



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Control interno en el área de facturación y cobranzas de la
empresa Inversiones Merma S.A.C. Arequipa 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTOR:

Fernandez Velarde, Roosbel Joseph (orcid.org/0000-0002-6848-1950)

ASESORA:

Mg. Salazar Rebaza, Carola Rosana (orcid.org/0000-0003-2143-0109)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo, se lo dedico a mi madre; por su apoyo incondicional, por su persistencia y paciencia para el logro de mis metas y objetivos. Es a ella. a quien le debo todo lo que tengo en esta vida, siempre presente en cada etapa y hoy culminamos una de ellas.

Agradecimiento

A Dios, por guiarnos, cuidarnos y protegernos, A mi familia que son mi madre, mi esposa, mi hijo y mis hermanos y sobrinos y personas especiales que todos en si forman un conjunto, por siempre me impulsaron a seguir y no decaer.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Método de análisis de datos.....	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS.....	14
4.1 Análisis del nivel de control en la elaboración documentaria	14
4.2 Análisis del nivel control en la coordinación entre los procesos	17
4.3 Análisis del nivel control en la actividad de cobranza.....	20
4.4. Análisis de las deficiencias encontradas y probables consecuencias	21
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	27

REFERENCIAS	28
ANEXOS.....	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla de clasificación.....	16
Tabla 2 Clasificación de elaboración documentaria del área de facturación.....	16
Tabla 3 Información sobre el número de cuentas por cobrar.....	16
Tabla 4 Información sobre el importe de cuentas por cobrar al 30 de abril del 2022	17
Tabla 5 Información según días de pago de cuentas por cobrar al 30 de abril del 2022	17
Tabla 6 Información nivel de comunicación entre procesos.....	18
Tabla 7 Nivel de nivel de clasificación de cumplimiento	20
Tabla 8 Nivel control en la actividad de cobranza.....	20
Tabla 9 Situación actual de actividad del área de cobranzas.....	21
Tabla 10 Deficiencias y posibles consecuencias en los procesos de facturación y cobranzas	21

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Organigrama del área de contabilidad.....	14
Figura 2 Proceso de elaboración documentaria para el área de facturación y cobranza.....	15
Figura 3 Proceso de gestión de facturación y cobranza.....	18
Figura 4 Proceso de facturación y cobranzas.....	19

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de Control interno en el área de facturación y cobranzas de la empresa Inversiones Merma S.A.C. 2022; se observó que la empresa al no tener un buen funcionamiento en el área de facturación y cobranzas carece de buenos resultados. Esta investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental y de alcance descriptivo, con una población conformada por reportes de ingresos, cobranza y facturación de la empresa. El periodo evaluado es abril 2022. Como técnicas de recolección de datos se utilizó el análisis documental, entrevista y la guía de observación, obteniéndose como resultado, deficiencia en el nivel de Control interno en el área de facturación y cobranzas en Inversiones Merma S.A.C. 2022. Se observó que un 16% de las facturas fueron anuladas, determinando un ineficiente manejo en el proceso de facturación; en la coordinación entre procesos de facturación y cobranzas se obtuvo un resultado de 50%, considerando que es muy bajo. Como conclusión se estableció que la empresa no cuenta con un nivel de control óptimo en los procesos de facturación y cobranzas, perjudicando el manejo de la obtención de efectivo y el cumplimiento de sus principales obligaciones.

Palabras clave: control interno, facturación, cobranzas.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the level of internal control in the billing and collections area of the company Inversiones Merma S.A.C. 2022, so it has been seen that the company does not have a good operation in the area of billing and collections and has not obtained good results. This research is of an applied type, with a non-experimental design and a descriptive scope, with a population made up of company income, collection and billing reports. The period evaluated is April 2022. As data collection techniques, documentary analysis, interview and observation guide were used, with which it was obtained as a result that the level of internal control in the area of billing and collections of the company Inversiones Merma S.A.C. 2022 is deficient. It is shown that 16% of the invoices have been cancelled, determining that there is no good management in the billing process. Likewise, in the coordination between billing and collection processes, a result of 50% was obtained, considering that it is very low. Also, in the collection activity. As a conclusion, it is established that the company does not have an optimal level of control in the billing and collection processes, which harms the management of obtaining cash and the fulfillment of the main obligations.

Keywords: internal control, billing, collections.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional las industrias y organizaciones adoptaron medidas para la orientación y desarrollo de sus acciones, que garanticen una buena gestión empresarial correcta, eficiente y segura, implementando un buen sistema de control interno en sus procedimientos. Los efectos de la globalización y las transformaciones tecnológicas, adelantos científico-técnicos que propiciaron una significativa revolución en la organización de las actividades productivas y de servicios, han alcanzado niveles mundiales con respecto a modernización, de esa manera logran un mejor funcionamiento administrativo de tal sentido que se van adecuando gracias a un buen sistema de control interno según Meléndez (2016).

Los impactos de la globalización, la economía y el clima agradable de las organizaciones de los nuevos mil años descubrieron nuevas series de insuficiencias relacionadas con los marcos de ejercicios de control en curso, y el control interno es totalmente crucial para las asociaciones de todo el mundo, estas mejoran en el proceso de sus actividades productivas y alcanzan significativamente un mejor desarrollo como lo señalan Vega et al. (2021). Asimismo, para que las empresas prosperen y tengan estabilidad en el mercado, deben construir su estructura de control interno según lo dicho por Chinchay et al. (2019).

Por otra parte, Lara y Pérez (2020), señalan que para fomentar una estrategia de control interno, es fundamental conocer las propiedades y cualidades, por lo que se debe considerar que el control interno está conformado por los planes, metodología, procedimientos y técnicas que sigue un elemento de acuerdo a sus planteamientos contables, para blindar sus recursos contra el uso indebido de los mismos, para prevenir la ocurrencia de compromisos indebidos, por lo que las estrategias contables y normativas conducen a datos monetarios sensatos y sólidos.

Existe una preocupación en las empresas privadas en la administración del control interno, mientras se investiga el tema, la increíble importancia del control interno para permitir a las organizaciones salir adelante y crear, ya que su capacidad es desglosar y evaluar libremente la competencia, la adecuación

financiera y el valor de las actividades y capacidades.

La empresa Inversiones Merma S.A.C. está ubicada en la ciudad de Arequipa, con más de 16 años de experiencia en la gestión de transporte y manejo de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos, así como en servicios relacionados al medio ambiente, cuenta con el respaldo y certificación como también homologación con SGS con respecto a seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, capacidad operativa y gestión comercial. El problema que presentó estuvo relacionado al control interno en el área de facturación y cobranza, realizan mala facturación y demora en la cobranza.

Al identificar la situación de contexto se planteó como problema general ¿Cuál es el nivel de Control interno en el área de facturación y cobranzas de la empresa Inversiones Merma S.A.C. 2022?, además, también se establecieron como problemas específicos de la investigación los siguientes: ¿cómo se establece el nivel de control en la elaboración documentaria del área de facturación y cobranza de la empresa Inversiones Merma S.A.C. 2022?, ¿cómo se determina el nivel de control en la coordinación entre los procesos de facturación y cobranza de la empresa Inversiones Merma S.A.C. 2022?, ¿cómo se analiza el nivel de control en el proceso de cobranzas de la empresa Inversiones Merma S.A.C. 2022?.

La presente investigación se justifica teóricamente por representar un aporte importante a la definición y conceptualización de control interno con relación a facturación y cobranza, Además tiene una justificación social debido a la realización de control interno y permita dar un diagnóstico y detectar los problemas que ayudaran a determinar los principales defectos en el proceso de gestión de facturación y cobranza, con esto solamente contribuye a la empresa del estudio.

La investigación tiene como objetivo general: determinar el nivel del control interno en el área de facturación y cobranzas de la empresa Inversiones Merma S.A.C, además se plantea como objetivos específicos los siguientes: determinar el control en la elaboración documentaria del área de facturación y cobranza de la empresa Inversiones Merma S.A.C. 2022, determinar el control en la coordinación entre los procesos de facturación y cobranza de la empresa Inversiones Merma S.A.C. 2022, determinar el control en el proceso de

cobranzas de la empresa Inversiones Merma S.A.C. 2022.

La presente investigación de estudio no cuenta con hipótesis, ya que la investigación es de tipo descriptiva y se analiza únicamente una variable: control interno

En primer lugar, hay que tener claro que no todos los estudios llevan hipótesis. En este sentido, los estudios descriptivos cuyo objetivo esencial es la recolección de información no requieren de hipótesis. Si tu estudio no lleva una hipótesis, debes ir al siguiente paso y continuar con el desarrollo de tu tesis según lo recomendado por Supo (2015).

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se realizó la búsqueda de antecedentes nacionales e internacionales obteniendo fuentes de diversos autores que respaldan el siguiente estudio y que se detallan a continuación:

López et al. (2019), en su artículo desarrollado en Argentina, tuvieron como objetivo inspeccionar el valor de los informes de revisión en este momento de conocer los créditos, tanto monetarios como empresariales. Se utilizó un diseño exploratorio de tipo cruzado y no observacional. Para la satisfacción de su objetivo hablaron con 15 examinadores expertos en ciencias financieras, el ejemplo se ha fundado sobre una base no probabilística, aplicaron estructuras cerradas normales de alfa de Cronbach. Esta auditoría mostró el valor de los registros para un límite de crédito. Los reportes deben ayudar el proceso de toma de decisiones para dar crédito y respaldo. Con lo cual se presume que los informes de revisión son significativos para las empresas que otorgan crédito.

Por otra parte, García et al. (2019), en su artículo sobre estrategias y registros de cuentas por cobrar tiene una metodología mixta. Para inspeccionar los procesos de crédito se realizó una prueba que mostró los siguientes resultados: Se concedieron préstamos a los compradores sin la documentación fundamental, lo que provocó una cartera más pesada, a pesar de la ausencia de documentación adecuada en la recuperación y concesión del anticipo. Finalmente, se dedujo que las estrategias trazadas no estaban consensuadas y mostraban la falta de control en la organización de los créditos y surtidos.

Esencialmente, Munirovich et al. (2018), en su investigación sobre la mejora del marco de control interno, se han centrado en una revisión exhaustiva de los procesos. Se piensa en 4 funcionalidades administrativas esenciales que harían el control interior más convincente. Para desarrollar aún más el marco de control interno, se distinguen las funcionalidades de los ejecutivos, por ejemplo, el riesgo, recomendaciones, la administración de la calidad, la administración de la innovación y la administración del personal. Usa procedimientos en general de investigación científica, como análisis y síntesis, deducción e inducción, la conexión de procesos lógicos e históricos, la relación causa-efecto y las leyes de

la dialéctica. Los enfoques de proyectos y procesos se usan como procedimientos económicos y de administración. El enfoque de procesos permitió tener en cuenta zonas de actividad económica como procesos independientes que requieren ser controlados. El primordial resultado del análisis es la identificación de un espacio particular de control en algunas secciones de la actividad económica de una compañía. Los estándares de todo el mundo para la formación y operación del sistema de control tienen sugerencias sobre evaluación de riesgo, métodos de control, que trunquen la información y monitoreo. Esto posibilita a la organización de manera más simple de brindar un mejor manejo del control de su actividad económica.

Por otra parte, Pavón et al. (2019), en una evaluación concertada en Ecuador, propusieron una evaluación cuantitativa del sistema con un plan consciente para ver el control interno como un activo genuino en las PYMES, completando encuesta de participación, con el objetivo de demostrar que el control interno puede ser utilizado en cualquier división o región. La evaluación mostró los resultados adjuntos: La PYME presentó carencias en el control interno relacionado con los inventarios, a pesar de la escasa mecanización en los ciclos que se realizan. Se presumió que un marco de control interno no aborda cada una de las cuestiones jerárquicas, sin embargo, llevará a la entidad al punto más alto del éxito de manera eficaz.

Por su parte, Goyo y Oliveros (2014) tuvieron como objetivo de investigación proponer lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar. Esto debido a que, a pesar de que la entidad contaba con políticas para el otorgamiento de créditos, estas no son cumplidas en su totalidad, por lo que afecta a la eficiencia en el desempeño del área. No existen controles de documentos y condiciones del cliente para que se le pueda otorgar créditos. No se supervisa el vencimiento y se otorgan créditos a clientes que tienen morosidad generando un grave riesgo de incobrabilidad.

De igual manera, Vaca (2014), en su estudio realizado denominado el control interno y su incidencia en la liquidez de una compañía de multiespecie alimentaria, tuvo como fin un estudio profundo y hay 5 herramientas prácticas para eludir que las organizaciones sucumban a inconvenientes de liquidez y son:

hacer un óptimo diagnóstico de la liquidez sin partir de los balances y salidas de la contabilización bancaria. Decidir cómo la organización está otorgando crédito, comprobar si el crédito otorgado responde a una necesidad de liquidez o sencillamente a vender por vender, después derivado de la contabilización por cobrar, detectar como mejorar la administración de cobranza y usar herramientas efectivas de cobro, comprobar el desempeño de los inventarios y mercar exactamente lo primordial, y monitorear permanentemente la liquidez. Los instrumentos prácticos que menciona Vaca son fundamentales para de esta forma evitar varios inconvenientes en la compañía, pero más que nada un grave problema en la liquidez que en un futuro provoque perjuicios irreversibles en las finanzas de la organización. Es fundamental que el individuo al mando de los créditos y cobranzas sea una persona enormemente capacitada y de confianza que nos posibilite tener la estabilidad que el control del peligro de pérdida de liquidez.

Acosta et al (2017), realizan un estudio para evaluar las cuentas por cobrar y poder mejorar los procedimientos y políticas de cobranzas implementando lineamientos que promuevan el proceso respetando las fechas de los cobros y la supervisión de la cartera de clientes, permitiendo un mejor control de las cuentas por cobrar, enfatizando sobre todo la importancia de un constante monitoreo.

Así mismo, Munirovich et al. (2019), en su estudio sobre el llamado marco de disposición de control interno en los jefes de negocios, tuvieron como objetivo el avance de una guía para la exploración de la actividad monetaria de una empresa para el control y la garantía. En este análisis se usan procedimientos científicos en general de análisis: estudio y síntesis, deducción e inducción, la interrelación entre los procesos lógicos e históricos, la relación causa-efecto. El marco de control interno está dirigido por los productores generales, de tal manera que les permita un instructivo a seguir con respecto a las actividades fundamentales de control interno.

Ricardo et al. (2017), en su investigación denominada, "El control interno establece peligros en la organización Unimaq S.A.", realizan un procedimiento detallado mediante un cruce de información. Su población y muestra fue el área de créditos y cobranzas, utilizando como estrategia la entrevista y el examen

narrativo. La organización Unimaq tenía su Manual de Organización y Funciones obsoleto y no fue difundido adecuadamente, adicionalmente a la hora de dar los créditos no había una revisión de la documentación completa, en razón de que los concesionarios no regularizaban sus informes, a pesar de que eran informados al respecto. Esto dificultó la evaluación del crédito. Hubo un aumento de notas de crédito a regularizar, demandas y solicitudes inminentes a pagar, determinando que el control interior expone los riesgos de Unimaq S.A. por lo que es necesario una revisión y cambios en los procesos con el fin de mitigar el riesgo.

Carrasco y Farro (2014) realizaron un estudio descriptivo sobre la 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, para poder evaluar el control interno de las cuentas por cobrar y establecer mejoras en la gestión en el área; concluyeron que la falta de control interno afecta la gestión de las cuentas por cobrar, existe carencia de políticas y proceso por lo que hay un fuerte riesgo de morosidad. Esta área no se monitorea continuamente. Se realizó una evaluación utilizando los componentes del sistema COSO, que muestran una falta de supervisión en el área. Muestran las principales debilidades del control interno y realizan propuestas para mejorar su aplicación y evitar un alto nivel de morosidad.

En cuanto a las políticas de cobranzas, Suárez (2018), desarrolla una investigación acerca del diseño de un Manual de Políticas de créditos y cobranzas, con el fin de disminuir la cartera vencida de la empresa Mueblerías Palito S.A. El objetivo fue proponer esta guía para un mejor manejo de los procesos con el fin de que la cobranza sea más fluida y así evitar la morosidad, hecho que traería una falta de liquidez y la escasa posibilidad de que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones corrientes.

Cabe destacar la investigación de Izar e Ynzunza (2017), denominada “El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades”, donde el objetivo fue definir la política de crédito y cobranza de tal manera que permita a la empresa incrementar sus utilidades. Esto a través del impulso de ventas al crédito, pero mediante un procedimiento que asegure efectividad en las cobranzas. Hace notar que una mala gestión de las cobranzas puede generar pérdidas ya que las

cuentas que se convierten en morosas tienen posibilidad de no ser cobradas y representan un gasto para el negocio. Los lineamientos de cobranzas permiten la reducción y recuperación de la cartera para un buen desenvolvimiento del negocio.

En cuanto al proceso de facturación, Reyes (2014), realiza un diseño e implementación de un sistema de facturación para optimizar la gestión de los requerimientos. Esta investigación determina la inexistencia de supervisión y comunicación entre las funciones del área de cobranza y el área de facturación, ambas tareas las realiza la misma persona, por lo que se genera una serie de dificultades que es importante revisar y proponer las soluciones más viables.

Igualmente, Acevedo (2016), desarrolla una investigación en la cual implementa un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería para una institución educativa. En el desarrollo, se plasma el diseño de políticas y manuales de procedimientos, así como un monitoreo permanente de su cumplimiento. En el proceso de facturación se diagnosticó dificultades como el manejo de información desactualizada y errores en el monto cobrado. La emisión de comprobantes errados trae como consecuencias dejar de cobrar las ventas en algunos períodos. Así mismo se evidencia una falta de verificación de las facturas antes de ser entregadas a los clientes.

Con respecto a las bases teóricas que definen las variables de estudio se indaga lo siguiente:

Lara y Pérez (2020), señalan que es fundamental para cualquier organización disponer de eficientes controles internos que representen una guía para el proceso por medio del cual las operaciones se optimicen, puesto que actualmente en las organizaciones, independientemente de su magnitud, se necesita que cuenten con un sistema de control de los procesos contables, debido a que constantemente existirá la necesidad de manejar un sistema de control, destinados a conseguir fines con la más grande eficiencia viable y así crecer en su actividad.

Del mismo modo, Montaña (2013), apunta que el control interno se puede conceptualizar como el grupo de reglas, procedimientos, métodos manuales y políticas coordinadas que efectúan la más alta dirección, régimen corporativo, destinado a dar estabilidad razonable.

El control interno posibilita realizar un adecuado desempeño de las ocupaciones en una compañía, aplicando reglas y regulaciones con el objetivo de reducir los peligros que incurren en las operaciones, y paralelamente conseguir las metas, intentando encontrar la fiabilidad en los registros contables según recomienda García et al. (2019).

Así mismo, Vásquez y Villar (2018), creen que el marco de la facturación electrónica es una disposición entregada determinada a tratar los informes que interceden en las tareas empresariales: solicitudes, facturas, notas de crédito y notas de cargo. Estos registros avanzados tienen legitimidad legítima ya que cuentan con el aval de la SUNAT. La facturación electrónica caracteriza ciclos específicos como la antigüedad de los registros electrónicos, la DDJJ en línea de los archivos electrónicos a la SUNAT y el envío de las documentaciones informáticas a los compradores por correo electrónico.

Por otra parte, Mañacasa y Gutiérrez (2019), consideran que la adhesión a la facturación electrónica debe ser vista por la población como algo bueno y útil en razón de que disminuye el gasto de envío de comprobantes de pago a los compradores y ayuda a limitar parcialmente la evasión fiscal.

Por su parte, Reyes (2014), señala que los sistemas de facturación representan un orden en las finanzas, porque permite optimizar el control, más aún si se cuenta con programas informáticos para su procesamiento. Facilitan el acceso a información en tiempo adecuado, reducen el margen de error y permiten reportes para analizar la información de manera adecuada,

Con respecto al proceso de cobranzas, Morales y Morales (2014), indican que tiene 3 etapas: prevención, cobranza, recuperación y extinción, estas etapas nos ayudaran a reducir el peligro de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar asegurando actuar en caso aumente el peligro de los consumidores que no pagan, y las ocupaciones de recuperar adeudos en tempranas instancias de mora, el proceso de cobranza es una actividad que busca la anulación de una deuda o cuenta bajo rubro de ventas de un bien o prestación de un servicio, esto incluye indicadores, políticas, reportes, manual de administración de documentos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: El presente trabajo muestra que el tipo de investigación es básica, debido a que la investigación inicia por curiosidad de los investigadores, de esta manera busca ampliar o descubrir nuevos conocimientos. Así mismo consideramos que nuestra investigación es de nivel descriptivo porque tiene como objetivo coleccionar datos e información, de la variable según refieren Ñaupas et al. (2018).

Por lo que se refiere a un enfoque cuantitativo en la investigación ya que utiliza métodos para el análisis de datos y procesos que dan como resultados, números que influyen en la medición de la variable e instrumentos estadísticos que se usan dentro de la investigación como lo indican Ñaupas et al. (2018).

3.1.2. Diseño de investigación: El estudio aplicó un diseño no experimental. De acuerdo con Rojas (2015), se considera una investigación no experimental cuando describe la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo. Describe el fenómeno sin introducir modificaciones ni cambios en las variables. El nivel es descriptivo. Guevara et al (2020), especifican que es una estrategia exitosa para suministrar información durante el desarrollo de la investigación, tal y como se observen los hechos acontecidos.

3.2. Variables y operacionalización

Se establece que la variable de estudio es el control interno del área de facturación y cobranza, cuyas características determinan que es de tipo cuantitativa. Las definiciones, sus dimensiones e indicadores se detallan en el Anexo N° 1

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Con respecto a la población, Ander (2011), apunta que “constituye la integridad de un grupo de elementos seres u objeto que quiere investigar” (p. 106). La población elegida estará conformada por reportes de ingresos, cobranza, facturación de la empresa inversiones merma S.A.C ubicada en la ciudad de Arequipa 2022.

3.3.2. Muestra: Ander (2011) caracteriza a la muestra como una selección personas, procesos u objetos que serán analizados. En base a lo indicado, la muestra de la investigación se conforma por los registros de ventas y reportes de cobranza, reportes de cobros y pagos del año 2022 de la empresa Inversiones Merma S.A.C ubicada en la ciudad de Arequipa.

3.3.3. Muestreo: El muestreo aplicado fue de tipo no probabilístico ya que la selección se realizó por conveniencia según el periodo de análisis de acuerdo con el acceso permitido por la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizará el análisis documental, la entrevista y la observación como procedimiento para la recopilación de información que contendrá la prevalencia del control interno en la región de cobros y pagos en la organización Inversiones Merma S.A.C. ubicada en la ciudad de Arequipa 2022.

El instrumento utilizado fue el análisis documental, se utiliza para agrupar la información correspondiente a captar la prevalencia entre el control interno y el área de facturación y cobranza; lo que permitirá elegir los datos de manera creíble y honesta.

El instrumento empleado de la entrevista es un instrumento que ayuda conocer de mejor forma a los participantes de la investigación.

El instrumento empleado de observación, faculta la obtención de información de forma fehaciente a la realidad de los hechos, principalmente en el entorno del área de facturación y cobranza. Se utilizará la guía de observación.

3.5. Procedimientos

El proceso de investigación inicio con la revisión de las variables y sus dimensiones, para ellos se buscaron revistas científicas, artículos, tesis nacionales e internacionales en buscadores de prestigio que ofrece la Universidad Cesar Vallejo en su biblioteca virtual, proquest, EBSCO host, también repositorios de la universidad, y Google académico seguidamente para la recolección de información se elaboró la ficha de análisis documental, luego se procedió a revisar los registros de ventas, reportes de cobranza y facturación y reportes de ingresos del periodo 2022, se observó cual es el proceso de facturación y cobranza y que tan eficiente y eficaz es el procedimiento y cuánto tiempo demora.

3.6. Método de análisis de datos

Al ser la investigación de tipo descriptivo, para el procesamiento de datos y análisis, se empleará la recolección de datos y se utilizará, guía de observación, ficha de análisis documental, presentación de tablas y figuras según normas APA, y programas Excel, Word, los datos recolectados fueron procesados a través del análisis porcentual de acuerdo a rangos de cumplimiento previamente identificados.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo fue creado a la luz de las normas especializadas establecidas por la universidad César Vallejo; con la plena intención de ofrecer medidas de mejora en el control interno, así como en el espacio de cobro y surtido de la organización y diferentes organizaciones inversiones merma S.A.C.

Para la presente investigación se aplicará y usará de manera determinante los siguientes principios:

El principio de la autonomía, que se considera como la facultad que tiene toda persona para decidir por sí misma en todo lo que le afecten de una u otra manera, teniendo pleno conocimiento de las causas y consecuencias y sin encontrarse bajo ningún tipo de coacción. Es decir, que cuando tenemos en cuenta el este principio, respetamos la autonomía de los demás.

El principio de beneficencia, se encuentra relacionado directamente al principio de autonomía puesto que se refiere al derecho que tiene toda persona de vivir de acuerdo con su propia filosofía de la vida, a sus ideales y objetivos en busca de perfección y felicidad. También, podemos entender este principio como el deber de las personas de buscar el bien de los otros, en base a lo que el prójimo considera para sí como bueno o correcto.

El principio de no-maleficencia, determina el derecho de toda persona a no ser discriminada por causas biológicas, tales como raza, sexo, edad, situación de salud, etc. En este principio, se encuentra el deber de no dañar a los demás, aun cuando el interesado lo solicitara expresamente.

Por otro lado, el principio de justicia, se refiere al derecho de toda persona a no ser discriminada por causas culturales, ideológicas, políticas, sociales o económicas. Es decir, que se debe respetar la diversidad de cada ser humano y de colaborar a una distribución igualitaria de los beneficios y riesgos entre los miembros de la sociedad.

IV. RESULTADOS

Inversiones Merma S.A.C con RUC 20454552971, es una empresa formalmente constituida con logros muy importantes en los servicios que presta a distintas entidades del sector minero. Realiza servicio de transporte de residuos peligrosos y no peligrosos, mantenimiento de pozo séptico, remediación ambiental, comercialización de residuos no peligroso y cuenta con un stock de baños químicos teniendo una disponibilidad para instalación y mantenimiento velando por el medio ambiente y limpieza, de acuerdo al marco legal.

La empresa Inversiones Merma S.A.C., cuenta con un sistema de facturación electrónica por SEE-SOL SUNAT, el sistema de facturación SUNAT puede presentar inconvenientes en la plataforma y el proceso puede tardar varios minutos, y puede inducir a emitir algunas facturas erradas que puede afectar su declaración tributaria. Mediante la emisión de facturas se documentan y controlan los ingresos de la empresa, los que significa que gracias a las facturas se podrá saber cuáles son los ingresos por ventas y cobranzas.

Las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Merma S.A.C., nacen cuando se realizan ventas a los clientes a plazo, con quienes se presentan problemas a la hora de realizar el cobro, afectando las operaciones de la empresa.

4.1 Análisis del nivel de control en la elaboración documentaria

Para conocer el control de la elaboración documentaria, se analizó el proceso operativo con la que cuenta la empresa, el proceso de elaboración documentaria se encuentra a cargo del personal de facturación que pertenece al área de contabilidad.

Figura 1
Organigrama del área de contabilidad

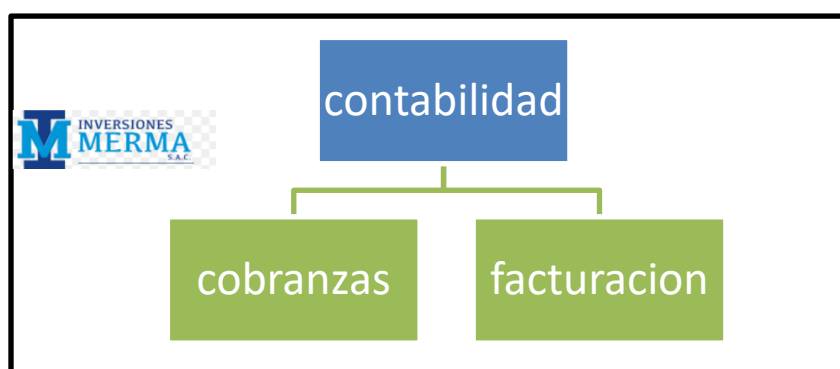
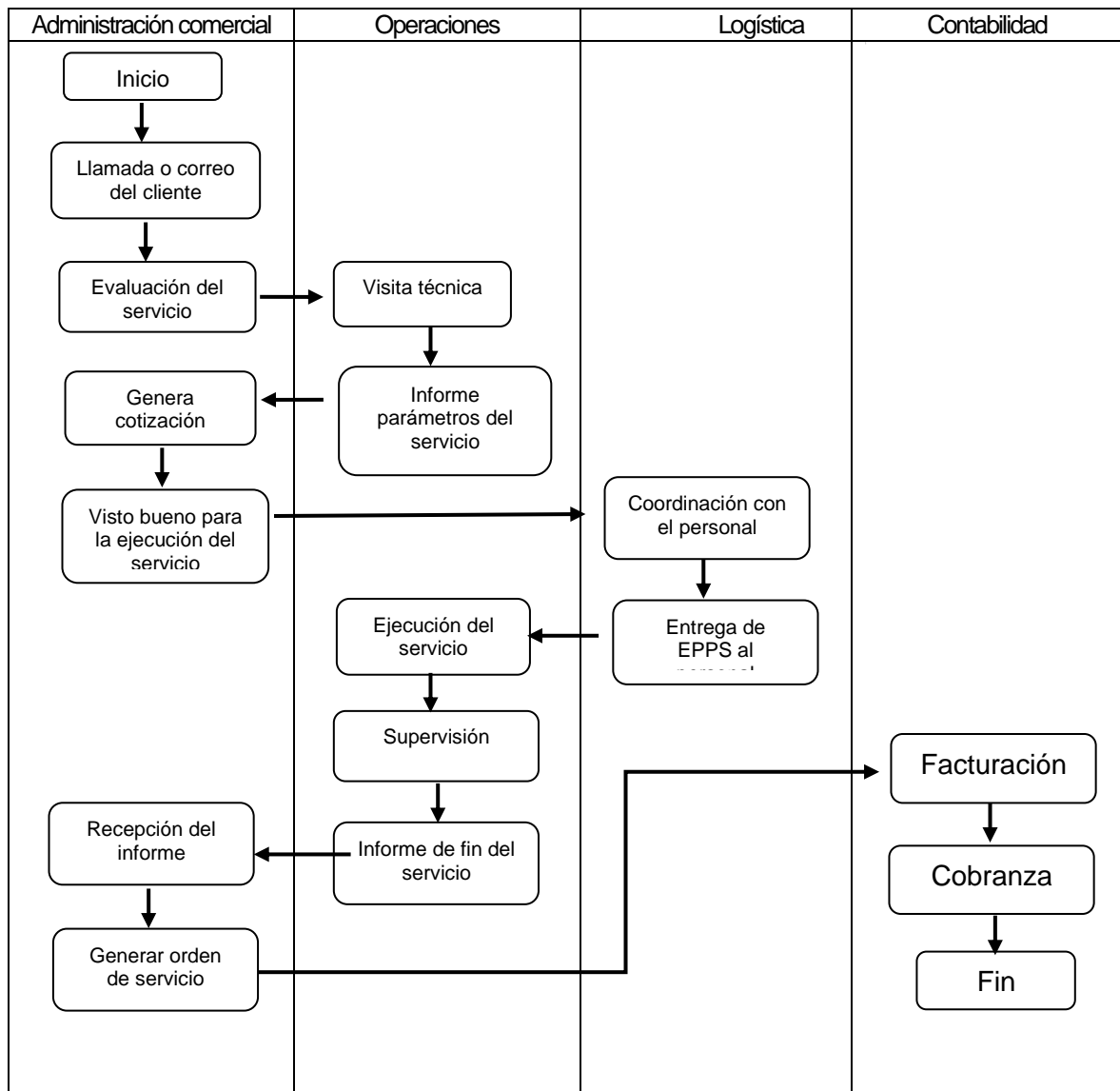


Figura 2

Proceso de elaboración documentaria para el área de facturación y cobranza



El proceso de elaboración documentaria para el área de facturación se realiza de forma verbal, telefónica o documentaria. A veces, la entrega de información de distintas áreas no es acertada ya que hay información errónea y duplicada porque no se ejecuta el proceso de manera eficiente.

Además, en el proceso de facturación, interviene documentos como la orden de servicio, guías de remisión transportista y guía de remisión remitente, y valorizaciones otorgadas por las áreas. Con esos documentos se realiza la facturación correspondiente y luego se deriva al área de cobranzas para su control.

Tabla 1.*Tabla de clasificación*

ITEM DE CONTROL DE FACTURAS ANULADAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Desde 0 % a 7%	Bueno
Desde 8 % a 14%	Medio
Desde 15 % a 100%	Deficiente

Tabla 2.*Cclasificación de elaboración documentaria del área de facturación*

Valoración	Cantidad	Porcentaje
Facturas emitidas conformes	103	84%
Error de RUC	3	2%
Error de monto	6	5%
Error de producto o servicio	3	2%
Cancelación de la venta	7	6%
TOTAL	122	100%

Nota: de acuerdo con la tabla1, el nivel de control interno en la elaboración documentaria de facturas conformes es de 84%, y las facturas anuladas es de 16% por lo tanto el proceso de facturación es "deficiente".

En el proceso de elaboración documentaria de cobranzas existen dificultades ya que la información brindada por las distintas áreas no contribuye a la recuperación de las cuentas pendientes por cobrar, la comunicación es verbal y documentaria, la entrega de información no es completa para realizar el proceso de cobranza y existen dificultades, como falta de contactos con las entidades a quienes se tiene que cobrar.

Tabla 3.*Información sobre el número de cuentas por cobrar*

Clasificación de cuentas por cobrar	número
Numero de cuentas por cobrar Vigentes	50
Numero de cuentas por cobrar Vencidas	20
Total, de numero de cuentas por cobrar	70

Tabla 4.*Información sobre el importe de cuentas por cobrar al 30 de abril del 2022*

Clasificación de cuentas por cobrar	Importe	%
Importe de cuentas por cobrar Vigentes	S/ 700,172.88	71%
Importe de cuentas por cobrar Vencidas	S/ 285,986.10	29%
Total, de importe de cuentas por cobrar	S/ 986,158.98	100%

Tabla 5.*Información según días de pago de cuentas por cobrar al 30 de abril del 2022*

Vencimiento de cuentas por cobrar	Importe
0 a 30 días	138062.26
31 a 60	414186.77
61 a 120	147923.85
Mas de 120 días	285986.10
total	986158.98

4.2 Análisis del nivel control en la coordinación entre los procesos

La coordinación de procesos entre el área de facturación y el área de cobranza implica el uso de estrategias y patrones de comportamiento entre los equipos de trabajo. Esto debe ser respaldado por procesos establecidos para su interacción.

Figura 3.

Proceso de gestión de facturación y cobranza

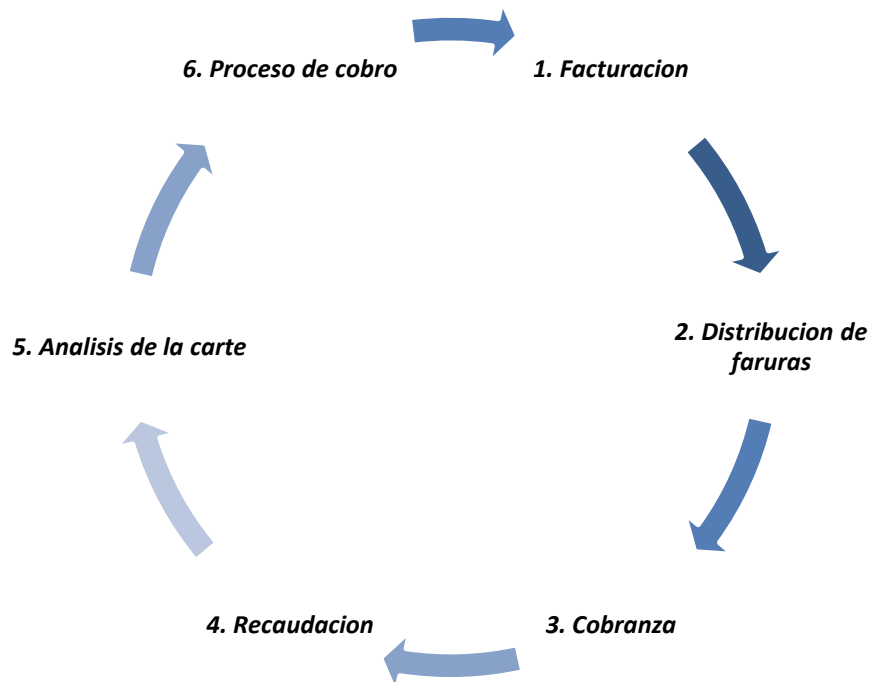


Tabla 6.

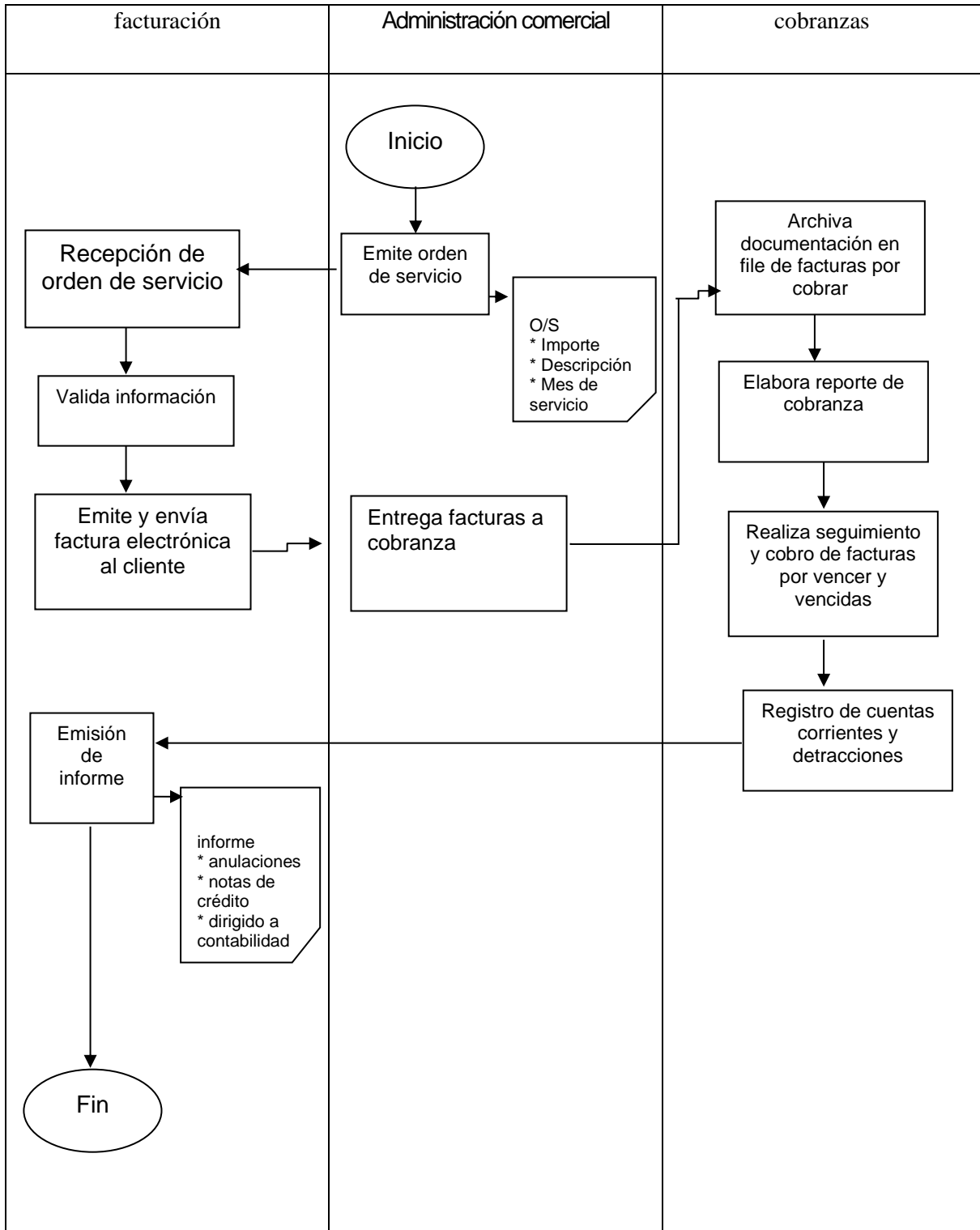
Información nivel de comunicación entre procesos

Nivel de comunicación	Número	%
Bueno	2	25%
Medio	2	25%
Bajo	4	50%
TOTAL	8	100%

Nota: el nivel de comunicación entre el proceso de facturación y cobranza, bueno es del 25%, medio 25%, bajo 50%, por lo tanto, el nivel de comunicación en los procesos de facturación y cobranza están "bajos".

Figura 4.

Proceso de facturación y cobranzas



4.3 Análisis del nivel control en la actividad de cobranza

Tabla 7

Nivel de nivel de clasificación de cumplimiento

Ítem de cumplimiento	Clasificación
Desde 68% A 100%	Bueno
Desde 34% A 67%	Regular
Desde 0% A 33%	Deficiente

Tabla 8

Nivel control en la actividad de cobranza

N°	DETALLE	SI	NO
1	Se realizan un seguimiento de cuentas que están por vencer.	x	
2	La frecuencia en la que se realiza las llamadas a cada cliente es por lo menos una vez al día.		x
3	Clasifican a los clientes según su nivel de complejidad.		x
4	Se realiza seguimiento diario de las cobranzas.		x
5	Cuenta con medios de cobranza eficiente utilizado.		x
6	Existen estrategias de cobranza.	x	
7	Se realiza rotación de cuentas por cobrar.		x
	Total	2	5
		29%	71%

Nota: según la tabla de nivel control en las cobranzas es **deficiente**

Tabla 9*Situación actual de actividad del área de cobranzas*

ÍTEM	RESULTADOS DE ENTREVISTA
Existe políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> La empresa no cuenta con políticas de cobranza
Reestructuración del área	<ul style="list-style-type: none"> Debe reestructurarse para un mejor funcionamiento en sus procesos de cobranza
Se realiza rotación de cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> La encargada de cobranza desconoce de la aplicación de indicador de rotación cuentas por cobrar

Mediante la aplicación documental se puede observar, que la empresa carece de políticas de cobranza y se tiene que reestructurar el área, también no se realizan rotación de cuentas por cobrar.

4.4. Análisis de las deficiencias encontradas y probables consecuencias

A continuación, se presenta el siguiente esquema donde se ha detallado las deficiencias encontradas y cuáles serían las posibles consecuencias para la entidad.

Tabla 10

Deficiencias y posibles consecuencias en los procesos de facturación y cobranzas

Deficiencia	Posible consecuencia
Falta de un proceso definido de facturación	Errores en la emisión de facturas, doble cobro o falta de cobro a clientes
Falta de seguimiento de las cobranzas	Lenta rotación de cobros, falta de liquidez
No existen políticas de cobranzas	Genera incumplimiento y niveles altos de morosidad
No hay coordinación entre las áreas de facturación y cobranza	Montos errados, información distorsionada
No se utilizan indicadores como la rotación de cuentas por cobrar o morosidad	Desconocimiento de la gestión de las áreas y toma de decisiones inadecuada

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación establecen que la empresa muestra graves problemas de control interno en el área de facturación y cobranzas como la falta de coordinación entre las áreas, poca comunicación, carecen de procesos y procedimientos en las actividades de dichas áreas. Esto genera muchas dificultades que pueden tener un efecto negativo en el desarrollo de la empresa dificultando el logro de sus objetivos.

Para desarrollar la presente investigación fue importante determinar las características en el análisis del nivel de control en la elaboración documentaria, determinando que solo alcanza un nivel de cumplimiento del 16% considerando un indicador deficiente y que perjudica a la entidad porque existen dificultades al brindar información para el proceso de facturación. Las facturas en la empresa son de suma importancia ya que permite conocer con exactitud las ventas, así como las obligaciones tributarias por concepto del IGV consignado al cliente. Se determina entonces que la elaboración documentaria de la empresa Inversiones Merma S.A.C., muestra problemas de control interno en las áreas de facturación ya que tiene dificultades de comunicación y coordinación. Estos resultados son similares a los de Reyes (2014) quién realiza un diagnóstico acerca del sistema de facturación en una entidad privada, encontrando inexistencia de monitoreo y muy escasa supervisión a los trabajadores de facturación, proponiendo la implementación de un diseño de facturación para optimizar las actividades. Sobre todo, propone la segregación de funciones para que la misma persona no esté encargada de dos tareas que pueden llegar a generar errores y tener efecto negativo en la formulación de la información y la efectividad de los cobros. De igual forma coincide con Acevedo (2016), quien logra implementar un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería para una institución educativa. Este sistema incluyó el diseño de políticas y manuales de procedimientos, así como un plan de seguimiento permanente de su cumplimiento, ya que se había detectado dificultades en la generación de facturas acarreado muchos errores en el monto cobrado.

Con respecto a la coordinación entre procesos se obtuvo como resultados que 50% de los procedimientos se cumplían, considerando que es muy bajo el nivel

de coordinación ya que carecen de comunicación entre las áreas de facturación y cobranzas por no contar con procesos y flujogramas que permitan eficiencia entre ambas funciones. De la misma forma, Izar e Ynzunza (2017 (2018) señalan que la comunicación y coordinación organizacional son procesos esenciales que se encuentran ligados directamente al ser humano, debido a su naturaleza social que lo vincula a otros y que requiere de ella para lograr desarrollarse. Al igual que la comunicación, los conflictos en su efectividad se presentan en las actividades de convivencia del día a día, por lo que su existencia es básicamente inevitable. En este punto radica la importancia de la coordinación entre proceso, muestra serios problemas de comunicación organizacional y esta retrasa los procesos tanto en el área de facturación y cobranzas.

En la relación al control en la actividad de cobranza, se obtuvo como resultado un 71% incumplimiento, considerando un indicador deficiente en el proceso de cobranzas ya que existen muchas cuentas pendientes por cobrar y carece de políticas de cobranza. Esta debilidad perjudica a la empresa, sobre todo en su liquidez. Estos resultados son semejantes a los obtenidos por Goyo y Oliveros (2014), que encontraron en su investigación a una empresa comercial, que no existen criterios de control en las cuentas por cobrar, y que la empresa no tiene definidas las políticas de créditos para ser concedidos al cliente, lo que representa una debilidad al momento que se solicitan los pagos, por motivo que no pueden hacerse efectivos oportunamente. En base a ello, se puede validar la importancia de que la empresa cuente con un sistema de control interno de calidad, para una buena gestión de los créditos, ya que las deficiencias de uno, se ven reflejadas en el otro, pudiendo originar problemas de liquidez para la entidad, llegando a perjudicarla hasta el punto de caer en quiebra. En cuanto a las políticas de cobranzas, se comparan los resultados con los de Suárez (2018), quién desarrolla una investigación acerca del diseño de un Manual de Políticas de créditos y cobranzas, con el fin de disminuir la cartera vencida de la entidad materia de estudio. La guía propuesta permitió un mejor manejo de los procesos con el fin de que la cobranza sea más fluida y así evitar la morosidad. Similar resultado se obtuvo en la investigación de Acosta (2017), quienes encontraron que la empresa materia de estudio si contaba con un procedimiento de control interno que servía de soporte a la gestión competente de cuentas por cobrar,

pero su deficiencia se encontraba en no tener un oportuno seguimiento a las cobranzas, generando demoras que dañaban la salud financiera de la empresa, por motivo de la falta de liquidez para inversiones a corto plazo y para el cumplimiento de obligaciones con sus acreedores; es decir, que la liquidez de la empresa se veía afectada debido a los clientes morosos. Se determina que índice de cobranza, muestra serios problemas de control interno en las cuentas por cobrar. Estos perjudican considerablemente a la empresa, lo que impide un mayor desarrollo en sus actividades financieras.

Las implicancias de esta investigación tienen un alcance práctico, porque se logra realizar una evaluación exhaustiva de dos áreas importantes para la empresa, como lo son el área de facturación y cobranzas, que tienen funciones relevantes ya que ambas permiten la información y la obtención de recursos financieros importantes para que la empresa pueda realizar sus operaciones sin ningún inconveniente.

VI. CONCLUSIONES

- El control interno del área de facturación y cobranza de la empresa Inversiones Merma S.A.C, presenta deficiencias porque se detectaron dificultades en los procesos de elaboración documentaria, poca coordinación entre ambas áreas y un inadecuado proceso de cobranza, problemas que, si no son subsanados, generan consecuencias que afectan el normal desarrollo de la entidad debido a que generan errores de facturación, lenta rotación de cobranza, morosidad, falta de liquidez, entre otros.
- Se determinó que la elaboración documentaria es deficiente, por presentar un nivel bajo en el cumplimiento de la emisión de comprobantes. Esto producto de la falta de un proceso ordenado y supervisión efectiva de las funciones del personal a cargo. Se concluye que la empresa necesita desarrollar un proceso y un plan de monitoreo de las funciones del personal que cumplen dichas funciones.
- Otra de las debilidades en el control es la coordinación entre procesos. Debido a la mala comunicación entre las áreas de facturación y cobranza, se tiene un efecto negativo en los resultados con un porcentaje de 63%, siendo un nivel bajo, por lo que se requiere resaltar y mejorar el proceso de coordinación y comunicación organizacional y elaboración de procedimientos para las áreas. Esto es de gran importancia para lograr la integración y sinergia en el área de facturación y cobranzas, buscando una adecuada ejecución y control de las actividades asignadas a cada integrante del equipo, designando responsabilidades, niveles de autoridad y de decisión, con el fin de cooperar al mejoramiento continuo de la empresa.
- Se estableció que hay deficiencia en el proceso de cobranza, ya que no existen políticas aplicables a los procesos de cobro, no hay seguimiento y un proceso establecido. Se resalta la importancia de mejorar estos procedimientos puesto que se corre el riesgo de que se incremente la morosidad, así como la falta de liquidez que no permitiría a la empresa

cumplir con sus principales obligaciones y tendría que recurrir a otras fuentes de recursos lo que generaría mayores gastos financieros.

VII. RECOMENDACIONES

- Al área de cobranzas, se sugiere hacer una validación continua de los procesos de las cuentas por cobrar y la aprobación de créditos a los clientes nuevos y comunes. Es fundamental verificar la capacidad de pagos que tiene, mediante información financiera actualizada, además de disponer de los medio y documentos suficientes para hacer efectivo el cobro.
- Al área de cobranzas, se ofrece entablar reglas, políticas y procedimientos, preparando a los colaboradores delegados con herramientas efectivas y útiles al momento de cobrar las cuentas, de manera que logren su objetivo de forma eficiente y segura.
- Al gerente, se sugiere realizar y utilizar manuales de control interno, que se elaboren teniendo en cuenta las consideraciones más importantes sobre el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las ocupaciones de control, el manejo de la información, la comunicación efectiva, y sobre todo la supervisión y delegando la definición de tareas concretas para cada empleado.
- Llevar a cabo y mantener actualizados continuamente los flujogramas de procesos de la organización, debido a que esto dejará a cualquiera entender las funcionalidades que debería consumir cada dependencia y desempeñarlas sin más grandes problemas.

REFERENCIAS

Acevedo (2016), *desarrolla una investigación en la cual implementa un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería para una institución educativa.*

Acevedo Garcés, A. (2016). *Implementación de un sistema de Gestión de facturación y cobranza, y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando. Trujillo – Perú 2016.* [Tesis para título profesional, Universidad Privada del Norte, Trujillo].

Acosta Villano, L., Ccahuana Arroyo, D., & Villanueva Antonio, J. (2017). *El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa GMV Trading S.A.C. San Juan de Lurigancho,* (Tesis para título profesional. Universidad Peruana de las Américas).
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/133>

Ander Egg, E. (2011). *Aprender a Investigar: Nociones básicas para la investigación social.* (Primera Edición). Córdoba, Córdoba, Argentina: Editorial Brujas. Recuperado el 30 de 12 de 2020. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-ainvestigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>

Carrasco, M. P. y Farro, C. M. (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, Perú).
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/205>

Chinchay, M., García, F., Velásquez, C. (2019). *“El Control Interno en el proceso de Créditos y Cobranzas de la empresa de Servicios Médicos PAUTRAT S.A.C.* (Tesis de Contador Público, Universidad Tecnológica del Perú).
<https://repositorio.utp.edu.pe>

García Barreto, Lady Meybell, Plúas Guerrero, Alvaro Fabián (2019) *“Planteamiento del control interno del departamento de cobranzas de*

almacenes”. Editorial Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37486>

Guevara, M., UNMSM, Condezo, S., UNMSM, Panez, P. UNMSM, Saldaña, J., UNMSM, Villarruel, J., Universidad Nacional Amazónica. (2020) *“Metodología aplicada a estudiantes universitarios en el contexto”*. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/145>

Goyo, E., & Oliveros, E. (2014). *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo C.A.* (Tesis de grado, Universidad de Carabobo).

Lara Génesis, Pérez Lorna (2020). *“Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros”*. Revista maya, Artículo Publicado en julio 2020 Universidad de Carabobo, Valencia – Venezuela. <https://doi.org/10.33996/maya.v2i2.5>

Gracia, L., Maldonado, O., Galarza, E., Grijalva G. (2019). *Control interno a la de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. Espirales revistas multidisciplinaria de investigación.*

Izar J. e Ynzunza C. (2017) *El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. Revista Poliantea.* <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf>

López, M., Albanese, D., Briozzo A. (2019). *La importancia del informe de auditoría para el otorgamiento de crédito. Cuadernos de Contabilidad, 20(50),01-22 Pontificia Universidad Javerian.* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499014>

Mañacasa, P / Gutiérrez, C. (2019). *Facturación electrónica y la evasión del impuesto general a las ventas de los contribuyentes del distrito de wanchaq, cusco, periodo 2017. Cusco, Cusco, Perú: Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo.* Recuperado el 23 de diciembre de 2020. http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4626/253T2019_0592_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Meléndez Torres, J. B. (2016), *Control Interno, Perú, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6392>
- Montaño, E. (2013). *Control interno, auditoría y aseguramiento revisoría fiscal y gobierno corporativo. Programa Editorial Universidad del Valle*.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza. Grupo Editorial Patria*.
- Munirovich, E., Lvovich, V., Sergeevich, D., Ivanovna, E., Viktorovna, M., Valerievich, A. (2018) *Internal Control System in Enterprise Management: Analysis and Interaction Matrices*.
https://www.um.edu.mt/library/oar/bitstream/123456789/33811/1/Internal_Control_System_in_Enterprise_Management_2018.pdf
- Munirovich, E., Lvovich, V., Sergeevich, D., Ivanovna, E., Viktorovna, M., Valerievich, A. (2019) *Improving Management Functions at an Enterprise: Levels of the Internal Control System*.
https://www.researchgate.net/profile/ElvirAkhmetshin/publication/335082979_Improving_Management_Functions_at_an_Enterprise_Levels_of_the_Internal_Control_System/links/5d4dbac892851cd046afd845/Improving-Management-Functions-at-an-Enterprise-Levels-of-the-Internal-Control-System.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa–cualitativa y redacción de la tesis. 5ta edición– Bogotá, Colombia*.
<https://corladancash.com/wpcontent/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-HumbertoNaupas-Paitan.pdf>
- Pavón, D., Villa, L., Rueda, M. (2019). *Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499014>
- Rojas Soriano, Raúl (2015). *Investigación educativa: abriendo puertas al*

conocimiento.

<https://scholar.google.es/citations?user=0stLxtUAAAAJ&hl=es&oi=sra>

Reyes (2014) *realiza un diseño e implementación de un sistema de facturación para optimizar la gestión de los requerimientos.*

Reyes Sánchez, M. (2014). *Diseño, desarrollo e implantación de un sistema de facturación enfocado en la gestión de los requerimientos y el impacto en el aumento de la liquidez de la empresa Transportes Gavilán SAC.* (Tesis de Licenciatura) Lima.

Ricardo M, Rodríguez H. (2017). *Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas para determinar los riesgos operativos de Unimaq S.A. Trujillo.* (Tesis de Contador Público, Universidad César Vallejo).
<https://repositorio.ucv.edu.pe>

Roberto Carlos Vaca Ambuludí (2014) *“El Control Interno y su Incidencia en La liquidez de Bioalimentar Cía. LTDA.” para mejorar la eficiencia y gestión* (Tesis para título profesional, Universidad Técnica De Ambato, Ambato – Ecuador).
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20544/1/T2551i.pdf>

Suarez V. (2018) *“Diseño de un Manual de políticas de créditos y cobranzas para disminuir la cartera vencida de la empresa Mueblerías Palito S.A., periodo 2017-2018”* (Tesis para título profesional, Universidad de Guayaquil).
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/4737/1/Manual%20de%20Pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas%20de%20la%20Empresa%20Mueblerias%20Palito.pdf>

Supo José (2015) *Cómo empezar una tesis”, Cómo empezar una tesis - Tu proyecto de investigación en un solo día.* (Libro, Editado e Impreso por BIOESTADISTICO EIRL primera edición 2015, Arequipa, Perú). (PDF) José Supo - Cómo empezar una tesis | Mac Salvador - Academia.edu

Vargas Cordero, Zoila Rosa (2009). *La investigación aplicada: una forma de*

conocer las realidades con evidencia científica, Sistema de Información Científica, Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>

Vásquez, B / Villar, J. (2018). *Implementación de Facturación Electrónica*. Lima, Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.

http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3767/3/2018_VasquezRam%C3%ADr ez.pdf

Vega de la cruz leudis, Marrero delgado Fernando (2021). *Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión*.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8271/1/13-ES-Vega-Marrero.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Título: "Control interno en el área de facturación y cobranza de la empresa Inversiones Merma S.A.C" Arequipa 2022"					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variables: control interno en el área de facturación y cobranzas	El control interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas 12 gerenciales establecidas. (capote, 2001)	El control interno en el área de facturación y cobranza es una de las más importante, ya que permite materializar cargas de cuentas y documentar los ingresos.	Actividades de elaboración documentaria	Verificación del sistema de facturación	Ordinal
				Cantidad de facturas emitidas	Ordinal
				Cantidad de facturas anuladas	Ordinal
				Importe de las facturas emitidas	Ordinal
				Importe de las facturas anuladas	Ordinal
				Importe de cuentas por cobrar	Ordinal
				Informe de documentos en cobranza	Ordinal
			Actividades de coordinación entre procesos	Nivel de coordinación	Ordinal
				Comunicación	Ordinal
				Nivel de verificación de datos entre facturación y cobranza	Ordinal
				Identificación de riesgos	Ordinal
			Actividades de cobranza	Verificación del sistema de cobranza	Ordinal
				Rotación de cuentas por cobrar	Ordinal
				Existencia de policías de cobranza	Ordinal
Medios de cobranza	Ordinal				

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: "CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA DE LA EMPRESA INVERSIONES MERMA S.A.C" AREQUIPA 2022"					
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿Cuál es el nivel de Control interno en el área de facturación y cobranzas de la empresa Inversiones Merma S.A.C. 2022?	La presente investigación de estudio no cuenta con hipótesis, ya que la investigación es de tipo descriptiva y se analiza únicamente una variable: control interno.	GENERAL: Determinar el nivel del control interno en el área de facturación y cobranzas de la empresa Inversiones Merma S.A.C.	VARIABLES: Control interno en el área de facturación y cobranzas	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada DISEÑO No experimental	POBLACIÓN: La población de la investigación está representada por registro de ventas y reportes de cobranza reporte de cobros y pagos del año 2022 de la empresa inversiones merma S.A.C ubicada en la ciudad de Arequipa.
		ESPECÍFICOS: <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el control en la elaboración documentaria del área de facturación y cobranza de la empresa Inversiones Merma S.A.C. 2022. • Determinar el control en la coordinación entre los procesos de facturación y cobranza de la empresa Inversiones Merma S.A.C. 2022. • Determinar el control en el proceso de cobranzas de la empresa Inversiones Merma S.A.C. 2022. 		TÉCNICAS: análisis documentario, observación y entrevista instrumento de recolección y análisis de DATOS: Ficha de análisis documental, guía de observación y cuestionario	MUESTRA: la muestra está representada por los registros de ventas y reportes de cobranza reporte de cobros y pagos del año 2022

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Carola Salazar Rebaza

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Contabilidad de la UCV, en la sede de Lima Este, del Programa de Titulación, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Público.

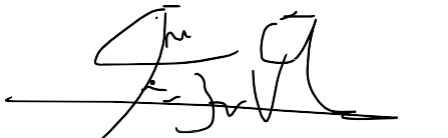
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es **Control interno en el área de facturación y cobranza de la empresa Inversiones Merma S.A.C Arequipa 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Roosbel Joseph Fernandez Velarde

D.N.I: 46289602

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable (control interno en el área de facturación y cobranza):

El control interno posibilita realizar un conveniente desempeño de las ocupaciones en una organización, aplicando reglas y regulaciones con el objetivo de reducir los peligros que incurren en las operaciones, y paralelamente conseguir las metas, intentando encontrar la fiabilidad en los registros contables (García et al. 2019).

Dimensiones de las variables:

- a) Elaboración documentaria:** En la tesis de Cabrera (2017), denominada, "Diseño e Implementación de un Sistema Integrado de Gestión bajo los estándares de la norma ISO 2015 y la evaluación del impacto en la productividad" tiene como finalidad diagnosticar el estado actual de la Gestión Documentaria, propone que debiese hacerse bajo las normas ISO, respondiendo a las exigencias de dicho sector, el autor concluye afirmando que una buena gestión documentaria se debería empezar en toda empresa con tener certificaciones ISO, se elaboró y se implementó un sistema integrado de Gestión documentaria de acuerdo a las normas ISO y normas OHSAS incrementando la productividad de la empresa en un 21%.
- b) Coordinación entre procesos:** La coordinación de procesos, explícita en tanto su objetivo es revisar la actuación previa de equipos de trabajo de la entidad, implica el uso de estrategias y pautas de comportamiento dirigidas a la integración y el alineamiento de acciones, conocimientos y objetivos de miembros interdependientes con el fin de alcanzar objetivos comunes (Sánchez et al. 2011).
- c) Cobranza:** Se considera que la óptima gestión de las cuentas por cobrar tiene incidencia en la liquidez de las empresas; así mismo está vinculada directamente con la respuesta que pueden tener ante las obligaciones financieras, también cabe señalar que la gestión de las cuentas por cobrar en las empresas deben realizar teniendo en cuenta variables internas; políticas crediticias, administración financiera, etc. que permitirá a la empresa detectar pagos fuera de tiempo, y de esta manera ayudar a reducir las deudas incobrables que pueden ser perjudiciales para las utilidades de la entidad (Díaz y Flores, 2019)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE la variable control interno en el área de facturación y cobranzas (Entrevista)

N.º	VARIABLES DIMENSIONE INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: CONTROL INTERNO EN EL AREA DE FACTURACION Y COBRANZA	Si	No	Si	No	Si	No	
	INSTRUMENTO: ENTREVISTA							
	DIMENSIÓN 1 (Actividades de elaboración documentaria)	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿se cuenta con un sistema de facturación eficiente?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2. (Actividades de coordinación entre procesos)	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existe estrategias de comunicación del área de facturación con otras áreas?	x		x		x		
2	¿Qué hace falta para mejorar las funciones del área de facturación?	x		x		x		
3	¿Cuáles son las principales dificultades en el área de facturación?	x		x		x		
4	¿Cuáles son las principales dificultades del área de cobranzas?	x		x		x		
5	¿Cuáles son las acciones que adoptan para recuperar las deudas morosas de clientes?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3. (Actividades de cobranza)	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo se realiza el proceso de cobranzas?	x		x		x		
2	¿Se cuenta con políticas de cobranzas? ¿cuáles son?	x		x		x		
3	¿Cuántos medios de cobranza utiliza?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después**

de corregir [] **No aplicable []** Apellidos y nombres del

juez validador. Mg: **Carola Salazar Rebaza DNI:18110438**

Especialidad del validador: Contadora Pública Colegiada, docente de educación superior

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

10 de mayo 2022



Firma del Experto Informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SALAZAR REBAZA, CAROLAROSANA DNI 18110438	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DETRUJILLO PERU
SALAZAR REBAZA, CAROLAROSANA DNI 18110438	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 28/12/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DETRUJILLO PERU
SALAZAR REBAZA, CAROLAROSANA DNI 18110438	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 15/01/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSARVALLEJO PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: William David Carranza Lujan

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Contabilidad de la UCV, en la sede de Lima Este, del Programa de Titulación, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Público.

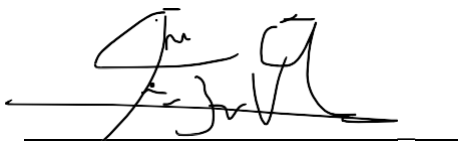
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es **Control interno en el área de facturación y cobranza de la empresa Inversiones Merma S.A.C Arequipa 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Roosbel Joseph Fernandez Velarde

D.N.I: 46289602

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable (control interno en el área de facturación y cobranza):

El control interno posibilita realizar un conveniente desempeño de las ocupaciones en una organización, aplicando reglas y regulaciones con el objetivo de reducir los peligros que incurren en las operaciones, y paralelamente conseguir las metas, intentando encontrar la fiabilidad en los registros contables (García et al. 2019).

Dimensiones de las variables:

- a) Elaboración documentaria:** En la tesis de Cabrera (2017), denominada, "Diseño e Implementación de un Sistema Integrado de Gestión bajo los estándares de la norma ISO 2015 y la evaluación del impacto en la productividad" tiene como finalidad diagnosticar el estado actual de la Gestión Documentaria, propone que debiese hacerse bajo las normas ISO, respondiendo a las exigencias de dicho sector, el autor concluye afirmando que una buena gestión documentaria se debería empezar en toda empresa con tener certificaciones ISO, se elaboró y se implementó un sistema integrado de Gestión documentaria de acuerdo a las normas ISO y normas OHSAS incrementando la productividad de la empresa en un 21%.
- b) Coordinación entre procesos:** La coordinación de procesos, explícita en tanto su objetivo es revisar la actuación previa de equipos de trabajo de la entidad, implica el uso de estrategias y pautas de comportamiento dirigidas a la integración y el alineamiento de acciones, conocimientos y objetivos de miembros interdependientes con el fin de alcanzar objetivos comunes (Sánchez et al. 2011).
- c) Cobranza:** Se considera que la óptima gestión de las cuentas por cobrar tiene incidencia en la liquidez de las empresas; así mismo está vinculada directamente con la respuesta que pueden tener ante las obligaciones financieras, también cabe señalar que la gestión de las cuentas por cobrar en las empresas deben realizar teniendo en cuenta variables internas; políticas crediticias, administración financiera, etc. que permitirá a la empresa detectar pagos fuera de tiempo, y de esta manera ayudar a reducir las deudas incobrables que pueden ser perjudiciales para las utilidades de la entidad (Díaz y Flores, 2019).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE la variable control interno en el área de facturación y cobranzas (Entrevista)

N.º	VARIABLES DIMENSIONE INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: CONTROL INTERNO EN EL AREA DE FACTURACION Y COBRANZA	Si	No	Si	No	Si	No	
	INSTRUMENTO: ENTREVISTA							
	DIMENSIÓN 1 (Actividades de elaboración documentaria)	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿se cuenta con un sistema de facturación eficiente?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2. (Actividades de coordinación entre procesos)	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿existe estrategias de comunicación del área de facturación con otras áreas?	x		x		x		
2	¿qué hace falta para mejorar las funciones del área de facturación?	x		x		x		
3	¿cuáles son las principales dificultades en el área de facturación?	x		x		x		
4	¿cuáles son las principales dificultades del área de cobranzas?	x		x		x		
5	¿Cuáles son las acciones que adoptan para recuperar las deudas morosas de clientes?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3. (Actividades de cobranza)	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿cómo se realiza el proceso de cobranzas?	x		x		x		
2	¿se realizan rotación de cuentas por cobrar? ¿cada cuánto tiempo?	x		x		x		
3	¿se cuenta con políticas de cobranzas? ¿cuáles son?	x		x		x		
4	¿cuántos medios de cobranza utiliza?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **William David Carranza Lujan** **DNI: 18021070**

Especialidad del validador: **Contador Público Colegiado, docente de educación superior**

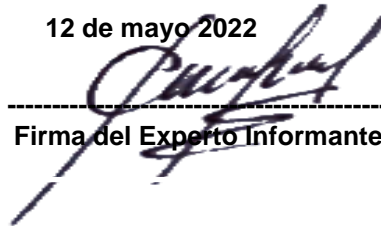
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

12 de mayo 2022



Firma del Experto Informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CARRANZA LUJAN, WILLIAMDAVID DNI 18021070	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 30/09/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSARVALLEJO PERU
CARRANZA LUJAN, WILLIAMDAVID DNI 18021070	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 09/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/07/2005 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSARVALLEJO PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Víctor Abel Salazar Quispe

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Contabilidad de la UCV, en la sede de Lima Este, del Programa de Titulación, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Público.

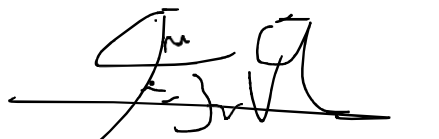
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es **Control interno en el área de facturación y cobranza de la empresa Inversiones Merma S.A.C Arequipa 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Roosbel Joseph Fernandez Velarde

D.N.I: 46289602

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable (control interno en el área de facturación y cobranza):

El control interno posibilita realizar un conveniente desempeño de las ocupaciones en una organización, aplicando reglas y regulaciones con el objetivo de reducir los peligros que incurren en las operaciones, y paralelamente conseguir las metas, intentando encontrar la fiabilidad en los registros contables (García et al. 2019).

Dimensiones de las variables:

- a) Elaboración documentaria:** En la tesis de Cabrera (2017), denominada, "Diseño e Implementación de un Sistema Integrado de Gestión bajo los estándares de la norma ISO 2015 y la evaluación del impacto en la productividad" tiene como finalidad diagnosticar el estado actual de la Gestión Documentaria, propone que debiese hacerse bajo las normas ISO, respondiendo a las exigencias de dicho sector, el autor concluye afirmando que una buena gestión documentaria se debería empezar en toda empresa con tener certificaciones ISO, se elaboró y se implementó un sistema integrado de Gestión documentaria de acuerdo a las normas ISO y normas OHSAS incrementando la productividad de la empresa en un 21%.
- b) Coordinación entre procesos:** La coordinación de procesos, explícita en tanto su objetivo es revisar la actuación previa de equipos de trabajo de la entidad, implica el uso de estrategias y pautas de comportamiento dirigidas a la integración y el alineamiento de acciones, conocimientos y objetivos de miembros interdependientes con el fin de alcanzar objetivos comunes (Sánchez et al. 2011).
- c) Cobranza:** Se considera que la óptima gestión de las cuentas por cobrar tiene incidencia en la liquidez de las empresas; así mismo está vinculada directamente con la respuesta que pueden tener ante las obligaciones financieras, también cabe señalar que la gestión de las cuentas por cobrar en las empresas se deben realizar teniendo en cuenta variables internas; políticas crediticias, administración financiera, etc. que permitirá a la empresa detectar pagos fuera de tiempo, y de esta manera ayudar a reducir las deudas incobrables que pueden ser perjudiciales para las utilidades de la entidad (Díaz y Flores, 2019).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE la variable control interno en el área de facturación y cobranzas (Entrevista)

N.º	VARIABLES DIMENSIONE INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: CONTROL INTERNO EN EL AREA DE FACTURACION Y COBRANZA	Si	No	Si	No	Si	No	
	INSTRUMENTO: ENTREVISTA							
	DIMENSIÓN 1 (Actividades de elaboración documentaria)	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿se cuenta con un sistema de facturación eficiente?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2. (Actividades de coordinación entre procesos)	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿existe estrategias de comunicación del área de facturación con otras áreas?	x		x		x		
2	¿qué hace falta para mejorar las funciones del área de facturación?	x		x		x		
3	¿cuáles son las principales dificultades en el área de facturación?	x		x		x		
4	¿cuáles son las principales dificultades del área de cobranzas?	x		x		x		
5	¿Cuáles son las acciones que adoptan para recuperar las deudas morosas de clientes?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3. (Actividades de cobranza)	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿cómo se realiza el proceso de cobranzas?	x		x		x		
2	¿se realizan rotación de cuentas por cobrar? ¿cada cuánto tiempo?	x		x		x		
3	¿se cuenta con políticas de cobranzas? ¿cuáles son?	x		x		x		
4	¿cuántos medios de cobranza utiliza?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Víctor Abel Salazar Quispe DNI: 18039498

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado, docente de educación superior

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

12 de mayo 2022


Firma del Experto Informante


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS
PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SALAZAR QUISPE, VICTOR ABEL DNI 18039498	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***)Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONALDE TRUJILLO PERU
SALAZAR QUISPE, VICTOR ABEL DNI 18039498	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONALDE TRUJILLO PERU
SALAZAR QUISPE, VICTOR ABEL DNI 18039498	MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 14/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/04/2016Fecha egreso: 24/09/2017	UNIVERSIDAD NACIONALDE TRUJILLO PERU

Título de tesis: Control interno en el área de facturación y cobranza de la empresa Inversiones Merma S.A.C Arequipa 2022

Variable: Control interno en el área de facturación y cobranzas

Técnica: Entrevista

Instrumento: cuestionario

Entrevistado: encargado de cobranzas

ENTREVISTA REALIZADA AL ENCARGADO DE COBRANZAS

Área: Cobranzas

Fecha y lugar: 18/Mayo/2022 - Arequipa

Elaborado por: Roosbel Joseph Fernandez Velarde

<p>1. ¿Se cuenta con políticas de cobranzas? ¿Cuáles son?</p> <p>No contamos con políticas de cobranza o si existe nunca me informaron</p>
<p>2. ¿Cómo se realiza el proceso de cobranzas?</p> <p>Verifica las facturas si están por vencer y si existen factura ya por vencer se manda correo indicando la fecha de confirmación del pago, y si no tiene respuesta se pone pendiente de pago con la fecha de vencimiento de la factura según la condición de pago o los días indicando la factura a cuantos días está al crédito.</p>
<p>3. ¿Cree usted que el área de cobranza debe reestructurarse?</p> <p>Yo creo que si debería reestructurarse de ya que no hay coordinación y seguimiento entre las áreas.</p>
<p>4. ¿Cuáles son las principales dificultades del área de cobranzas?</p> <p>La falta de coordinación e información brindada por las distintas áreas ya que, para poder realizar las cobranzas, necesitamos contactos para poder exigir el pago ya que se pierdo días buscando el contacto de tesorería para poder realizar la cobranza.</p>
<p>5. ¿Se realiza el seguimiento a los clientes a fin de evitar que caigan en morosidad? ¿Con que frecuencia?</p> <p>Se realiza semanalmente ya que cuando estoy de mucha carga laboral pierdo algunos días y algunas facturas que ya vencieron tengo q estar llamando a destiempo preguntado si recibieron las factura y cuando realizaran el pago.</p>
<p>6. ¿Cuáles son las acciones que adoptan para recuperar las deudas morosas de clientes?</p> <p>Fe realizan llamadas hasta tener respuesta y correos, y si son empresas grandes se realiza el factoring.</p>
<p>7. ¿Se realizan rotación de cuentas por cobrar? ¿Cada cuánto tiempo se realiza?</p> <p>No se realiza, y no conozco el tema.</p>

Título de tesis: Control interno en el área de facturación y cobranza de la empresa Inversiones Merma S.A.C Arequipa 2022

Variable: Control interno en el área de facturación y cobranzas

Técnica: Entrevista

Instrumento: cuestionario

Entrevistado: encargado de facturación

ENTREVISTA REALIZADA AL ENCARGADO DE FACTURACIÓN

Área: Facturación

Fecha y lugar: 18/Mayo/2022 - Arequipa

Elaborado por: Roosbel Joseph Fernandez Velarde

procesos, eficiencias, herramientas

1. ¿Se cuenta con un sistema de facturación eficiente?

El sistema de facturación es por SEE-SOL SUNAT el sistema se cae y es muy deficiente porque todos ingresan y no ingresa y se cae el sistema y no es un buen sistema para poder realizar la facturación adecuada.

2. ¿Cuáles son las principales dificultades en el área de facturación?

Falta de comunicación con las distintas áreas y cuando las valorizaciones están mal hechas por el área de comercial y otras áreas de la empresa, ya que existe duplicidad de información y me inducen al error al momento de facturación, y también por clientes que piden cambios de fecha de sus facturas.

3. ¿Existen estrategias de comunicación del área de facturación con otras áreas?

Se intenta, pero casi siempre no hay comunicación fluida ya que deberían establecer estrategias para reducir errores y el proceso de las funciones del área de facturación sea más fluida.

4. ¿Qué hace falta para mejorar las funciones del área de facturación?

Debería adquirir un sistema para poder ser más eficiente la facturación ya que solo se maneja Axel para dar reportes de mis facturas emitidas y anuladas y con el Axel se puede duplicar información o información no se puede guardar.

5. ¿La herramienta que ustedes manejan es la adecuada para el proceso de facturación?

No es adecuada ya que se manejan información importante y solo para dar informes se usa Axel y si se contaría con un sistema todo será más seguro y la información estaría más segura