buena Gestión de las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	18	60,0	60,0	60,0
De Acuerdo	9	30,0	30,0	90,0
Indiferente	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Gráfico 3: Distribución de Frecuencias para la pregunta 3



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 60% están totalmente de acuerdo que el principio de lograr el Objetivo repercute en el logro de una buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 30% está de acuerdo y el 10% le es indiferente que el principio de lograr el Objetivo repercute en el logro de una buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 90% del personal encuestado considera que el principio de lograr el Objetivo repercute en el logro de una buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?, Ya que el principio de lograr el objetivo, permite fundamentar el logro de los objetivos de la empresa, es imprescindible establecer medidas específicas que sirvan de patrón para la evaluación de los objetivos establecidos por la empresa.

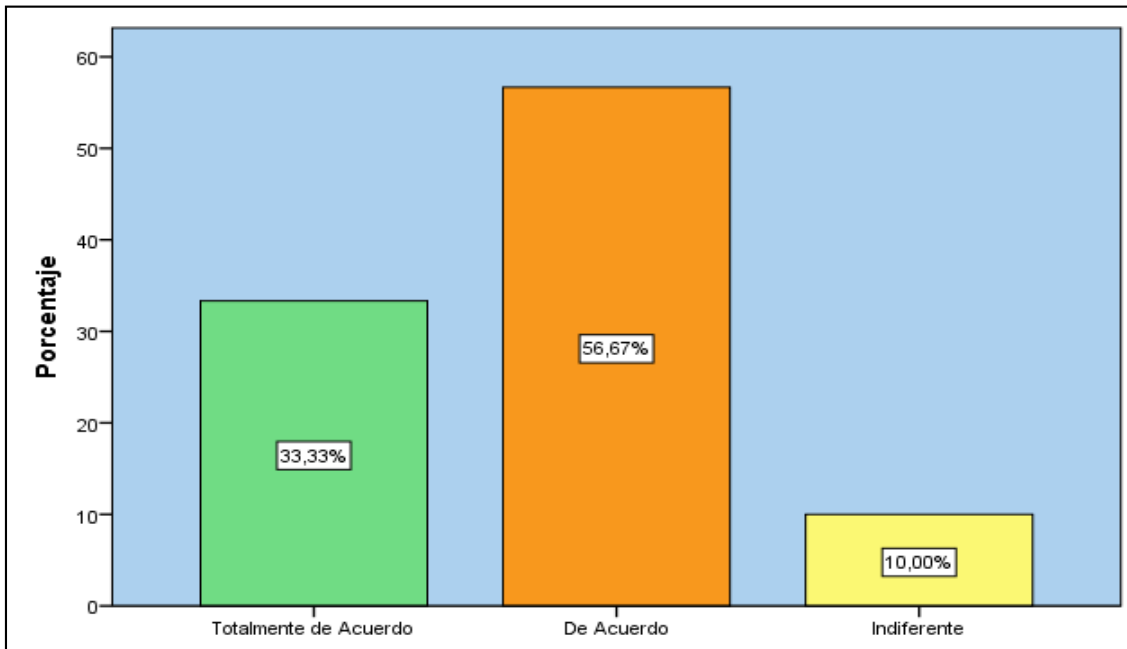
Tabla 19: Distribución de Frecuencias para la pregunta 4

4. ¿Considera Ud. que el principio de Controlar incide directamente en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	10	33,3	33,3	33,3
De Acuerdo	17	56,7	56,7	90,0
Indiferente	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Gráfico 4: Distribución de Frecuencias para la pregunta 4



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACION: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 56.67% están de acuerdo que el principio de Controlar incide directamente en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C., 2016, el 33.33% están totalmente de acuerdo y el 10% le es indiferente que el principio de Controlar incide directamente en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 90% del personal encuestado considera que el principio de Controlar incide directamente en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que el principio de controlar es básico ya que señala que la persona o la función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad.

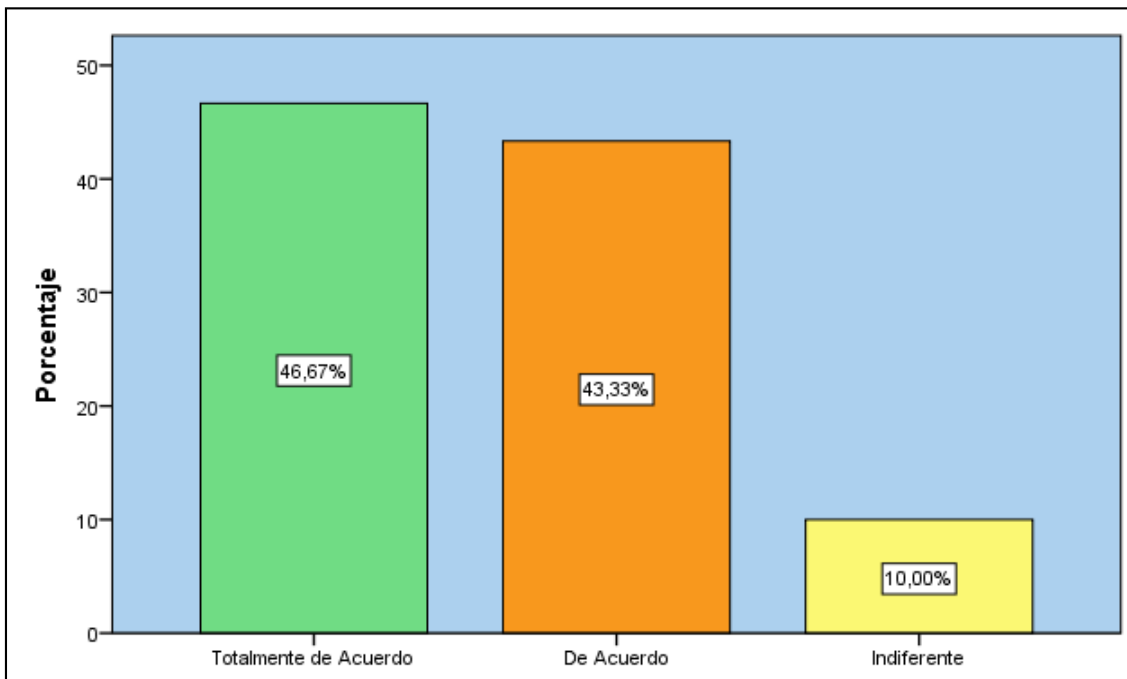
Tabla 20: Distribución de Frecuencias para la pregunta 5

5. ¿Considera Ud. que los Componentes del Control Interno tienen incidencia directa en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	14	46,7	46,7	46,7
De Acuerdo	13	43,3	43,3	90,0
Indiferente	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Gráfico 5: Distribución de Frecuencias para la pregunta 5



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 46.67% están totalmente de acuerdo que los Componentes del Control Interno tienen incidencia directa en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 43.33% está de acuerdo y el 10% le es indiferente que los Componentes del Control Interno tienen incidencia directa en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 90% del personal encuestado considera que los Componentes del Control Interno tienen incidencia directa en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que los componentes del control interno permiten administrar y dirigir el negocio de la empresa.

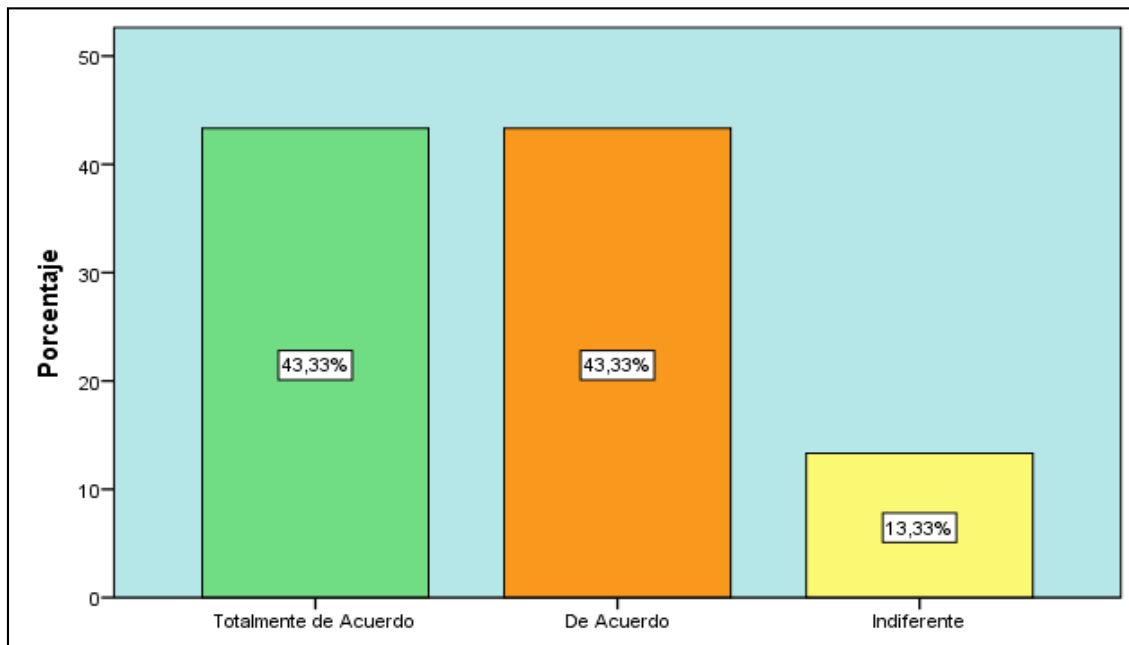
Tabla 21: Distribución de Frecuencias para la pregunta 6

6. En su opinión ¿Considera Ud. que el Ambiente de Control repercute en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
De Acuerdo	13	43,3	43,3	86,7
Indiferente	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 6: Distribución de Frecuencias para la pregunta 6



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 43.33% están totalmente de acuerdo que el Ambiente de Control repercute en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 43.33% está de acuerdo y el 13.34% le es indiferente que el Ambiente de Control repercute en la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 86.66% del personal encuestado considera que el Ambiente de Control repercute en las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que el ambiente de control es la esencia del negocio, es la gente con sus atributos, nos brinda integridad y valores éticos en la empresa.

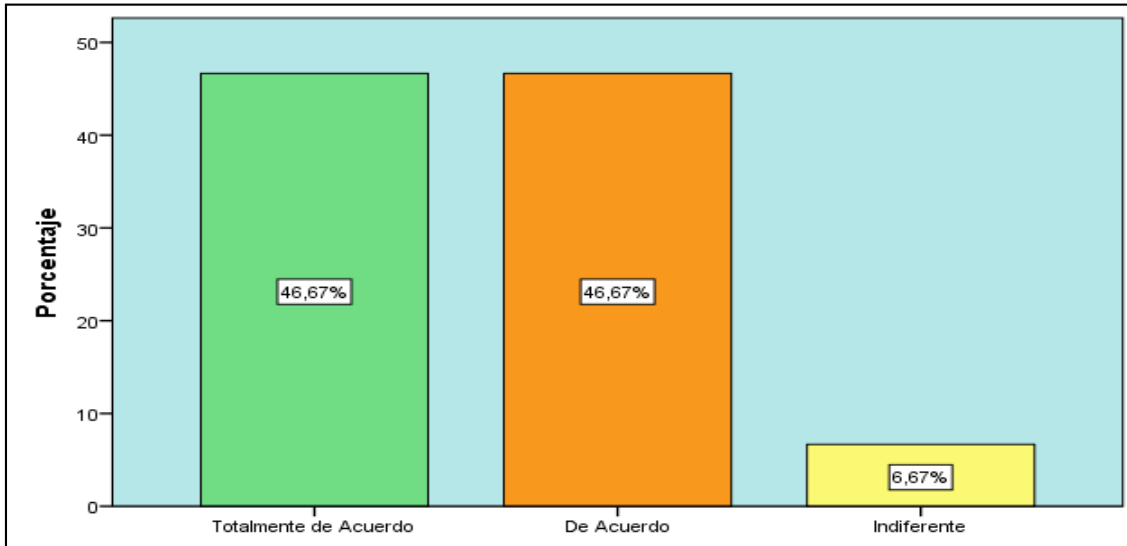
Tabla 22: Distribución de Frecuencias para la pregunta 7

7. ¿Considera Ud. que la Información y Comunicación impacta directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	14	46,7	46,7	46,7
De Acuerdo	14	46,7	46,7	93,3
Indiferente	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Gráfico 7: Distribución de Frecuencias para la pregunta 7



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 46.67% están totalmente de acuerdo que la Información y Comunicación impacta directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 46.67% está de acuerdo y el 6.66% le es indiferente que la Información y Comunicación impacta directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 93.34% del personal encuestado considera que la Información y Comunicación impacta directamente en las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que la información y comunicación ayuda al personal de la empresa a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones de la empresa.

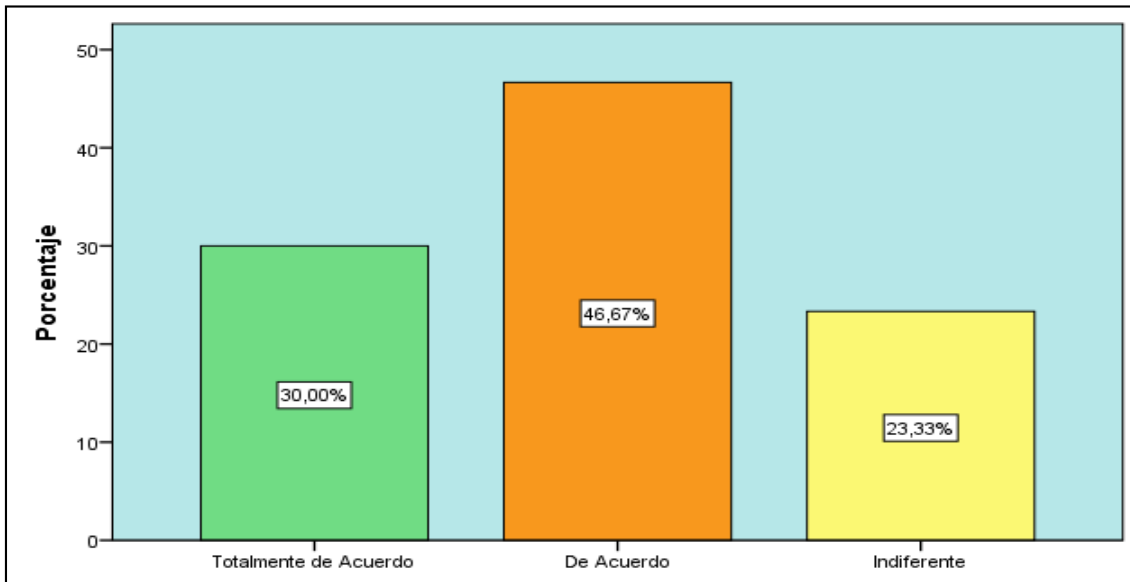
Tabla 23: Distribución de Frecuencias para la pregunta 8

8. En su opinión ¿Considera Ud. que los procedimientos del control interno tiene repercusión en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	De Acuerdo	14	46,7	46,7	76,7
	Indiferente	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 8: Distribución de Frecuencias para la pregunta 8



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 46.67% están de acuerdo que los procedimientos del control interno tiene repercusión en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 30% están totalmente de acuerdo y el 23.33% le es indiferente que los procedimientos del control interno tiene repercusión en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 76.67% del personal encuestado considera que los procedimientos del control interno tiene repercusión en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que los procedimientos del control interno permitirá cumplir con las reglas y procedimientos de controles formales en la empresa, verificando el cumplimiento y adecuado control.

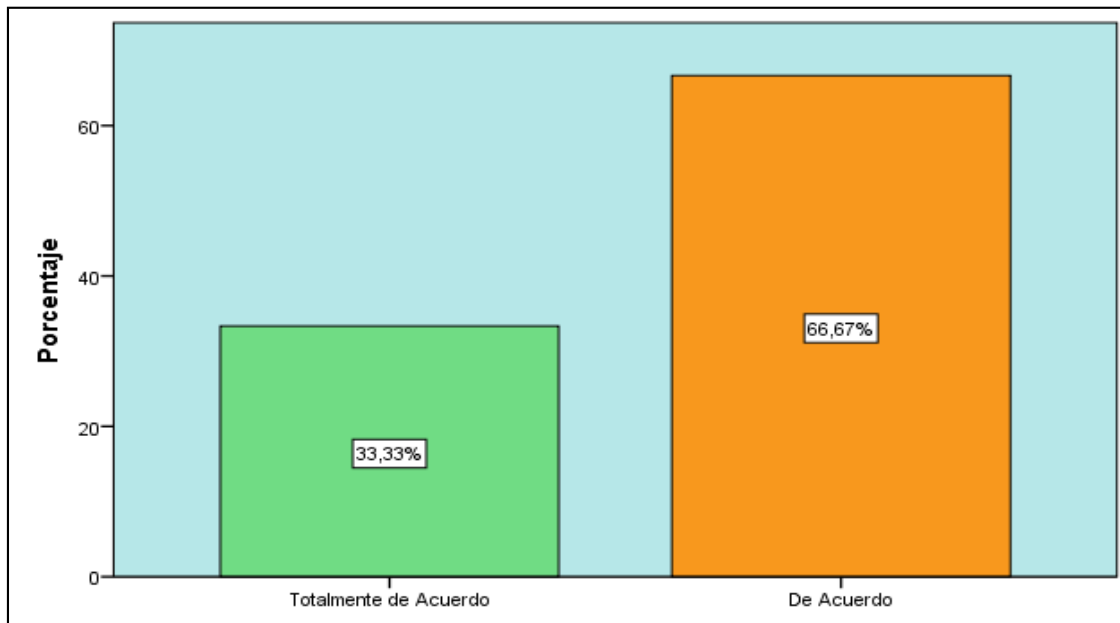
Tabla 24: Distribución de Frecuencias para la pregunta 9

9. En su opinión ¿Considera Ud. que la Evaluación de Riesgo repercute en el logro de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	10	33,3	33,3	33,3
De Acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 9: Distribución de Frecuencias para la pregunta 9



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 66.67% están de acuerdo que la Evaluación de Riesgo repercute en el logro y la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales de Importaciones Rubí S.A., 2016, el 33.33% están totalmente de acuerdo que la Evaluación de Riesgo repercute en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 100% del personal encuestado considera que la Evaluación de Riesgo repercute en el logro y la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que la evaluación de riesgos permitirá llevar una correcta gestión en la empresa, la cual nos facilita la identificación de riesgos en las diferentes etapas o procesos de trabajo, su evaluación y la adopción de las medidas correctivas dentro de un proceso de mejora continua.

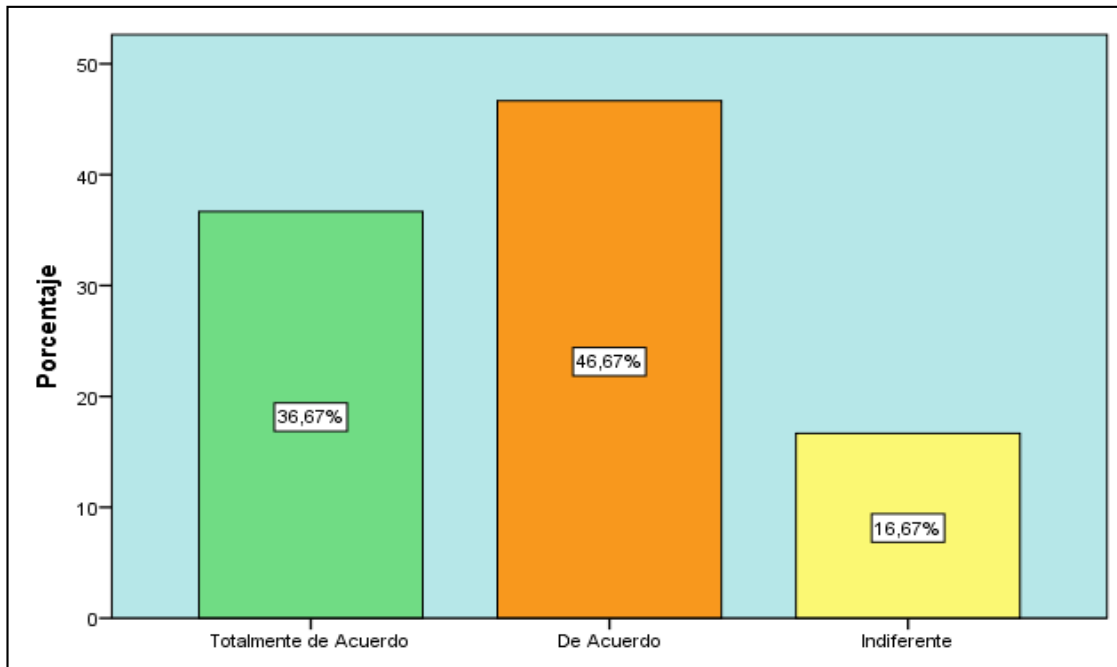
Tabla 25: Distribución de Frecuencias para la pregunta 10

10. ¿Considera Ud. que la Evaluación del Control Interno tiene impacto positivo en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	11	36,7	36,7	36,7
De Acuerdo	14	46,7	46,7	83,3
Indiferente	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 10: Distribución de Frecuencias para la pregunta 10



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 46.67% están de acuerdo que la Evaluación del Control Interno tiene impacto positivo en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 36.67% están totalmente de acuerdo y el 16.66% le es indiferente que la Evaluación del Control Interno tiene impacto positivo en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 83.34% del personal encuestado considera que la Evaluación del Control Interno tiene impacto positivo en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que la evaluación del control interno permitirá el correcto proceso administrativo y sus definiciones de objetivos de la empresa.

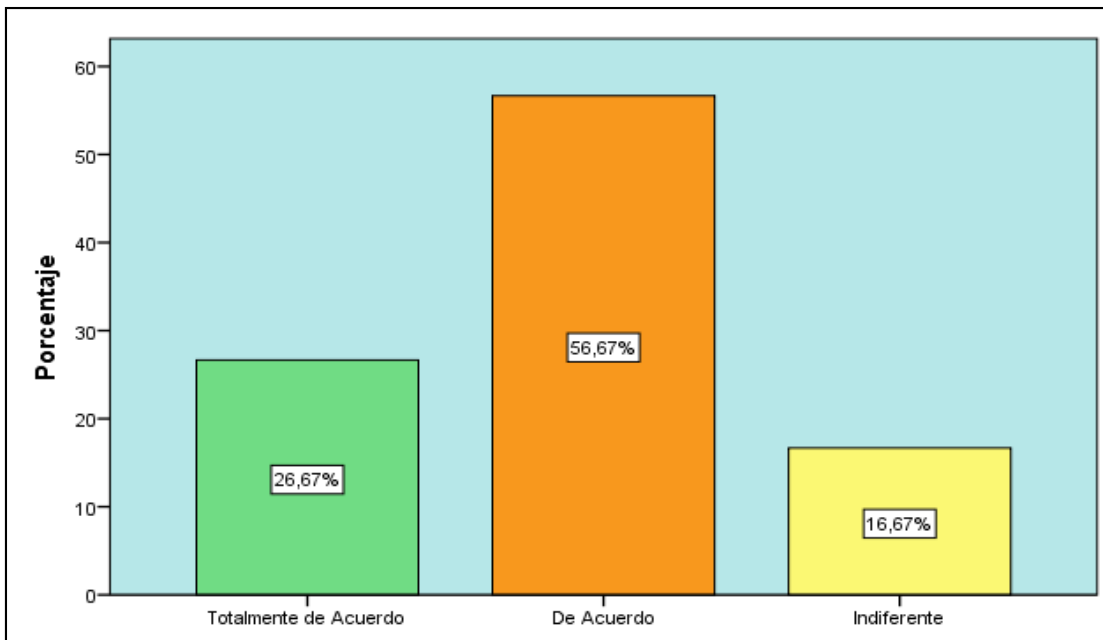
Tabla 26: Distribución de Frecuencias para la pregunta 11

11. ¿Cree Ud. que los objetivos de la evaluación del Control Interno incide en e las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	8	26,7	26,7	26,7
De Acuerdo	17	56,7	56,7	83,3
Indiferente	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 11: Distribución de Frecuencias para la pregunta 11



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 56.67% están de acuerdo que los objetivos de la evaluación del Control Interno incide en las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C, el 26.67% están totalmente de acuerdoy el 16.66% le es indiferente que los objetivos de la evaluación del Control Interno incide en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 83.34% del personal encuestado considera que los objetivos de la evaluación del Control Interno incide en las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que los objetivos de la evaluación del control interno permitirá obtener un conocimiento de la empresa e informar a los responsables las fallas y debilidades del sistema de control interno.

3.1.1.2. Análisis e Interpretación de Resultados de la Variable Dependiente (V.D.): de las Cuentas por Cobrar Comerciales

Para evaluar la variable gestión de las cuentas por cobrar comerciales, se procedió a elaborar un instrumento de medición conformado de 9 preguntas, para recoger información referente a las dimensiones e indicadores. Las preguntas del cuestionario, le permiten al entrevistado evaluar en la escala de 1 al 5 la relación entre ambas variables, teniendo como alternativas:

- 3.1.1.2.1. Totalmente de Acuerdo
- 3.1.1.2.2. De Acuerdo
- 3.1.1.2.3. Indiferente
- 3.1.1.2.4. En Desacuerdo
- 3.1.1.2.5. Totalmente en Desacuerdo

A continuación presentamos los resultados para la variable Dependiente: Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales, ordenados de acuerdo a las dimensiones e indicadores.

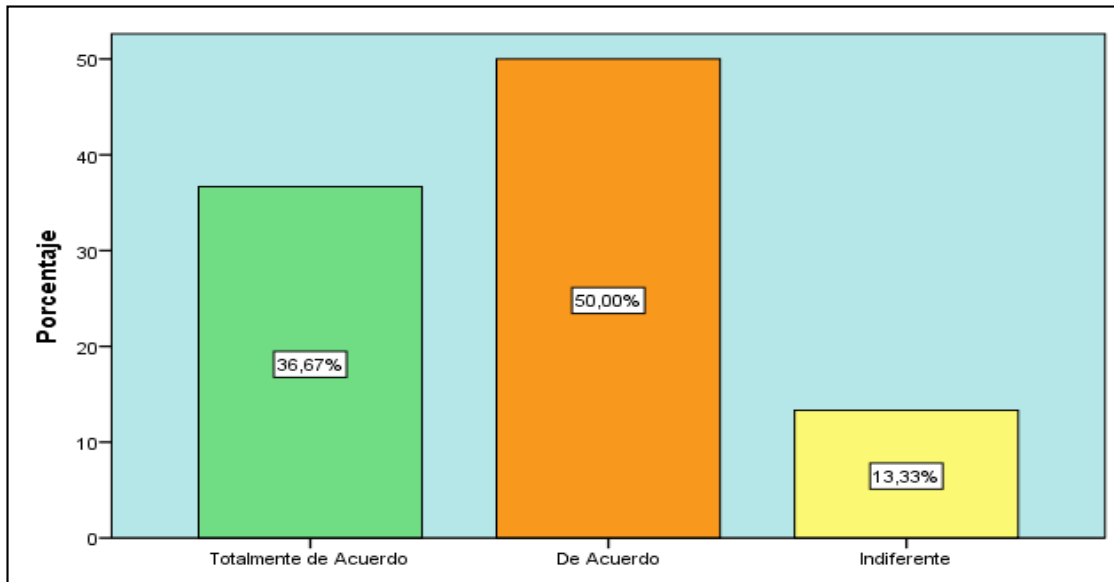
Tabla 27: Distribución de Frecuencias para la pregunta 12

12. ¿Considera Ud. Que el personal de créditos y cobranzas debe estar debidamente capacitado para la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	11	36,7	36,7	36,7
De Acuerdo	15	50,0	50,0	86,7
Indiferente	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 12: Distribución de Frecuencias para la pregunta 12



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 50% están de acuerdo Que el personal de créditos y cobranzas debe estar debidamente capacitado para la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 36.67% están totalmente de acuerdo y el 13.33% le es indiferente Que el personal de créditos y cobranzas debe estar debidamente capacitado para la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 86.67% del personal encuestado considera Que elpersonal de créditos y cobranzas debe estar debidamente capacitado para la buena Gestión de lasCuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que la capacitación del personal de créditos y cobranzas permitirá el incremento de productividad y promoverá un ambiente de mayor seguridad en el departamento de cobranza.

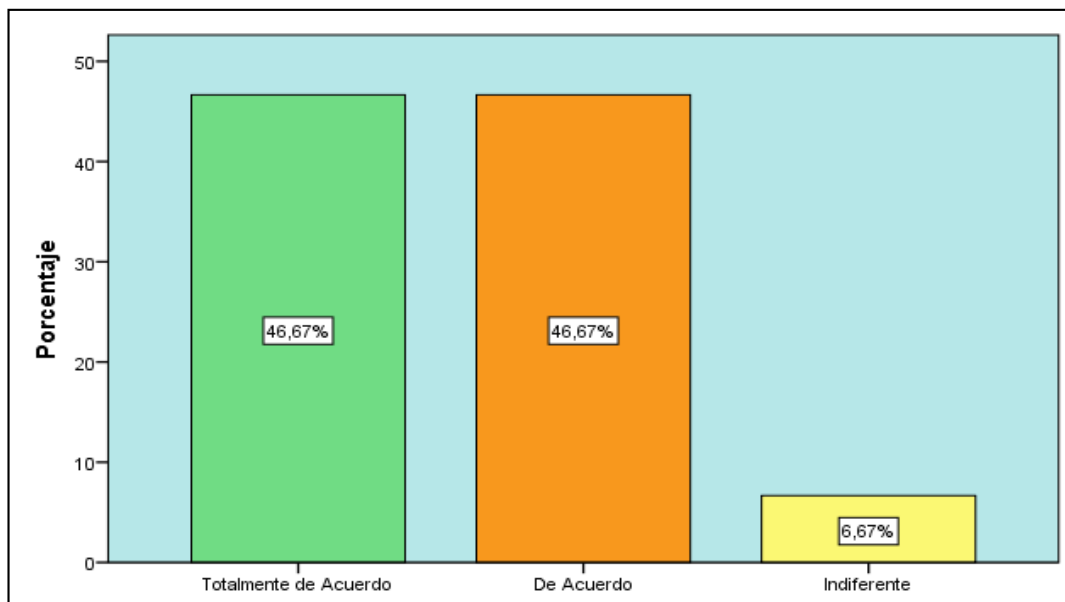
Tabla 28: Distribución de Frecuencias para la pregunta 13

13. ¿Cree Ud. Que la falta de comunicación al departamento de cobranzas, incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	14	46,7	46,7	46,7
De Acuerdo	14	46,7	46,7	93,3
Indiferente	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 13: Distribución de Frecuencias para la pregunta 13



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 46.67% están totalmente de acuerdo que la falta de comunicación al departamento de cobranzas, incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 46.67% está de acuerdo y el 6.66% le es indiferente que la falta de comunicación al departamento de cobranzas, incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 93.34% del personal encuestado considera que la falta de comunicación al departamento de cobranzas, incide directamente en las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que la buena comunicación permitirá establecer una mejor administración y control empresarial, permite dirigir de la mejor manera al logro del objetivo de la empresa.

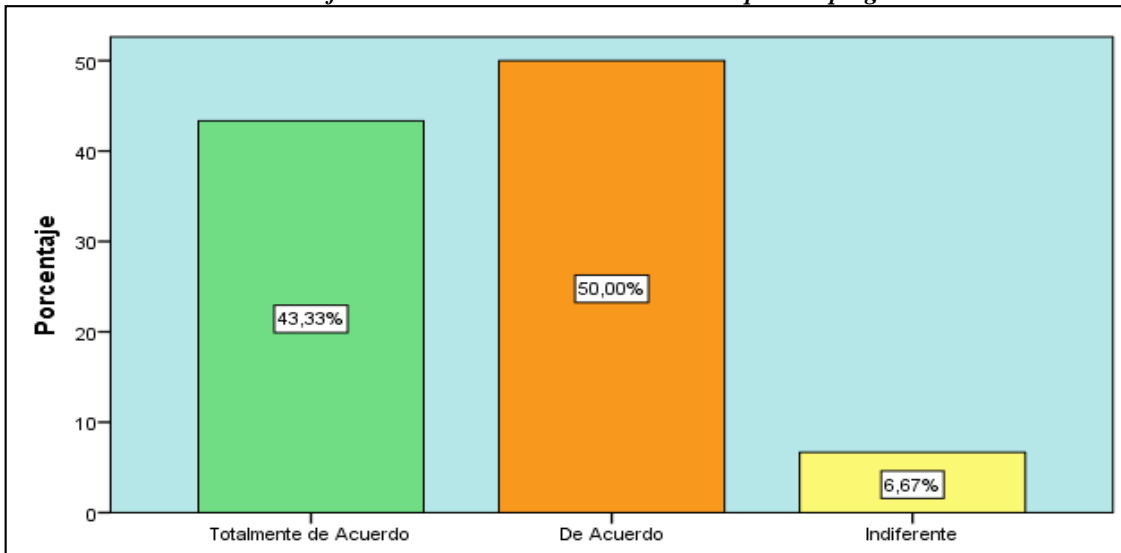
Tabla 29: Distribución de Frecuencias para la pregunta 14

14. ¿Considera Ud. Que se debería dar una capacitación trimestral al departamento de Cobranzas, ya que ello tiene un impacto positivo en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
De Acuerdo	15	50,0	50,0	93,3
Indiferente	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 14: Distribución de Frecuencias para la pregunta 14



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 50% están de acuerdo que se debería dar una capacitación trimestral al departamento de Cobranzas, ya que ello tiene un impacto positivo en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 43.33% están totalmente de acuerdo y el 6.67% le es indiferente que se debería dar una capacitación trimestral al departamento de Cobranzas, ya que ello tiene un impacto positivo en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 93.33% del personal encuestado considera que se debería dar una capacitación trimestral al departamento de Cobranzas, ya que ello tiene un impacto positivo en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que la capacitación trimestral permitirá la buena ejecución satisfactoria del trabajo en la empresa.

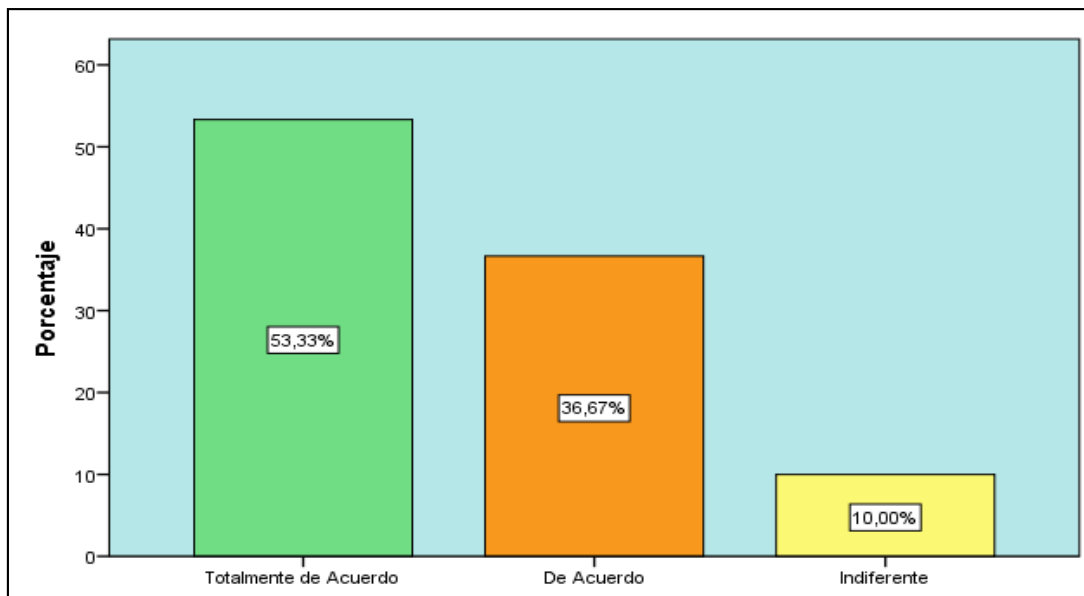
Tabla 30: Distribución de Frecuencias para la pregunta 15

15. ¿Estima Ud. Que la eficiencia en los procesos de cobranza al cliente impacta directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
De Acuerdo	11	36,7	36,7	90,0
Indiferente	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 15: Distribución de Frecuencias para la pregunta 15



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 53.33% están totalmente de acuerdo que la eficiencia en los procesos de cobranza al cliente impacta directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 36.67% está de acuerdo y el 10% le es indiferente que la eficiencia en los procesos de cobranza al cliente impacta directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 90% del personal encuestado considera que la eficiencia en los procesos de cobranza al cliente impacta directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Ya que la eficiencia permitirá a lograr cumplidamente la función en el proceso de cobranzas a la cual se está destinada según los objetivos de la empresa.

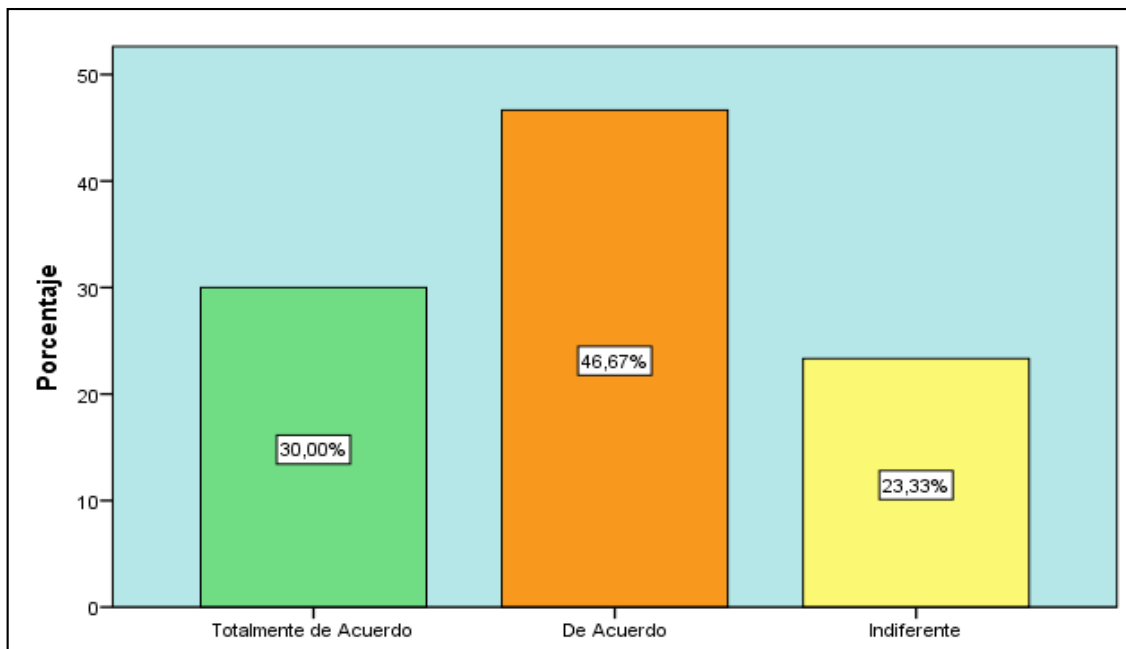
Tabla 31: Distribución de Frecuencias para la pregunta 16

16. ¿Cree Ud. Que la provisión de Cobranza Dudosa incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	9	30,0	30,0	30,0
De Acuerdo	14	46,7	46,7	76,7
Indiferente	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 16: Distribución de Frecuencias para la pregunta 16



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 46.67% están de acuerdo que la provisión de Cobranza Dudosa incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 30% están totalmente de acuerdo y el 23.33% le es indiferente que la provisión de Cobranza Dudosa incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 76.67% del personal encuestado considera que la provisión de Cobranza Dudosa incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que la provisión de cobranza dudosa refleja el incumplimiento de las cuentas por cobrar comerciales en la empresa.

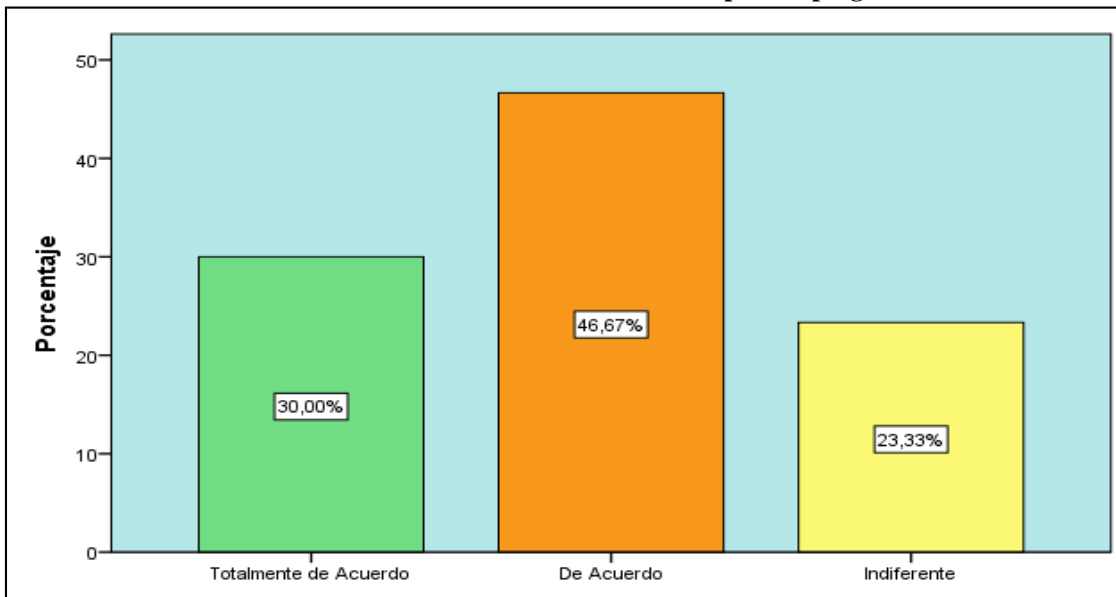
Tabla 32: Distribución de Frecuencias para la pregunta 17

17. ¿Considera Ud. Que el Castigo de las cuentas incobrables, son una perdida para la empresa y ello incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	9	30,0	30,0	30,0
De Acuerdo	14	46,7	46,7	76,7
Indiferente	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C

Grafico 17: Distribución de Frecuencias para la pregunta 17



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACION: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 46.67% están de acuerdo que el Castigo de las cuentas incobrables, son una perdida para la empresa y ello incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 30% están totalmente de acuerdo y el 23.33% le es indiferente que el Castigo de las cuentas incobrables, son una perdida para la empresa y ello incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 76.67% del personal encuestado considera que el Castigo de las cuentas incobrables, son una perdida para la empresa y ello incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que el castigo de las cuentas incobrables refleja la perdida ocasionada en la empresa.

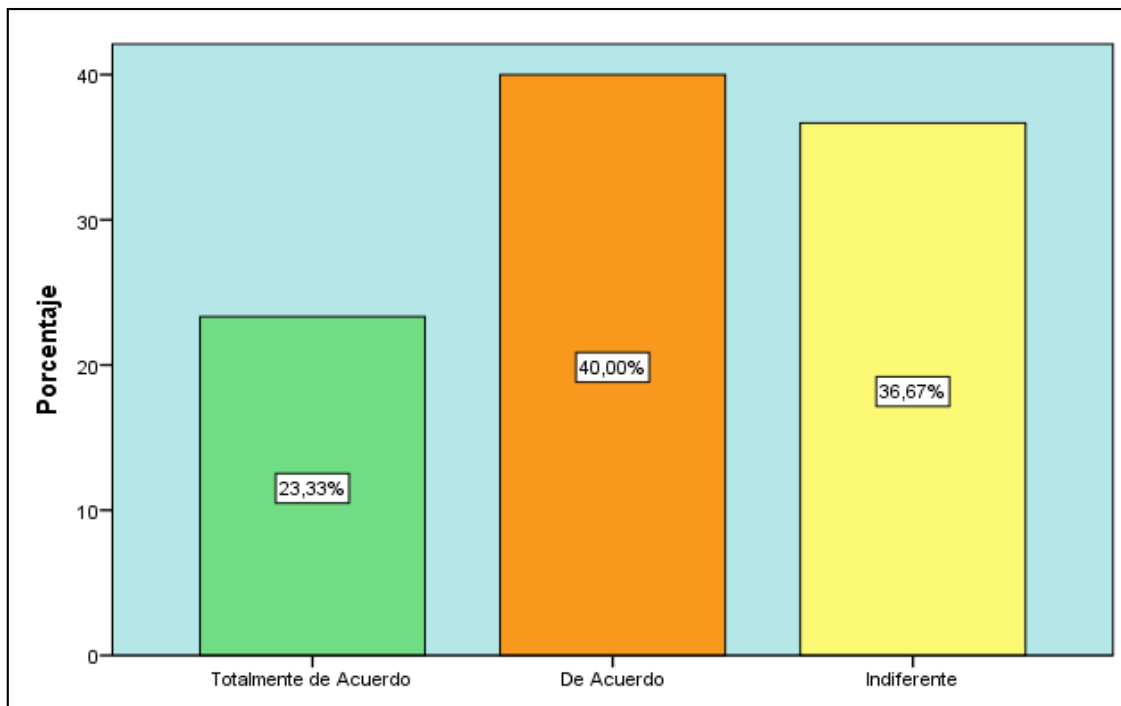
Tabla 33: Distribución de Frecuencias para la pregunta 18

18. ¿Estima Ud. Que las cuentas incobrables inciden directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	7	23,3	23,3	23,3
De Acuerdo	12	40,0	40,0	63,3
Indiferente	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 18: Distribución de Frecuencias para la pregunta 18



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACION: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 40% están de acuerdo que las cuentas incobrables inciden directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 23.33% están totalmente de acuerdo y el 36.67% le es indiferente que las cuentas incobrables inciden directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 63.33% del personal encuestado considera que las cuentas incobrables inciden directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que las cuentas incobrables son aspectos negativos para la empresa.

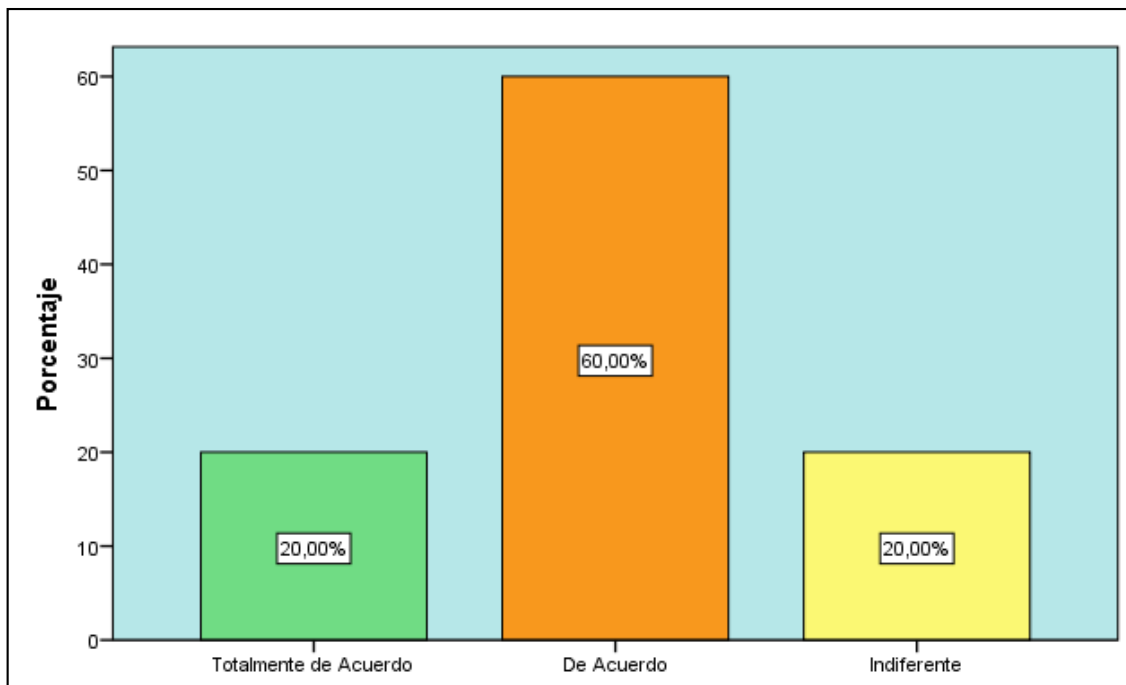
Tabla 34: Distribución de Frecuencias para la pregunta 19

19. ¿Ud. Cree Que los saldos por cobrar incorrectos tiene incidencia en lasCuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	De Acuerdo	18	60,0	60,0	80,0
	Indiferente	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 19: Distribución de Frecuencias para la pregunta 19



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACION: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 60% están de acuerdo que los saldos por cobrar incorrectos tiene incidencia en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 20% están totalmente de acuerdo y el 20% le es indiferente que los saldos por cobrar incorrectos tiene incidencia en las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 80% del personal encuestado considera que los saldos por cobrar incorrectos tiene incidencia en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que los saldos incorrectos de las cuentas por cobrar reflejarían el manejo incorrecto de los saldos de las cuentas de los clientes en la empresa.

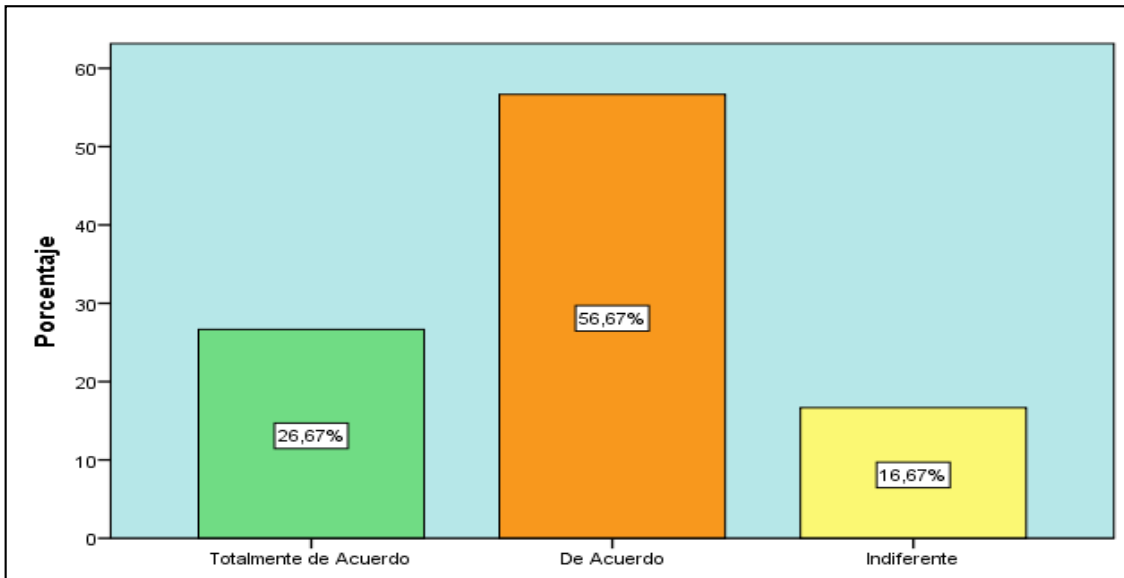
Tabla 35: Distribución de Frecuencias para la pregunta 20

20. ¿Considera Ud. Que la falta de actualización de saldos de los estados de Cuentas de los clientes, impacta directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de Acuerdo	8	26,7	26,7	26,7
De Acuerdo	17	56,7	56,7	83,3
Indiferente	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Grafico 20: Distribución de Frecuencias para la pregunta 20



Fuente: Base de datos SPSS, Encuesta realizada en la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

INTERPRETACION: Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 56.67% están de acuerdo que la falta de actualización de saldos de los estados de Cuentas de los clientes, impacta directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, el 26.67% están totalmente de acuerdo y el 16.66% le es indiferente que la falta de actualización de saldos de los estados de Cuentas de los clientes, impacta directamente en las Cuentas por Cobrar Jazmín Importaciones S.A.C. Entonces el 83.34% del personal encuestado considera que la falta de actualización de saldos de los estados de Cuentas de los clientes, impacta directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, Ya que la falta de actualización de saldo de los clientes la falta de control de información en la empresa

3.1.2. Método Cualitativo

1) Indicadores comunes de la variable Vs. Actores

Tabla 36: Indicadores de la Variable 1: (El Control Interno)

VARIABLE INDEPENDIENTE					
VARIABLE	INDICADORES	ACTORES			
		Gerencia General	Jefe de Contabilidad	Jefe de Créditos y Cobranzas	Jefe de Ventas
CONTROL INTERNO	Los Principios del Control Interno.	Toma de decisiones en la empresa.	Coordinar con el departamento de Créditos y Cobranzas, los procedimientos de las cuentas por cobrar comerciales tomando en cuenta los principios de control interno.	Ejecuta las cobranzas a los clientes, verificando el cumplimiento de políticas y normas establecidas.	Brinda los créditos a los clientes.
	Los Componentes del Control Interno.	Toma de decisiones en la empresa.	Controla, evalúa, monitorea los créditos y cobranzas de la empresa, de conformidad con la fecha de vencimiento.	Controla el límite de crédito brindado al cliente.	Evalúa al cliente para brindar un crédito.
	La Evaluación del Control Interno.	Toma de decisiones en la empresa.	Verifica el control de la empresa.	Acciones de control a los clientes.	Efectúa el control de créditos e informa la situación.

Fuente: Base encuesta realizada a la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

Tabla 37: Indicadores de la Variable 2: (Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales)

VARIABLE DEPENDIENTE					
VARIABLE	INDICADORES	ACTORES			
		Gerencia General	Jefe Contabilidad	Jefe Créditos y Cobranzas	Jefe de Ventas
GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Capacitación al Personal	Toma de decisiones en la empresa.	Mantener informado al área de contabilidad sobre las cuentas por cobrar atrasadas.	Capacitar al personal de la empresa Jazmín Importaciones S.A.C	Actualizar los datos de los clientes.
	Cobranza a los clientes	Toma de decisiones en la empresa.	Realizar el registro de las cobranzas realizadas por el departamento de créditos y cobranzas.	Realizar el proceso de cobranzas por diferentes medios.	Llamar al cliente e indicarle su fecha máximo pago.
	Cuentas Incobrables	Toma de decisiones en la empresa.	Provisionar y registrar las cuentas incobrables de la empresa.	Analizar las cuentas incobrables de la empresa.	Realizar el corte de crédito a los clientes morosos.

Fuente: Base encuesta realizada a la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

3.2. Contrastación de Hipótesis

3.2.1. Comprobación o refutación de la hipótesis

Para iniciar la prueba de las hipótesis en primer lugar tendremos en cuenta dos tipos de hipótesis: La hipótesis de la investigación y la hipótesis nula, los cuales se presentan estadísticamente:

- **H_i** (Hipótesis de la investigación) Afirma que existe algún grado de relación o asociación entre las dos variables
- **H₀** (Hipótesis nula) Representa la afirmación de que no existe asociación entre las dos variables estudiadas

3.2.2. Contraste de Hipótesis General

HG: El Control Interno influye significativamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.

Hipótesis estadísticas:

- **Hipótesis de la investigación (H_i):**
(H_i) Existe influencia directa y significativa entre el control interno y las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.
(H_i): $r > 0$
- **Hipótesis nula (H₀):**
(H₀): No existe influencia directa y significativa entre el control interno y las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.
(H₀): $r \leq 0$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS Versión 23.0 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 38: Correlación de la Hipótesis General Correlaciones

		El Control Interno	Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales
El Control Interno	Correlación de Pearson	1	,590**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales	Correlación de Pearson	,590**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia en función a la base de datos SPSS.

INTERPRETACION: La correlación de las variables encontradas es positiva ($r=0.590$). Por lo tanto, se **ACEPTA** la Hipótesis General de la investigación (H_i) y se **RECHAZA** la hipótesis (H_0).

3.2.3. Contraste de la Hipótesis Especifica 1

H.E.1: Los principios del Control Interno influyen significativamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.

Hipótesis estadísticas:

• **Hipótesis de la investigación (H_i):**

(H_i) Existe influencia directa y significativa entre Los principios del Control Interno y la las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.

$$(H_i): r > 0$$

• **Hipótesis nula (H_0):**

(H_0): No existe influencia directa y significativa entre Los principios del Control Interno y las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.

$$(H_0): r \leq 0$$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS Versión 23.0 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 39: Correlación de la Hipótesis Específica 1 Correlaciones

		Los Principios del Control Interno	Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales
Los Principios del Control Interno	Correlación de Pearson	1	,466**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	30	30
Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales	Correlación de Pearson	,466**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia en función a la base de datos SPSS.

INTERPRETACION: La correlación de las variables encontradas es positiva ($r=0.466$). Por lo tanto, se **ACEPTA** la Hipótesis Específica 1 de la investigación (H_i) y se **RECHAZA** la hipótesis (H_0).

3.2.4. Contraste de la Hipótesis Específica 2

H.E.2: Los Componentes del Control Interno influye significativamente en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.

Hipótesis estadísticas:

- **Hipótesis de la investigación (H_i)**

(H_i) Existe influencia directa y significativa entre Los Componentes del Control Interno y las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.

$$(H_i): r > 0$$

- **Hipótesis nula (H_0):**

(H_0): No existe influencia directa y significativa entre Los Componentes del Control Interno y las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.

$$(H_0): r \leq 0$$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS Versión 23.0 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 40: Correlación de la Hipótesis Específica 2

		Los Componentes del Control Interno	Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales
Los Componentes del Control Interno	Correlación de Pearson	1	,422*
	Sig. (bilateral)		,020
	N	30	30
Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales	Correlación de Pearson	,422*	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia en función a la base de datos SPSS.

INTERPRETACION: La correlación de las variables encontradas es positiva ($r=0.422$). Por lo tanto, se **ACEPTA** la Hipótesis Específica 2 de la investigación (H_i) y se **RECHAZA** la hipótesis (H_0).

3.2.5. Contraste de la Hipótesis Específica 3

H.E.3: La Evaluación del Control Interno influye significativamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.

Hipótesis estadísticas:

- **Hipótesis de la investigación (H_i)**

(H_i) Existe influencia directa y significativa entre La Evaluación del Control Interno y las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.

$$(\mathbf{H_i}): r > 0$$

- **Hipótesis nula (H_0):**

(H_0): No existe influencia directa y significativa entre La Evaluación del Control Interno y las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.

$$(\mathbf{H_0}): r \leq 0$$

Para comprobar esta hipótesis se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS Versión 23.0 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 41: Correlación de la Hipótesis Específica 3

		La Evaluación del Control Interno	Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales
La Evaluación del Control Interno	Correlación de Pearson	1	,585**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales	Correlación de Pearson	,585**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia en función a la base de datos SPSS.

INTERPRETACION: La correlación de las variables encontradas es positiva ($r=0.585$). Por lo tanto, se **ACEPTA** la Hipótesis Especifica 3 de la investigación (H_i) y se **RECHAZA** la hipótesis (H_0).

IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar en qué medida el control interno influye en las cuentas por cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C, para los cuales se realizó entrevistas, encuestas y análisis de datos proporcionados por la empresa, considerando para la investigación a las áreas de contabilidad, créditos y cobranzas y los encargados de cumplimiento que son los que debentomar acciones para la implementación del control interno en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa, con la finalidad de tomar acciones para mejorar.

Se comprueba que existe influencia significativa entre las variables de investigación (El control interno y la Gestión de las cuentas por cobrar comerciales), donde podemos observar que a medida que exista el control interno en la empresa, mejora la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, lo cual se debe a que entendiendo que los principios, componentes, evaluación del control interno y sabiendo aplicar a las actividades empresariales, los resultados obtenidos serán positivos en la pronta recuperación de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa; Sabiendo trabajar en equipo de manera eficiente.

En los trabajos revisados de investigaciones realizadas podemos mencionar que según:

SALAS, B. & CARPIO, M. (2014), Considera que la falta de un Manual de Control Interno en cada área, dificulta el desarrollo de las actividades de los servicios de los diferentes departamentos quienes realizan sus funciones a criterio personal sin basarse en procesos claramente establecidos por la Dirección, esto ha ocasionado que no exista seguridad en las operaciones ejecutadas en términos de eficiencia, eficacia y cumplimiento

de los objetivos empresariales. El no poseer un control adecuado para el cobro a los clientes, tiene como resultado la demora de los pagos por parte de los clientes, ello disminuyendo el prestigio de la empresa.

De igual modo NAZ, V. (2013), Considera que el departamento de créditos y cobros de una empresa ayuda a alcanzar los objetivos de toda empresa que es la de generar flujos de efectivo (al realizar efectivamente la cobranza), para lograrlo es importante que los controles y procedimientos se encuentren documentados adecuadamente y sean transmitidos de forma apropiada al personal involucrado. Al no existir procedimientos definidos hacen que el proceso sea lento en la generación de efectivo, lo que afecta la liquidez de la empresa y provoca que ésta recurra a financiamiento externo el que tiene como costo financiero el pago de un interés.

Asimismo, se comprueba que existe influencia significativa entre el control interno y la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, dado que el mejoramiento en el control interno conduce inmediatamente a una mejora en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales.

Del mismo modo, ESCOBAR, K. (2016), Considera que las no recuperación eficaz y eficiente a corto plazo de la cartera de clientes de la empresa DOC.S, A. periodo 2012-2013 ocasiono una cantidad de cuentas no cobradas a más de 60 días por un monto de \$850,000.00. De optar recuperar el dinero por medio del departamento de cartera y cobro le costara sacrificar a la empresa el 25% del monto a recuperar, lo que desde mi punto de vista es demasiado.

Asimismo, CARRASCO, M. & FARRO, C. (2014), Considera que al evaluar el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012. Esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación hemos comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

V. CONCLUSIONES

- 1) Un 59% de los encuestados indica que el control interno tiene injerencia directa en las cuentas por cobrar, en razón de que permite planear, organizar los métodos y medidas que adopta la empresa, dónde controlar los activos circulantes y contar con información correcta promueve le eficiencia operacional de la empresa JAZMÍN IMPORTACIONES S.A.C. para la buena toma de decisiones.
- 2) El 46.60% de los encuestados indicó que los principios del control interno incide en las cuentas por cobrar, ya que contar con los principios del control interno (oportuno, objetivo, controladora etc.), permite construir un efectivo sistema de control permitiendo realizar una buena gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa JAZMÍN IMPORTACIONES S.A.C.
- 3) El 42.20% de los encuestados indica que los componentes del control interno tienen incidencia directa en las cuentas por cobrar, en razón de que por medio de los componentes del control interno (ambiente de control, valoración de riesgos, actividad de control, información y comunicación, y monitoreo), se puede administrar, dirigir, controlar, monitorear el negocio de la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.
- 4) El 58.50% de los encuestados indica que la evaluación del control interno tiene impacto positivo en las cuentas por cobrar, debido a que en la evaluación del control interno se centran los objetivos globales y de actividad. Además es necesaria la acción para poner en marcha y modificar las actividades futuras de la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

VI. RECOMENDACIONES

- 5) Construir un proceso de control interno idóneo para las cuentas por cobrar, teniendo en cuenta que estos controles establecen los objetivos determinados mediante la cuantificación de los ingresos cobrados, agilizando el correcto seguimiento de las cuentas por cobrar comerciales de Jazmín Importaciones S.A.C.
- 6) Que se implemente los principios del control interno (oportuno, objetivo, controladora etc.), mejorar las políticas, manual de funciones, personal calificado y capacitado, dedicado exclusivamente al proceso de la gestión de las cobranzas, a fin de mantener fluidez y eficiencia en las cuentas por cobrar comerciales de Jazmín Importaciones S.A.C.
- 7) Implementar los componentes del control interno (ambiente de control, valoración de riesgos, actividad de control, información y comunicación, y monitoreo), que ejecuten las acciones de control para la gestión de las cuentas por cobrar, y de seguimiento a dichas acciones emitiendo los informes de las cobranzas en forma periódica, permitiendo así la toma de decisiones en forma oportuna de la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.
- 8) Mejorar el rendimiento de la ejecución de la evaluación de control interno, ya que en dicha evaluación se centran los objetivos globales y de actividad. Asimismo mejorar los procedimientos del software de créditos y cobranzas, que permita realizar las operaciones de cobranza en forma eficiente, verificar el seguimiento de las funciones correctas del trabajador, pues cuando un trabajador se retira de la organización lleva consigo todo el conocimiento y experiencia adquirida. Para poder tener dicho control es indispensable vincular los intereses de los trabajadores con los objetivos de la empresa para así producir beneficios mutuos que garanticen la satisfacción del trabajador y la empresa Jazmín Importaciones S.A.C.

VII. BIBLIOGRAFIA

1. **ALVA, M. (2009).** La Provisión de Cobranza Dudosa ¿Cuándo Efectuarla?; Perú.
2. **AGUILAR V. (2013).** Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012. (Tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porras, Lima.
3. **AQUIPUCHO, L. (2015).** Control Interno y su Influencia en los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012”. (Tesis de Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
4. **BERNAL ROJAS, J. & ESPINOZA TORRES, C. (2012).** “Impuesto a la Renta: Aplicación Práctica-Tributaria y Contable 2006 – 2007.” Instituto Pacífico. Pacífico Editores. Lima, 2007. Página 452.
5. **BUCHELE, R. (1979).** Fundamentos de la Administración. Trillas.
6. **CABEZAS, C., & DÍAZ, M. (2013).** Implementación de políticas, estrategias de créditos y gestión administrativa para. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro - Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.
7. **CARRASCO M. & FARRO C. (2014).** Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
8. **CHARLES, T. & HORNGREN, H. (2001).** Introducción a la Contabilidad Administrativa; México: PHH.
9. **CLAROS, R. & LEÓN, O. (2012).** El Control Interno: Como Herramienta de Evaluación y Gestión. Perú-Lima: Pacífico Editores.
10. **COMISIÓN DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL (CETI)-PETROPERÚ.** 2008. Eficacia y eficiencia. Recuperado de: <https://www.petroperu.com.pe/transparencia/archivos/BOLETINMARZO2008.pdf>
11. **CRESPO, B. & SUÁREZ, M. (2014).** “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013”. (Tesis de pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador.
12. **DECRETO LEY N° 26162, LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL,** Artículo 12°.
13. **ESCOBAR OROZCO, K. (2016).** Análisis del Método Factoring como Herramienta de Reducción de Riesgo para la Recuperación de Efectivo proveniente de Cuentas por

- Cobrar en DOC. S.A. periodo 2012– 2013. (Tesis de magister). Universidad Nacional Autónoma. Nicaragua, Managua.
14. **FAYOL, H., & TAYLOR, F. (1986).** Administración Industrial y General: Principios de la Administración Científica.
 15. **FERNÁNDEZ, R. (2003).** Fundamentos de Mercadotecnia; México, Ediciones Paraninfo.
 16. **FITZGERALD, V. (Ed.) (2002).** Social Institutions and Economic Development. A Tribute to Kurt Martin. Secaucus: Kluwer Academic Publishers.
 17. **FUAD KHOURY, ZARZAR. (2014).** Contraloría General de la Republica: Marco Conceptual del Control Interno: Perú.
 18. **FRIGO, E. (2015).** ¿Qué es la capacitación? ¿Qué es la capacitación y qué gana una organización al capacitar a su personal? Recuperado de: <http://www.seguridad-la.com/artic/rrhh/7011.htm>
 19. **GARCIA MULLIN, J. (2010).** “Manual del Impuesto a la Renta”. Santo Domingo, 1980; página 122.
 20. **GITMAN, L. (2007).** Principios de Administración Financiera - 11era edición. México D.F.: Pearson Educación.
 21. **GUAJARDO, G. & ANDRADE, N. (2ª-Ed.). (2012).** Contabilidad para no Contadores. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
 22. **HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. & BAPTISTA, P. (2014).** Metodología de la Investigación; México; Buenos Aires, Mc Graw Hill Education.
 23. **HERZBERG, F. (1966).** El trabajo y la naturaleza del; Capitulo 6.
 24. **ISHIKAWA, K. (1986).** Control Total de la Calidad; Bogotá, Editorial Norma.
 25. **ISAZA A. (2012).** Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad. Bogotá: Ediciones de la U.
 26. **LEÓN, C. (2017).** “El sistema de Control Interno en la Administración Financiera Gubernamental”. Yucatán, ASEY.
 27. **LEYTON CALLE, Y. & SOTOMAYOR LEYTON, J. (2017).** Diseño de un Modelo de Gestión aplicado al departamento de Crédito y Cobranzas de la Compañía Plásticos Industriales C.A (PICA); Guayaquil.
 28. **MASLOW, A. (1948).** Motivación y Personalidad; Ediciones Días de Santos S.A.
 29. **MANTILLA BLANCO, S. (2ª-Ed.). (2009).** Auditoria del Control Interno. Bogotá: Ecoe Ediciones.
 30. **MANTILLA BLANCO, S. (4ª-Ed.). (2005).** Control Interno: Informe COSO. Bogotá: Ecoe Ediciones.

31. **MCCLELLAND, D. (1973).** Testing for competence rather than for intelligence. American Psychologist, (28), 1-14.
32. **NAZ, V. (2013).** “Evaluación del Control Interno del Departamento de Créditos y Cobros en una Empresa Distribuidora de Automóviles Importados”; Universidad De San Carlos De Guatemala.
33. **NIA 200.13 (h) y NIA 260.10 (b)).**
34. **NIA 530.5 (h).**
35. **NONAKA, IKUJIRO. (2000).** La Empresa Creadora de Conocimiento en: HBR. Gestión del Conocimiento, p.23-49
36. **POSSO RODELO, J. & BARRIOS BARRIOS M. (2014).** Diseño de un Modelo de Control Interno en la Empresa prestadora de Servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el Mejoramiento de la Información Financiera. (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Indias.
37. **RAMÍREZ, W. (2005).** Manual de Marketing Político, Lulu Press.
38. **RESOLUCIÓN DE CONTRALORÍA N° 072-2000-CG, MARCO GENERAL DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA EL SECTOR PÚBLICO**
39. **ROMERO LÓPEZ J. (3ª-Ed.). (2006).** Principios de Contabilidad. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
40. **SALAS, B. & CARPIO, M. (2014).** "Diseño de un Manual de Control Interno en el área financiera del Instituto de la niñez y la familia Infa, Provincia de Imbabura”, Imbabura: Universidad Técnica Particular de Loja.
41. **SALAZAR CATALÁN, L. (2014).** El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy. (Tesis de Magíster). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
42. **SÁNCHEZ, L. (2015).** Evaluación del Sistema de Control Interno Basado en la Metodología COSO ERM en las áreas de Créditos y Cobranzas de la Derrama Magisterial 2012-2014, (Tesis de Magíster). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
43. **SILICEO AGUILAR, A. (2002).** Capacitación y Desarrollo del Personal.
44. **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL IMPUESTO A LA RENTA** recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/ley/fdetalle.htm>
45. **VERA, R. (2013).** Implementación de Políticas y Procedimientos de Control Interno en Empresas del Sistema Financiero en Estado de Liquidación. (Tesis de Magíster). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

46. **VINUEZA, T., & FALCONES, J. (2012).** Diseño de un manual de gestión de crédito y cobranzas de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro Cooprogreso Ltda. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
47. **VIZCARRA MOSCOSO J. (2010).** Auditoría Financiera: Riesgos, Control Interno, Gobierno Corporativo y Normas de Información Financiera. Perú: Instituto Pacífico.
48. **WITTLINGER, B., CARRANZA, L., & TIODITA MORI, T. (2003).** Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. Consultores de ACCION International, Programas Globales, Volumen (26), 1-23.
49. **ZANS ARIMANA, W. (2012).** Principios y Fundamentos de Contabilidad. Perú: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

TITULO: EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES DE IMPORTACIONES RUBI S.A., 2016.					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGIA
¿En qué medida el Control Interno influye las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C?	Determinar en qué medida el Control Interno influye las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.	El Control Interno influye significativamente en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C	EL CONTROL INTERNO	1) Los Principios del Control Interno.	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo y Explicativo Diseño: No experimental y de corte transversal Población: La población de la presente investigación es de 65 Colaboradores. Muestra: La muestra de estudio está conformado por 30 colaboradores. Técnica: Encuesta y entrevista
				2) Los Componentes del Control Interno.	
				3) La Evaluación del Control Interno.	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	LA GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	1) Capacitación al Personal.	
1) ¿En qué medida los principios del Control Interno influyen en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C?	1) Determinar en qué medida los principios del Control Interno influyen en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.	1) Los principios del Control Interno influyen significativamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.		2) Cobranza a los clientes.	
2) ¿En qué medida los Componentes del Control Interno influyen en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.?	2) Determinar en qué medida los Componentes del Control Interno influyen en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.	2) Los Componentes del Control Interno influyen significativamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.		3) Cuentas Incobrables.	
3) ¿En qué medida la Evaluación del Control Interno influye en las Cuentas por Cobrar s de Jazmin Importaciones S.A.C?	3) Determinar en qué medida la Evaluación del Control Interno influye en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.	3) La Evaluación del Control Interno influye significativamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmin Importaciones S.A.C.			

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

A. GUÍA PARA LA ENCUESTA: CUESTIONARIO

Estimado (a):

Gracias por responder el cuestionario.

Nuestro compromiso es poder tener un buen control interno con respecto a la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa y como parte de mi tesis en la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, estoy realizando una investigación acerca de la influencia que ejerce el Control Interno de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C.

Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima.

Por favor marcar con una (X) la que corresponda mejor su opinión aplicando la siguiente valoración.

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indiferente
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que el Control Interno tiene injerencia directa en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
2	¿Cree Ud. que los principios del Control Interno inciden en la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
3	En su opinión ¿Considera Ud. que el principio de lograr el Objetivo repercute en el logro de una buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					

4	¿Considera Ud. que el principio de Controlar incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
5	¿Considera Ud. que los Componentes del Control Interno tienen incidencia directa en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
6	En su opinión ¿Considera Ud. que el Ambiente de Control repercute en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
7	¿Considera Ud. que la Información y Comunicación impacta directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
8	En su opinión ¿Considera Ud. que los procedimientos del control interno tiene repercusión en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
9	En su opinión ¿Considera Ud. que la Evaluación de Riesgo repercute en el logro y la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
10	¿Considera Ud. que la Evaluación del Control Interno tiene impacto positivo en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
11	¿Cree Ud. que los objetivos de la evaluación del Control Interno incide en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
12	¿Considera Ud. Que el personal de créditos y cobranzas debe estar debidamente capacitado para la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
13	¿Cree Ud. Que la falta de comunicación al departamento de cobranzas, incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
14	¿Considera Ud. Que se debería dar una capacitación trimestral al departamento de Cobranzas, ya que ello tiene					

	un impacto positivo en la buena Gestión de las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
15	¿Estima Ud. Que la eficiencia en los procesos de cobranza al cliente impacta directamente en las Cuentaspor Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
16	¿Cree Ud. Que la provisión de Cobranza Dudosa incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
17	¿Considera Ud. Que el Castigo de las cuentas incobrables, son una perdida para la empresa y ello incide directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
18	¿Estima Ud. Que las cuentas incobrables inciden directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
19	¿Ud. Cree Que los saldos por cobrar incorrectos tiene incidencia en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					
20	¿Considera Ud. Que la falta de actualización de saldos de los estados de Cuentas de los clientes, impacta directamente en las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C?					

B. GUÍA PARA LA ENTREVISTA: CUESTIONARIO

“Control Interno y las cuentas por cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C”

Buenos días, Como parte de mi tesis en la facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, estoy realizando una investigación acerca de la influencia que tiene el Control Interno en las cuentas por cobrar. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

Día:	Hora:
Lugar:	Entrevistado:
Tema: “Control Interno y las Cuentas por Cobrar de Jazmín Importaciones S.A.C”	
Pregunta 1	Desde su punto de vista ¿Cuál es la Importancia del Control Interno?
Apuntes	
Pregunta 2	En su opinión ¿Qué tal importante es el Control Interno en la empresa?
Apuntes	
Pregunta 3	¿Por qué motivo consideraría Ud. Importante el ambiente de control para las cuentas por cobrar?
Apuntes	
Pregunta 4	Desde su punto de vista para una óptima gestión de las cuentas por cobrar¿Cuál sería la importancia de contar con la evaluación del control interno?
Apuntes	
Pregunta 5	Desde su punto de vista para la toma de decisiones ¿Qué tan importante es el control interno?

Pregunta 6	En su opinión el adecuado control interno ¿Por qué sería importante para las cuentas por cobrar cde la empresa?
Apuntes	
Pregunta 7	Desde su punto de vista ¿Por qué es importante que el control interno este bien implementado y monitoreado en la empresa?
Apuntes	
Pregunta 8	Desde su punto de vista ¿Cuál es la importancia de contar con un control interno adecuado y eficiente para la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa?
Apuntes	

Anexo 03. Evidencia de similitud digital

Control interno y las cuentas por cobrar de JAZMIN IMPORTACIONES S.A.C., 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	14%
2	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	docplayer.es Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%

Anexo 04. Autorización de publicación en el repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Cerrón Lago Rocio del Pilar
 DNI: 42458099 Correo electrónico: Rocio15@hotmail.com
 Domicilio: Jr. Domingo Millan 864
 Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: _____

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
Control Interno y las Cuentas por cobrar de Sozmin Importaciones
S.A.C.-2022

3.- OBTENER:

Bachiller () Título Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) Tesis indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

() Sí, autorizo el depósito total.

() Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
 en la ciudad de Lima, a los 26 días del mes de

Enero de 2024.

Huella digital


 Firma