



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Sistema De Control Interno y Las Cuentas Por Cobrar En La
Empresa Supermercados “La Inmaculada S.A.C”, Tarapoto
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORES:

Arevalo Mego, Evelyn (orcid.org/0000-0002-0123-0612)
Paredes Morales, Cesar Jorge (orcid.org/0000-0002-2318-0222)

ASESOR:

Mg. Toledo Martinez, Juan Daniel (orcid.org/0000-0003-2906-9469)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este proyecto a Dios todo poderoso y a mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos, a mi familia que siempre confió y creyeron en mí, por estar conmigo durante este largo proceso de estudios, a mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

Dedico este proyecto a mi familia por estar conmigo mediante el proceso de elaboración de este proyecto, a mis maestros, amigos y personas que son importantes para mí, por darme las fuerzas y ánimos, a Dios por la paciencia y sabiduría brindada

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos a Dios por darnos la vida, por la paciencia durante el proceso de desarrollo de nuestra tesis, juntamente agradecemos a la empresa La Inmaculada SAC, por brindarnos información precisa para la elaboración de este proyecto.

Agradecemos a nuestros familiares y amigos, por los ánimos cuando ya nos queríamos rendir, por aclarar nuestras dudas y confusiones, juntamente agradecemos por último a nuestro asesor por la capacidad de enseñarnos y explicarnos punto por punto durante el proceso de desarrollo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	3
Índice de tablas.....	5
Resumen	6
Abstract	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Categorías, subcategorías.....	22
3.3. Escenario de estudio	23
3.4. Participantes.....	24
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.6. Procedimientos.....	26
3.7. Rigor científico.....	26
3.8. Método de análisis de datos	26
3.9. Aspectos éticos	27
IV. Resultados	28
V. Discusión.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	52

Índice de tablas

TABLA 1 PARTICIPANTES TOTALES	24
TABLA 2 PARTICIPANTES	25

Resumen

La investigación realizada tuvo como objeto de estudio fue describir como es Sistema de Control interno y la gestión de las cuentas por cobrar de Supermercados La Inmaculada SAC de la ciudad de Tarapoto 2021. Donde el tipo de estudio fue aplicado, con un diseño de estudio de caso, transversal, de enfoque cualitativa, los participantes fueron: la contadora general, las encargadas de área de crédito y cobranza. La técnica empleada fue la entrevista y como instrumento se utilizó una guía de entrevista, los resultados del estudio muestra que no existe de un sistema de control que apoye de forma conveniente en la toma de decisiones, llegando a prever futuros omisiones dentro de los procesos de cobro lo que afecta la solvencia económica, no existir un instrumento que ayude a prevenir los posibles errores impidiendo que la empresa no logre un apropiado control interno, no existe un adecuado proceso de toma de decisiones que mejoren el desempeño, donde los procesos no se encuentran estandarizados, por tal motivo se debe crear y aplicar políticas de cobranza, se concluye que el control interno y las cuentas por cobrar en Supermercados la Inmaculada SAC. son deficientes.

Palabras clave: Sistema de control interno, cuentas por cobrar, liquidez.

Abstract

The purpose of the research was to describe the internal control system and the management of accounts receivable of Supermercados La Inmaculada SAC in the city of Tarapoto 2021. Where the type of study was applied, with a case study design, cross-sectional, qualitative approach, the participants were: the general accountant, those responsible for credit and collection area. The technique used was the interview and an interview guide was used as an instrument. The results of the study show that there is no control system that conveniently supports the decision making process, thus foreseeing future omissions in the collection processes, which affects the economic solvency, There is no instrument to help prevent possible errors preventing the company from achieving an appropriate internal control, there is no adequate decision-making process to improve performance, where processes are not standardized, for this reason it is necessary to create and implement collection policies, it is concluded that internal control and accounts receivable in Supermercados la Inmaculada SAC. are deficient.

Keywords: Internal control system, accounts receivable, liquidity.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel internacional, los pendientes por recibir en el control interno de una empresa, es muy significativo en todas las organizaciones empresariales para alcanzar las metas propuestas, donde los resultados pasaron a ser comprobados si son eficaces y eficientes, sin embargo, con el fin de tener un perfecto manejo dependió mucho de cómo la empresa manejó los procesos de control interno, mayor razón será cuando estas empresas tengan deficiencias en la gestión y como consecuencias generaron pérdidas económicas. *Al respecto Amat, Manini & Anton, (2017) sostienen que, los errores frecuentes que se dan en el control interno son sustanciales al momento de obviar las posibles estafas dentro como fuera de la organización, siendo motivo por la cual demasiadas empresas entran en pérdidas económicas al final de periodo comercial, es un punto que los errores de seguridad, al momento de hablar de controles internos, no solo nos referimos a los fraudes, también a reducir las omisiones que conllevan a las pérdidas, los errores más comunes son las omisiones y evasiones fiscales, errores en créditos y en las cuentas por cobrar, donde no solo se basa en un buen mercadeo de un bien o servicio, asistir de manera constante a los consumidores (clientes), tener un incremento de la rentabilidad; también se debe evaluar a los clientes para las ventas a crédito, evaluando las fechas de cancelación de los procesos de cobranza, al no tener un buen control de los pendientes, puede que la empresa presente situaciones de riesgo de liquidez. Según Nas (2020) nos hace la referencia que por más que se tenga productos y se brinde servicios de calidad, tener un trato amable con el cliente, nos hace referencia que se debe tener cuidado con las ventas a crédito, los periodos de pagos que se pacta con el cliente para la cancelación del crédito otorgado, donde debe haber formas y procesos de cobranza efectivas, no realizando y respetando los procesos de cobranza podemos llevar a la empresa en pérdidas económicas.*

De lo expresado en el párrafo anterior, la realidad problemática guarda una relación con las situaciones de las empresas que ofrecen las ventas a créditos, donde no existe un exhaustivo y adecuado control de créditos a los comensales, la existencia de la tolerancia a la cartera vencida, la poca acción de cobranza de las empresas en los seguimientos de los pagos, no se cumple con los términos y

condiciones en los procesos de ventas y post ventas, lo que genera a la empresa cobros a destiempo o simplemente se dejan de cobrar, originando una serie de dudas en los manejos de crédito y cobranza, las ventas se llegan a perder, donde el cliente llega a pensar que los plazos de cancelación son “prorrogables”, esto ocasiona una desestabilización en el efectivo, generando un incumplimiento de los pagos pendientes que la empresa tiene de forma mensual, y generando pérdidas económicas a la empresa. Se espera del proceso del sistema interno sea adecuado e incida de manera significativa en la óptima administración en los importes a cobrar.

En la actualidad nacional para otras empresas, la impecable administración de las cuentas de cobranza es trascendente para la organización, donde se debió realizar un proceso adecuado y eficiente para que los importes pendientes por cobrar se trasformen en efectivo, donde si no se tiene una adecuada administración de los importes por cobrar, se genera problemas de liquidez financiera, que si no se presta atención y no se soluciona a tiempo puede comprometer al desarrollo de la empresa, en muchas situaciones el propietario del negocio siente que el capital inicial se da por perdido, *donde Stevens (2019) considera que las empresas pequeñas el tema de gestión de créditos y cobranza no siempre resulta ser eficiente y eficaz, según estudios realizados muestran las falencias de las políticas de cobranza.* Normalmente las empresas se dedican más a las ventas de sus productos o mercaderías, y no toman una debida atención a los pendientes por recibir que pueda tener la empresa, el descuido ocasionado hace que incremente los importes de los pendientes por recibir, y posteriormente genere la carencia de liquidez, reflejando al final del período comercial, reflejado en los reportes financieros, según *Estrada & Monsalve, (2014), nos manifiestan la importancia de la recuperación de las cuentas por cobrar, que dependerá el fracaso o éxito donde servirá para evaluar la productividad.* La recuperación de las cuentas por cobrar resulta ser importante en la entidad, porque esto se reflejó a lo largo del período comercial, la empresa ha logrado las metas de productividad, pero siempre y cuando no sea afectado su liquidez económica.

La empresa Supermercado la Inmaculada S.A.C con RUC: 20404097343, constituida en el año 1997 se encuentra situada en el Jr. Martínez de Compagñón

Nro. 126 (114-116-126), es una empresa que viene operando 25 años en el mercado de la venta al por menor en almacenes no especializados con surtido compuesto por tabaco, bebidas y alimentos.

La presente investigación fue elaborada con el propósito de implementar el sistema de control interno en los procesos de cobranza, con la finalidad de reducir los riesgos en el departamento de créditos y cobranza, buscando obtener un mejor proceso al momento de brindar una venta a crédito o realizar la cobranza, buscando mejorar la liquidez, los resultados mostraron problemas en la empresa por falta de un buen proceso de cobranza en efectivo, para conseguir información de las variables, se utilizó el instrumento de la Entrevista al personal de la empresa. Los primeros resultados que se observó fue que la empresa no existe un buen Sistema de Control Interno al momento de realizar el depósito del efectivo recaudado durante el día. Las cuentas por cobrar han permitido a la empresa incrementar sus ventas y cumplir con el objetivo de las metas propuestas, buscando mejorar su proceso de cobranza de la empresa hacia sus clientes ya sea venta al contado o crédito.

Al cierre del año 2021 se tuvo como finalidad de investigar la relevancia del sistema de control interno y las cuentas por cobrar, para toda la entidad comercial, Supermercados La Inmaculada SAC, a través del departamento de créditos y cobranza, quienes tuvieron por objetivo principal de producir liquidez, a través de una adecuada diligencia de morosidad y riesgo del comensal, buscando tener un perfecto control del cobro de los pendientes atrasados hasta ese año 2021. Esta situación se logró; aplicando de manera correcta, el control interno en la empresa, siendo provechosa y fundamental para Supermercados la Inmaculada, debido que la empresa cuenta con la necesidad de reducir las cuentas por cobrar en el área de cobranza y créditos, evitando los posibles riesgos que perjudicaron a la empresa y su rentabilidad que se vio afectada en el año 2021.

La empresa cuenta con un software contable, de las cuales se crearon los manuales de cada uno de los procesos, en el momento de analizar el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa se encontraron con serias falencias donde no se están cumpliendo con las políticas y los procedimientos definidos en el manual. La gestión de cuentas por cobrar es realizada por el departamento de

crédito y cobranza, quienes tienen la función de dar seguimiento a los clientes para los respectivos cobros donde la función se da de manera telefónica al vencimiento del crédito, los procedimientos de cuentas por cobrar se da de manera semanal y mensual dirigidos a la contadora general de Supermercados la Inmaculada donde se tiene por detallado los cobros vencidos y los cobros realizados, la empresa tiene como política crediticia de otorgar a sus clientes preferentes en 120 días. La empresa no aplica evaluaciones de créditos y no tienen programas de cobro, donde no llevan el control de vencimientos de las facturas otorgadas a crédito a todos los clientes, tiene como procedimiento de facturación recibir un correo que quede como una constancia de pedido para el procesamiento del pedido y posterior entrega de la mercadería. Supermercados la Inmaculada tiene como procedimiento de cobranza ya una vez vencido el plazo de crédito realizar llamada telefónica.

La contadora general indicó el alto volumen de cartera vencida de las facturas no cobradas, otra situación que presenta es que no existe un buen control de los anticipos recibidos por parte de los clientes por ende esto ocasiona errores al momento de realizar las cobranzas y molestia de los clientes, el estudio está enfocado a realizar el análisis de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa que presenta como un problema un alto índice de cuentas incobrables. El presente trabajo será útil, porque ayudará a corregir los errores de la empresa La Inmaculada SAC, al momento de llevar un buen Sistema de Control Interno, más especificado y contando con más opciones para facilitar las cobranzas y los créditos que los clientes necesitan. Satisfará un buen entorno laboral y existirá satisfacción por parte de los clientes o personal de la empresa. Se realizará de manera fácil las operaciones, la empresa incrementará en su liquidez y solvencia que será reflejada en los estados financieros.

Por ello se planteó como problema general: ¿Cómo es el sistema de control interno y la gestión de las cuentas por cobrar en Supermercado La Inmaculada SAC, Tarapoto, 2021?, donde los problemas específicos: ¿Cómo es la situación actual del control interno y sus subcategorías en Supermercados la Inmaculada SAC?, ¿Cómo es la situación actual de la gestión de cuentas por cobrar y sus subcategorías en el Supermercados la Inmaculada SAC?.

El presente trabajo de investigación se justifica de manera teórica porque nos ayudaron a fortalecer los conceptos de las dos variables y dimensiones de investigación, siendo importante conservar el escenario favorable dentro de la empresa, llegando a impedir que la empresa entre en pérdidas económicas; lo social se dio, para que las empresas que tienen el mismo giro de negocio como de Supermercados La Inmaculada SAC, conozcan la importancia del desarrollo de los procesos que conlleva el control interno, haciendo posible la acción efectiva de los cobros de las cuentas atrasadas; la justificación práctica está basada en los resultados que se demostraron, aplicando un debido control interno en las organizaciones comerciales, beneficiando de una manera eficiente a todos los departamentos, siendo el departamento específico de créditos y cobranzas, donde se plantearon las fórmulas que evitaron los riesgos que afecten a Supermercados La Inmaculada SAC. La justificación metodológica de la investigación se constituyó en una fuente de consulta, de manera práctica, puntual y clara, donde se ha obtenido un acceso fácil, para que los directivos y colaboradores de las demás empresas del mismo giro de negocio puedan considerar como un referente para implementar el control interno como una herramienta útil para una apropiada gestión de cuentas por cobrar, para resguardar los bienes y los patrimonios de la empresa.

El problema residió cuando la entidad comenzó a tener dificultades de liquidez para dar soluciones a sus necesidades de efectivo, motivo de los créditos otorgados a los clientes, donde los procesos de créditos no están enfocados con las condiciones y los requisitos que se deben aplicar a los clientes, en consecuencia, las cobranzas de los créditos cada vez se vuelven menos efectivas, al no contar con disposiciones y parámetros reglamentados, esto fue como se planteó en la presente investigación como **objetivo general a:** Describir el sistema de control interno y la gestión de las cuentas por cobrar de Supermercados La Inmaculada SAC, Tarapoto 2021. Además, tenemos los **objetivos específicos:** Describir la situación actual del control interno y sus subcategorías en el Supermercados la Inmaculada SAC, Describir la situación actual de la gestión de cuentas por cobrar y sus subcategorías en el Supermercados la Inmaculada SAC.

II. MARCO TEÓRICO

En las diferentes investigaciones relacionadas con las variables propuestas en el presente proyecto, entre las cuales seleccionamos algunas publicaciones que anteceden esta tesis, a continuación, planteamos algunos antecedentes realizados a nivel internacional. Para Catuche & Benavides (2017) en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Control Interno Para la Compañía Logística Internacional SAS., Tesis de pregrado, Universidad Javeriana de Cali – Santiago de Cali - Colombia. En la presente investigación tuvo como objetivo elaborar un programa de control interno para todos los departamentos de la entidad comercial. El trabajo de investigación tuvo una orientación aplicada y descriptivo porque donde se trató de evaluar, entender y conocer el desarrollo de una empresa, donde se trató de concluir y llegar a un punto de quiebre, donde la empresa evidencia y muestra serios riesgos y falencias, donde los controles internos no son los correctos y adecuados, donde los procesos de distribución son inadecuados, no teniendo en ciertas áreas determinadas un personal fijo para el correcto desempeño correcto en una tarea o un proceso asignado. El Control Interno, brindó información a la empresa para el mejoramiento y crecimiento de las operaciones, dichas operaciones estaban bajo responsabilidad del administrador la junta de socios. El Control Interno es muy estratégico dentro de la organización empresarial, donde se buscó la implementación de diferentes procedimientos y técnicas que ayudaron en las funciones de sus actividades planeadas, donde la protección de información financiera y la administración de la empresa, pueda detectar, evitar y corregir las omisiones que puedan llegar a ocurrir y afectar de forma perjudicial el desempeño y los procedimientos de la empresa.

Según Elizalde (13 De Marzo 2017) en su tesis con título “Apreciación del método de control interno en el asunto de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito dado en una institución del sistema financiero en el Ecuador – Ecuador”. Este trabajo tuvo como objetivo principal de planear un estudio adecuado y ordenado en los softwares del control interno en los procedimientos de los pendientes por recibir, donde se obtuvo la consideración de las técnicas del COSO instituye con su marco normativo. Esta investigación ha sido de carácter cualitativa de modelo ex pos facto, siendo un modelo de análisis donde se utilizó los antecedentes en los procesos de

la misma institución financiera, existiendo informes efectuados hacia el personal de Elibank. Llegando a concluir: La entidad financiera tiene procedimientos de control interno donde permitió reducción de los posibles errores y riesgos, siendo estos controles no van acorde a los cumplimientos del objetivo de la entidad financiera, llegando a la deficiencia de procedimientos de los cobros asociados. Para llevar un buen orden en las cuentas por cobrar con los usuarios que tienen línea en créditos, es preferible que cada uno tengan un número de tarjeta, que se logró facilitar al departamento de cobranzas y de créditos en el momento de consultar la deuda y cuando el cliente desea cancelarle, con el fin de reducir errores y llevar un proceso confiable.

Según Del Pezo Monroy & Zambrano (4 de Marzo de 2020) en su tesis con título “Estrategias de Cobranzas para la Gestión de la cartera de Interagua en el sector de la Isla Trinidad en la ciudad de Guayaquil - Ecuador”, el presenta proyecto de investigación nos muestran como objeto principal de investigación en plantear nuevas estrategias de cobranzas de crédito para que pueda tener eficacia, para que los procesos de cobranzas sean efectivos y eficientes, es una investigación explicativa, donde se llega a una conclusión que las cobranzas viene a ser una cadena de procesos, donde inicia con las especificaciones de la negociación, que ayuda en el desarrollo económico, donde será de vital importancia establecer parámetros de seguimiento, dando énfasis en los riesgos que puede generar la falta de pago de la deuda. Los procesos de cobranza en una empresa, requiere de orden y un buen control de las actividades de sus clientes, poniendo un límite en su línea de crédito y así la empresa evitará pérdidas durante el desarrollo de sus actividades, proponiendo nuevas estrategias que ayudaron a mejorar como empresa.

Según Ortiz & Bustos (2019) en sus tesis con título “Modelo de Gestión de Cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”, el presente trabajo tuvo como objeto principal de investigación para mejorar el plan de gestión de cobros, es una investigación descriptiva, donde se llega a la conclusión uno de los factores fundamentales para obtener un esquema de los modelos de administración de las cuentas por cobrar se tuvo que establecer una revisión permanente a todos los documentos de la letras de crédito vencidas, donde se podrán verificar los datos de los clientes morosos y se tendrá que hacer un folio de las cuentas por cobrar

establecido para cada comensal, y así poder tener un historial a futuro para que sea rápido y efectivo al conceder créditos a los clientes. Este proyecto de investigación ayudó a reducir muchos errores, uno de ellos es reducir la cartera de clientes morosos, tener un límite de crédito, que favorece a la empresa y al mismo tiempo al cliente, para que pueda cancelar sus deudas sin ningún problema, brindando facilidades de pago.

Para Sandoval (2015). En su tesis titulada "Sistema de Control Interno bajo enfoque COSO III e incidencia de mejora del servicio en Hotel Korianka -2014". En este proyecto de investigación tuvo como objeto principal de estudio es como se determinara el control interno adecuado para su enfoque en el COSO III si incidirá de forma favorable, el presente trabajo se aplicó el método descriptivo, hotel Korianka atiende con los servicios de hotelería y venta de comida, contando con procedimientos y procesos que no estaban elaborados ni estimulados directamente por la dirección general de la empresa, esta principal deficiencia denoto debilidad en su software de control interno. El trabajo de investigación fue desarrollado en el ámbito empresarial, sector hotelería, de las cuales se realizarán las actividades de administración, actividades económicas y actividades operativas, donde el Control Interno bajo la proposición del COSO III que debe influir de manera favorable en los servicios del Hotel Korianka. De las cuales estos procedimientos no permitieron alcanzar los objetivos generales del trabajo, mediante la discusión y los resultados. Donde se obtuvo las conclusiones, el autor dio las recomendaciones correspondientes, donde quiere manifestar la hipótesis sobre el control Interno con la perspectiva del COSO III adecuado incidirá de manera óptima para el mejoramiento de los servicios en el Hotel Korianka.

Rodriguez & Vasquez (2016). En sus tesis con título "Propuesta del Diseño de un Sistema de Control Interno Para Obtener La Eficiencia En El Proceso Productivo y Mejorar el Costo Beneficio de la Empresa Dulce Pastelería EIRL En El Periodo 2015 – 2016. El proyecto de investigación fue realizado con efectos de diseñar un programa de control interno tuvo el objetivo principal para poder tener capacidad de solvencia al instante de realizar los procesos de manufacturación del ente comercial, es una investigación con carácter descriptivo con un diseño no experimental, en el momento de elaborar el control interno donde habrá una

estructura, el área de productos en producción. El presente trabajo evaluó la realidad problemática del control interno, donde se comprobó que hay una insuficiencia en las funciones, procedimientos y operaciones el control de los distintos departamentos que la empresa presenta, fundamentalmente en el área de producción; para la optimización de los recursos y buscando la eficiencia, donde se ofreció un plan de control interno, donde se buscó el plan más idóneo para la empresa Dulce Pastelería EIRL. Entonces se concluye que el control interno favorecerá los diferentes departamentos que la empresa cuenta, con el fin de llevar un buen orden, evitando y reduciendo los riesgos que anteriormente la empresa tenía, favorece a muchos empresarios llevar un buen control, porque así podrán darse cuenta en el incremento de su liquidez y mejoramiento en la producción.

Según Pérez & Ramos (2016) en sus tesis para la obtención del grado de contador, el presente trabajo de investigación trata sobre la Implementación de un Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Bagservis SAC, en la presente investigación teniendo como objeto principal de investigación el analizar las incidencias de implementar el sistema de control interno en la solvencia de la empresa, la investigación fue experimental con carácter pre-experimental, el trabajo presenta de 6 tomos: En el tomo I nos hablan de la situación problemática, siendo uno de los principales problemas la liquidez, la morosidad en las letras por cobrar de 90 días de retraso del cliente, donde la mayoría de las ventas son a garantía, se detectó también que la empresa no tiene políticas de cobranza para la recobro de efectivo. Donde se establecieron los objetivos principales y los específicos para posterior análisis de incidencia, el implementar el Control de las Cuentas de cobranza. En el tomo II nos habla del Marco de referencia, donde se redactaron los sucesos anteriores que son los antecedentes, que da un respaldo a la investigación y donde se explicaron las especificaciones que se utilizaron en la tesis. En el tomo III se propuso la hipótesis, acerca del Control Interno en las Cuentas por cobrar si incidirá de forma positiva en la solvencia de Bagservis SAC. En el tomo IV se mostró métodos y materiales a usar, utilizando el análisis de la población, la muestra y usando el método de observación, la aplicación de la entrevista se encontraron los principales problemas y los principales aspectos a mejorar en el sistema de control en los procedimientos de cobranza de BAGSERVIS SAC. En el tomo V la tesis se expone a plenitud, en

un primer momento, se dispone de todos los procedimientos actuales, se evaluará la solvencia de la empresa Bagservis, donde se estableció que los controles internos en las cuentas por cobrar y se termina con su adecuación. En el tomo VI se presentó los resultados, donde se implementó y se evaluó el impacto que tendrá el programa de control interno en los procesos de cobranza, luego se aplicó los nuevos procesos de control interno, donde se usó los indicadores de morosidad y la recuperación de las letras vencidas. El en presente proyecto de investigación se llega a concluir que cuán importante puede ser el control interno dentro de una empresa, previamente se hizo una evaluación a las existencias y la liquidez de Bagservis, se evaluara y se implementa a la empresa, al final de dicho periodo se evaluara el impacto positivo que tiene el programa de control interno de las cuentas por cobrar, aplicando nuevos parámetros de control interno, al final se demostrara que la adecuación del control interno tuvo un impacto positivo.

Según Iparraguirre (2016). en su tesis con título “El Riesgo Tributario Que Genera Un Deficiente Sistema De Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar Al Exterior En La Empresa Fundo Los Paltos S.A.C. El proyecto de investigación tuvo objeto principal de estudio, fue de presentar propuestas de mejorar los procesos en los pendientes, donde nos permitirá la mejora de gestión y la eficiencia en el departamento de cobranzas donde se buscará reducir los riesgos tributarios, la investigación se desarrolló de manera descriptiva, tiene un diseño no experimental con corte transversal, donde se tomó como muestra a un grupo de individuos para que así se pueda realizar las encuestas y entrevistas en relación del tema de cobranza con el fin de obtener resultados, determinando el adecuado uso del control interno del departamento de cobranza. Llegando a concluir que existen posibles riesgos tributarios en las obligaciones tributarias de forma mensual, que están relacionados con los procesos de cobranza y el control interno, siendo los pagos extemporáneos de los tributos y depósitos fuera del plazo de presentación, donde se incurre a la puesta de intereses moratorios y esto genera desconfianza para las cuentas por cobrar. En este trabajo de investigación se encontraron omisiones tributarias al momento de cancelar las obligaciones tributarias, las omisiones se están relacionando con control interno de los pendientes por cobrar, siendo uno de los principales problemas tributarios, incurriendo a la omisión tributaria.

Según Cuadros & Vargas (01 De Noviembre Del 2016) en sus tesis para obtener el grado de contador titulada “GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA APPLE GLASS PERUANA SAC 2015”. En este proyecto, se trabajó con los reportes del periodo anterior, donde las gestiones se aplicaron en Apple Glass SAC una empresa peruana, y viendo de qué manera estaría afectando con la solvencia económica. En este trabajo de investigación se utilizó distintos conceptos y variantes de información con citas diferentes, así mismo para el marco teórico, ayudo, porque aportaron la información necesaria en las distintas variables en investigación. Tal manera que se planteó y se trazó una meta de inicio, lográndose plantear, que el Leasing Factoring es una alternativa y uso de los instrumentos o las técnicas en la gestión es un complemento.

Para dicho estudio se procedió elaborar los apoyos teóricos, Categoría 1: Según la Contraloría General de la Republica del Perú nos cita que son un conjunto que nos permitirá prevenir riesgos a corto, mediano y largo, irregularidades que se presentan y los malos hechos o prácticas de corrupción en los organismos públicos. El control interno son los conjuntos de elementos organizacionales que involucran a: Organización, planeación, procedimientos de evaluación de personal, Normas y control de gestión, Comunicación y Sistemas de Información, que son interdependientes e interrelacionados, donde se busca una acción conjunta para las políticas institucionales y lograr las metas de una manera eficiente. (Contraloria General de La Republica 2016)

Según Meléndez (2016), nos dice que el control interno, consta de cuatro dimensiones e indicadores: **a) Ambientes de control:** en el entorno del control se trata de adjuntar la integridad y los valores de ética profesional en la organización empresarial; donde las referencias permiten a la junta directiva a desarrollar las responsabilidades de supervisión; responsabilidad y distribución de poderes, estructura organizada, el proceso de desarrollar, rigor aplicado a las medidas de desempeño y atraer y retener a los profesionales calificados. Indicadores: Compromiso en las actividades a desarrollar por la competencia; Comité de auditoría o consejo de directores; Integridad, valores éticos. **b) Evaluación de Riesgo:** Cada negocio se encuentra expuesta a diferentes tipos de riesgo con factores externos e

internos. Los riesgos se definen como la selección del evento que incide de forma perjudicial en la consecución de los objetivos. Las evaluaciones de riesgos cuentan con un nivel de riesgo en el que se puede determinar los procesos, procedimientos y controles para mejorarlos. Indicadores: Sistema de información actualizado o reconstruidos; Contratación de personal nuevo; Cambios en el ambiente de control de operaciones.

También, **c) Actividad de control:** son las acciones definidas a través de normativas, políticas y procedimientos que ayudan a asegurar las pautas de gestión para reducir los riesgos que impactan de manera fuerte en los objetivos. Indicadores: Procesamiento de información; Revisión de alto nivel; Funciones directas y administrativas. **d) Monitoreo:** Es la evaluación diaria, semanal o mensual del desempeño del control interno, con la finalidad de determinar que los controles estén operando de manera eficiente teniendo en cuenta lo planeado y la necesidad de la modificación según los cambios de las condiciones. Indicadores: El proceso de evaluación alcance; El alcance y frecuencia de la evaluación; Metodología de evaluación.

Para dicho estudio se procedió elaborar los apoyos teóricos, Categoría 2: Según *Arroba, Morales & Villavicencio (2015)* alcanzaron a considerar como activos corrientes, para eso reflejan en uno de los estados financiero siendo el “Estado de situación financiera”, toman su origen, estas cuentas pueden ser: Las cuentas por cobrar: donde se archivarán en el historial de cuentas de los clientes, originándose en una venta normal de productos o servicios. *Yamnenko (2017)* nos hace mención sobre los pendientes por recibir: provienen de diferentes actividades, que no necesariamente de la prestación de servicios y ventas de productos, son originadas de las diferentes actividades a las que están estipulas en la constitución de la empresa, como los créditos o préstamos. También nos dice el registro de las operaciones por compromisos de los comensales, con los escritos (documentos) que certifiquen la deuda, provenientes de las actividades del comercio de servicios o bienes, siendo entonces la empresa está en la responsabilidad de adjuntar todos los movimientos hechos, para el control adecuado y el logro de convertirlos en efectivo.

Según *Alarcon & Torres (2017)* nos dice que las entidades financieras y comerciales necesitan de las herramientas y aparatos que ayudan al control de la

gestión institucional, donde emitirá informes extensos de los controles periódicos en base a las actividades desarrolladas y con el cumplimiento legal, lo que permitirá y efectuar de manera adecuada y correcta toma de decisiones con la finalidad de recuperar el correcto cumplimiento de la administración.

Entre las subcategorías de Cuentas por cobrar tenemos:

Primera subcategoría tenemos a la **Recuperabilidad** de los activos financieros; *Acosta (2017)* ellos consideran a la NIC 39 que son los Instrumentos financieros: comprobación y calculo, debido a ayudar y reconocer, midiendo las pérdidas que se pueden generar con los activos y los pasivos no corrientes, y los valores de los contratos de compra y venta de partidas no financieras. *Según Gomez (2015)*, el proceso de recobrar la cartera vencida por medio de la cobranza es fundamental para la economía de una entidad, donde se logra descuidar el beneficio, de lograr los objetivos. Las ventas se reflejarán en el balance final donde estarán siendo afectadas ya que no se cobró a tiempo, perjudicando a las cuentas caducadas ocasionando retención de pedidos, siendo importante buscar que los compromisos se cancelen en los términos establecidos.

Segunda subcategoría tenemos la **Eficiencia en la cobranza**; se puede definir al procedimiento de cobranza como la salvación de los activos financieros, a la cuota de prestación de bienes o servicios e instrumentos que simbolizan para el pago de cualquier compromiso, factura o cualquier documento válido para su cumplimiento. El problema viene a ser la conservación del margen de efectivo suficiente para afrontar las obligaciones mensuales sin inconvenientes impidiendo conservar saldos no rentables, dando por entendido a dar mayor atención a los procedimientos de cobranza, el resultado de las ventas al crédito, cuyo costo por insuficiencia de recupero en los términos fijados, lleva consigo un costo agregado equivalente (Al-Mahmoud 2021)

Como **tercera subcategoría** tenemos los **Procedimientos de Cobranza** en la administración de cada empresa, la falta de pago de las deudas lleva a pérdidas económicas y a la pérdida del cliente mismo. Donde se deben establecer de forma clara y concisa las actividades a desarrollarse para *Ferreiro (2015)* nos menciona que existe 2 formas o procesos básicos de cobranza: la cobranza judicial y la cobranza prejudicial, siendo el cobro judicial el último recurso que llega la empresa

y de las cuales se recomienda a utilizar, mientras que la cobranza prejudicial se utiliza medios de telecomunicaciones.

Como **cuarta subcategoría** tenemos las **Políticas de Cobranza** como un conjunto de procedimientos y normas que se establecen para asegurar los montos pendientes de las cuentas por recibir y hacer efectivo el dinero. Donde el fracaso o éxito dependiera de este proceso continuo, donde dependiera mucho de los objetivos de la empresa, estas políticas propuestas deberán ser analizadas para asegurar su efectividad en el cobro para la conservación de los clientes. La administración de cobranza de una empresa tiene tres características: gestión, control y políticas

Entre los indicadores de las Cuentas por cobrar tenemos: Como **primer indicador** tenemos al Periodo promedio de cobranza, es el tiempo de cobro en plazos, el tiempo que se demora la empresa en cobrar a sus clientes. Como **segundo indicador** tenemos a la Rotación de las cuentas por cobrar es la efectividad de las cuentas por recibir de una empresa, donde se mide a través del índice de rotación de cuentas por recibir que representara el número de veces en que las cuentas por recibir se convierten en dinero efectivo. Como **tercer indicador** tenemos el plazo medio de antigüedad de las cuentas por cobrar, resulta ser el plazo de la antigüedad de las cuentas por recibir que refleja la rapidez de los clientes que pagan sus deudas pendientes, pero también se deberán considerar y estipular los términos de condiciones. Como **cuarto indicador** tenemos la Incobrabilidad de las cuentas por cobrar donde la administración de cobranza se mide utilizando el índice de morosidad de las cuentas por cobrar y donde el porcentaje del importe de la cobranza es dudosa

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Este proyecto de tesis es de clase aplicada, donde tratamos de hacer conocer el problema con mayor detalle aplicando las propuestas metodológicas de diferentes autores (CONCYTEC, 2018). Asimismo, se ha empleado el enfoque cualitativo. Según Hernandez (2014), el estudio cualitativo se basa en forma probatoria y secuencial. Cada etapa pasa a la siguiente y no se debe omitir los pasos.

3.1.2. Diseño de investigación

El trabajo de investigación, tuvo el carácter estudio de caso, porque se estudiará la situación en la que se encuentra la categoría, el estado actual y como es que este se encuentra en relación a un contexto determinado. Además, es tipo transversal porque la información se ha obtenido en un periodo específico de tiempo (Dzul 2018). El trabajo presenta un enfoque cualitativo y tendrá un diseño de investigación de estudio de caso.

3.2. Categorías, subcategorías

C1: Sistema de Control Interno

Definición conceptual: Según la Contraloría General de la República nos menciona que para un Sistema de Control Interno en conjunto nos permitió prevenir riesgos a corto plazo, mediano plazo y largo plazo, irregularidades que se presentan y los malos hechos o prácticas de corrupción en los organismos públicos. El sistema de control interno son los conjuntos de elementos de la organización que involucran a: Organización, planeación, Control de Gestión, comunicación, Sistemas de Información y Normas de procedimientos Evaluación de Personal que son interdependientes e interrelacionados, donde se busca una acción conjunta para las políticas institucionales y alcanzar las metas de una manera eficiente. (Contraloría General de La República del Perú 2016)

Definición Operacional: El control interno es básico para promover y mejorar las participaciones que se ejecutaran en la institución u organización, y es indispensable lograr una gestión eficiente.

Subcategoría: Evaluación de riesgos, ambientes de control, monitoreo y las actividades de control.

Indicadores: El compromiso por la competencia, el procesamiento de información, los cambios en el ambiente de operaciones, el proceso de evaluación.

Escala de medición: Nominal

C2: Cuentas por cobrar

Definición Conceptual: Según Arroba, Morales & Villavicencio (2015) estas alcanzan a considerarse como activos corrientes, por eso se reflejan en uno de los estados financiero siendo el “Estado de situación financiera”, tomando su origen, estas cuentas pueden ser: Las cuentas por cobrar: donde se archivaron en el historial de cuentas de los clientes, originando en una venta normal de productos o servicios.

Definición Operacional: La buena administración de las cuentas por cobrar beneficia en el incremento del patrimonio, con la finalidad de reducir los riesgos, evitando los riesgos que puede ocasionar una crisis para la entidad, para ello se necesita un buen control interno en dicha gestión.

Subcategorías: La recuperabilidad, la Eficiencia en la cobranza, los procedimientos de Cobranza y las políticas de Cobranza

Indicadores: Periodo de promedio de cobranza, la rotacion de las cuentas por cobrar, la Incobrabilidad de cuentas por cobrar, el plazo medio de antigüedad de cuentas por cobrar

Escala de medición: Nominal

3.3. Escenario de estudio

Se considera a la empresa Inmaculada, sus ambientes, sus trabajadores y las documentaciones necesarias para poder resolver el estudio, tomando como

referencia el ejercicio o año en el que se desarrolla el presente, es decir del año 2022.

3.4. Participantes

Según Hernández & Mendoza (2018), donde se consideró a la unidad de aplicación donde se encuentran los casos seleccionados de un conjunto, los cuales constituyen los participantes que formarán parte del estudio.

Estuvo conformado por todas las áreas de la Inmaculada S.A.C, todos sus trabajadores

Tabla 1 Participantes totales

Áreas/Dpto. de Supermercados la Inmaculada SAC	Cantidad Total
Gcia Gral.	2
Gcia de Admi.	2
Departamento de Finanzas	5
Departamento de Contabilidad	20
Departamento de Tesorería	7
Departamento de RR. HH	6
Departamento de Sistemas	4
Departamento de Compras	10
Marketing	2
Área de atención al cliente	50
Área de abarrotes	10
Área de perecibles	10
Área de trastienda	10
Almacén	10
Total	150

Nota: Supermercados La Inmaculada S.A.C

Criterios de inclusión

Se incluyo a los jefes del departamento de contabilidad y área de tesorería que requerirán ser partícipes, voluntarios en la ejecución del trabajo de investigación.

Criterios de exclusión

En el trabajo de investigación que se desarrolló no tomo en cuenta a todos los trabajadores que pertenecen a las áreas de la gerencia general y administrativa, el departamento de finanzas, tesorería, recursos humanos, sistemas, compras, marketing, atención al cliente, área de abarrotes, perecibles, área de trastienda y almacén, son las áreas de Supermercados La Inmaculada que no estarán siendo tomados en cuenta para el presente trabajo de investigación.

Donde la empresa Supermercados La Inmaculada SAC cuenta con 150 colaboradores, considerando la cantidad de integrantes de la empresa es grande, la muestra lo tomamos del departamento de contabilidad y el área de tesorería es decir a 3 personas (jefes de área).

Tabla 2

Participantes

Área/ Departamento	Cantidad Total
Departamento de Contabilidad	2
Área de Tesorería	1
Total	3

Nota: Supermercados La Inmaculada S.A.C

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Sierra Bravo (2003, p.241), para dicho autor la recolección de datos por sondeo, se sustenta básicamente en la extracción de datos de real interés que servirá en la investigación mediante la interrogación a la población que se servirá como muestra del estudio.

En el trabajo presentado se utilizó los siguientes instrumentos:

Técnica: El trabajo de investigación se usó las entrevista como una técnica de investigación cualitativa, donde se cumple las características necesarias, donde

el que realiza la entrevista se pondrá en contacto con el entrevistado con la finalidad de extraer información necesaria y suficiente, obteniendo resultados de forma escrita o verbal. El procedimiento de comunicación se realizó mediante guía de entrevistas.

Instrumentos: Se utilizó como instrumento correspondiente a la guía de **entrevista** Cantillo & Buitrago (2018) nos explica que la entrevista es un intercambio de ideas u opiniones por medio de una conversación dada entre dos o más participantes (personas), de las cuales está constituido por el entrevistador y entrevistado.

3.6. Procedimientos

Lo primero que se realizó fue solicitar autorización a Supermercados La Inmaculada S.A.C, para desarrollar la investigación y contar con la información necesaria y la participación de las personas involucradas. Como segunda acción fue la validación y la elaboración de los instrumentos, para lo cual fue necesario realizar una reunión junto a los colaboradores para la recolección de la información. Para la elaboración de los datos se examinó e interpretó todo el reporte recolectado con los instrumentos (cuestionarios y entrevistas) y partiendo de la investigación realizada y la interpretación hecha se llegarán a las conclusiones y se darán las recomendaciones.

3.7. Rigor científico

Para el estudio se tomó en consideración la validación del instrumento para poder dar la calidad requerida para el estudio por parte del instrumento determinado, por otro lado se tiene en cuenta el contenido y coherencia de los mismos para poder darle el rigor científico necesario.

3.8. Método de análisis de datos

Con las referencias obtenidas mediante la medición con los instrumentos de medición, se realizó una comparación respecto a los entrevistados, para lo cual se utilizó el Word, para que posteriormente se puede tener una mejor visión sobre todo el esquema general del estudio.

El trabajo de investigación que fue realizado a Supermercados La Inmaculada SAC se realizó con una investigación aplicada. Además, cualitativa, donde se utilizó para el desarrollo de las categorías, impresiones de la entrevista, análisis de las respuestas de los entrevistados, teniendo en cuenta un Microsoft Word 2019.

3.9. Aspectos éticos

El trabajo de investigación que fue realizado a Supermercados la Inmaculada SAC, para la elaboración del documento se usó páginas de libros reconocidos autores especializados en el tema de investigación, tesis que fueron aprobadas, artículos científicos y trabajos de investigación donde se respetó las autorías de citas, también se tuvo en cuenta y se consideró la confiabilidad de la información que quedó demostrado en las encuestas realizadas a los propios trabajadores de la empresa, lo cual no afectó la susceptibilidad del personal que va ser entrevistado, también se consideró trabajar con la ética profesional sin adulterar ni manipular la información para demostrar un alto grado de confiabilidad y nuestro grado de compromiso con el trabajo de investigación realizado a Supermercado la Inmaculada.

IV. Resultados

A continuación, en la presente tesis se presentará los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos trasados en el estudio, donde fue necesario la aplicación de los instrumentos elaborados (entrevista), donde cuyos resultados se presenta a continuación:

Donde se desarrollaron las actividades del sistema de control interno y las cuentas por cobrar en supermercados la Inmaculada S.A.C, Tarapoto, 2021.

Se aplicó una guía de entrevista que estuvo dirigida al área de contabilidad y área de tesorería.

Situación actual del control interno y subcategorías en el Supermercados la Inmaculada SAC.

Ambientes de Control

1. Considera Ud. ¿Se cumplen con los manuales de funcionamiento, sirven de guía para el personal de la empresa, en el área de trabajo?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

A veces se cumplen los manuales de funcionamiento, este documento es de mucha importancia para una empresa, porque facilita al colaborador conocer de manera clara sus funciones, teniendo en cuenta desde el momento que ingreso hasta finalizar sus actividades.

- **Asimismo, la contadora sostuvo**

Que se cumplen con los manuales de funcionamiento, pero el colaborador no llega a culminar sus actividades programadas del día.

- **Para finalizar la encargada de finanzas se tuvo como respuesta:**

A veces, porque antes que un personal nuevo ingrese a laborar, necesita una capacitación e inducción sobre el puesto que ocupará.

Interpretación:

Los manuales de funcionamiento dentro de una empresa son de vital importancia, porque facilita tanto a la empresa como a los colaboradores a un mejor desarrollo de las actividades diarias, donde la empresa tiene como obligación de capacitar a los nuevos colaboradores con el fin de minimizar

los errores frecuentes. Con las respuestas obtenidas, la empresa Supermercados la Inmaculada no viene cumpliendo con los manuales de funcionamiento de manera óptima, donde el personal no llega a culminar sus actividades diarias y deja acumular para el siguiente día, que perjudica a la empresa y al mismo personal en el desarrollo de sus actividades.

2. ¿Cuáles son los manuales de funcionamiento en el departamento de cobranza?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza sostiene:**

En el Manual de Crédito y Cobranzas enfatizo de manera general los lineamientos de crédito, los procedimientos crediticios y la gestión de cobranza.

- **Asimismo, la contadora sostuvo:**

Los manuales de funcionamiento vienen a ser los registros sistemáticos de las ventas diarias, revisiones de las cuentas por cobrar, seguimiento a los clientes una vez realizado la venta.

- **Para finalizar la encargada de finanzas sostuvo:**

Los manuales de funcionamiento especialmente se basan en el orden y un buen control de las facturas o deudas pendientes por cobrar.

Interpretación:

Los manuales de función, nos describirá de manera básica las ocupaciones de las distintas áreas, donde se deberá describir y definir brevemente cada uno de las funciones, las responsabilidades básicas y las limitaciones en el área de créditos.

3. ¿Cuáles son las funciones específicas del área de ventas, créditos y cobranza?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

- Otorgar el crédito: a los clientes que desean comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa.
- Estudio del estado financiero: Para tener información financiera en la decisión de otorgar crédito.

- Gestión efectiva de la cobranza: Las gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso.
- Informar a la gerencia: se debe de presentar informes referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o no.

- **Asimismo, la contadora general sostuvo:**

Que las funciones específicas del área de venta están basadas en las facturaciones que el usuario consume de forma diaria, la función del área de crédito se encarga de realizar un seguimiento adecuado, siendo diaria, semanal, quincenal y mensual

- **Para finalizar la encargada de finanzas se tuvo como respuesta:**

La función específica de las áreas de ventas, crédito y cobranza es llevar un adecuado control de los créditos brindados a los usuarios con el fin de reducir o evitar cuentas incobrables.

Interpretación:

En las actividades de ambiente de control, se realizó la identificación de los manuales y políticas de la empresa, que consta en el reconocimiento de los procedimientos, para la cual se realizó una entrevista a los encargados del área con el fin de reducir costos, tiempo y modalidades de pago.

4. ¿Como cree que puede influir un adecuado sistema de cuentas por cobrar en Supermercados la Inmaculada?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

Mantener siempre los datos correctos de tus clientes, establecer procesos de aprobación de crédito claros y concisos, establece procesos de facturación efectivos, perfeccionar el proceso de aplicación de pagos y optimizar el proceso de cobranza.

- **Asimismo, la encarga de finanza sostuvo:**

Se debe realizar la cobranza de manera correcta, teniendo en cuenta los datos actualizados del usuario

- **Para finalizar la contadora sostuvo:**

Influye bastante, porque nos permite actualizar los datos personales de los clientes, realizar un seguimiento diario de las ventas a crédito, siendo el usuario con deuda mayor a 3 meses calendarios son puestos a la central de riesgo (Infocorp).

Interpretación:

Cuando se trata de funciones de ventas, crédito y cobranza, se establecen las condiciones, se realiza un estudio financiero para tener la información financiera en la decisión de otorgar crédito que se realiza, informar a gerencia donde se presentará los informes concernientes a los créditos que fueron solicitados, montos y si fueron aprobados o no para otorgar el crédito a los clientes que desean comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa y tener una gestión efectiva de la cobranza donde las gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso, donde ambas partes (cliente y empresa) están sujetas de armonizar los procesos de cobranzas. Las condiciones son (Fecha, lugar, monto) se establecen en contratos, para fortalecer el compromiso del cliente.

Evaluación de riesgos

5. ¿Cuáles son los riesgos de un inadecuado proceso de cobranza?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

El riesgo sería las pérdidas o impagos por parte del cliente deudor o prestatario, debido al incumplimiento de las obligaciones de crédito contraídas con la empresa, el riesgo de crédito se complementa con el riesgo de insolvencia.

- **Asimismo, la encargada del área de contabilidad sostuvo:**

La pérdida de documentos, datos no actualizados del cliente, mala evaluación del límite de crédito

- **Para finalizar la encargada de finanzas se tuvo como respuesta:**

El mayor riesgo que se pudo observar en este periodo fue las deudas pendientes por cobrar, el desorden de las descargas de facturas emitidas al cliente, comparando el sistema contable con el sistema comercial.

Interpretación:

Los riesgos que presenta la empresa Supermercados La Inmaculada, son las deudas pendientes por cobrar al usuario, por falta de actualización de datos y documentos, incumplimiento con los pagos durante el tiempo establecido, el desorden al momento de descargar las facturas.

6. ¿Por qué considera usted que los riesgos asociados a los procesos de cobranza, permitirá establecer medidas claras y anticipadas?

- **De la entrevista realizada a la contadora general sostuvo:**

Se considera muy importante, porque nos advierte de los posibles riesgos que puede conllevar las ventas a créditos, realizando un seguimiento constante a los clientes.

- **Asimismo, la encargada de finanzas se obtuvo la respuesta:**

El riesgo de que el cliente no llegue a cancelar su deuda, antes de realizar una venta al crédito, se hace firmar una carta de compromiso al cliente

- **De igual manera la encargada de créditos se tuvo como respuesta:**

Porque ayuda a darnos cuenta sobre los errores que se cometieron durante el periodo anterior, al siguiente periodo tratar de mejorar y proponer nuevas medidas de control interno

Interpretación:

En las actividades de la matriz de riesgo, se halló el mayor riesgo que enfrenta supermercados la Inmaculada S.A.C, son las deudas pendientes por cobrar, el desorden que existe en las facturas ya emitidas hacia el cliente, donde los mayores riesgos son las pérdidas o los impagos por parte del cliente deudor o prestatario, debido al incumplimiento de las obligaciones de crédito contraídas con la empresa, el riesgo de crédito se complementa con el riesgo de insolvencia del cliente, antes de realizar una venta a crédito se hace firmar una de compromiso al cliente

Actividades de control

7. ¿Se cumplen con las políticas y procedimientos de cobranza?

- **De igual manera la encargada de finanzas se tuvo como respuesta:**
La empresa solo cuenta con las políticas y procedimientos básicas.
- **Asimismo, la contadora general manifestó:**
Si, se cumplen con lo básico de la siguiente manera: Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico, visita personal.
- **Para finalizar la encargada del área de créditos y cobranza sostuvo:**
Se pudo observar que se estuvo cumpliendo con lo básico y no se trató de indagar más sobre los pendientes antiguos.

Interpretación:

La empresa solo cumple con lo básico, no cuenta con un documento donde se especifica de manera profunda las políticas y procedimientos de cobranza, para beneficiar a la empresa y a la encargada de créditos al momento de realizar las cobranzas respectivas.

8. ¿Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas y procedimientos de cobranza? Y cuales son

- **De la entrevista realizada a la contadora general:**
La empresa solo trabaja con lo básico.
- **Asimismo, la encargada finanzas sostuvo:**
Si, llevando un buen control interno de las cuentas por cobrar, pero solo trabajamos con lo básico.
- **Para finalizar la encargada de crédito manifestó:**
Se está aplicando lo básico al momento de realizar una cobranza.

Interpretación:

En las actividades de control si se están cumpliendo un buen control interno de las cuentas por cobrar; pero la empresa solo está trabajando con lo básico, no tiene un documento donde se detalla de manera específica las políticas y los procedimientos de cobranza.

Monitoreo

9. ¿Usted cree, que se realiza un adecuado proceso de supervisión en las políticas de la empresa, se lograra el cumplimiento de los objetivos?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

A veces, en el periodo anterior se revisó lo básico, sé descuido el tema de supervisión acerca de los pendientes que figura en el sistema.

- **Asimismo, la encargada finanzas manifestó:**

Que si se realiza un adecuado proceso de supervisión de las políticas básicas que cumple la empresa.

- **Para finalizar la contadora manifestó:**

Se supervisa de manera diaria, quincenal, semanal y mensual.

Interpretación:

La empresa supervisa de manera diaria, semanal, quincenal y mensual, pero solo cuenta con lo básico, puede beneficiar en el cumplimiento de sus objetivos, pero no dará resultados al 100%, porque no cuenta con las políticas que este enfocada en sus objetivos y metas establecidas.

10. ¿Consideras que los procesos de control interno, se realizan de forma eficiente?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

A veces

- **De igual manera la encargada finanzas sostuvo:**

Los controles internos se realizan de vez en cuando, porque el área de créditos es de manera diaria sus movimientos.

- **Para finalizar la contadora general sostuvo:**

Se realiza de manera básica los procesos de control interno, solo verificando los pendientes de créditos otorgados a personas que no laboran o no tienen convenio con la empresa.

Interpretación:

En las actividades de monitoreo en Supermercados la Inmaculada S.A.C, el personal encargado hicieron revisiones básicas a los periodos anteriores, donde hubo descuidos del tema de supervisión de los pendientes por cobrar que figura en el sistema contable y comercial, pero los procesos de control interno también se realizaron de manera básica porque se enfocaron más en el consumo del personal y de las empresas que tienen convenio con Supermercados la Inmaculada S.A.C.

Situación actual de la gestión de cuentas por cobrar y subcategorías en el Supermercados la Inmaculada SAC.

Recuperabilidad

11. ¿Cree usted que los reportes periódicos ayudan a obtener una información oportuna sobre el estado de morosidad?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

Sí, con la finalidad de gestionar el cobro oportuno y con ello evitar afectar de manera negativa el flujo de efectivo (cash Flow) que mide la salud financiera de una empresa, posibilitando ejecutar las provisiones y una buena gestión en las finanzas de la empresa.

- **Asimismo, la encargada del área de contabilidad se tuvo como respuesta:**

Si, los estados de cuentas que se envían a los clientes

- **Para finalizar la encargada de finanzas se tuvo como respuesta:**

Si, porque con los reportes nos facilitará llevar un buen orden y poder comunicarnos a tiempo con el cliente.

Interpretación:

Los reportes periódicos benefician en diferentes puntos a la empresa, ayuda a reducir las cuentas por cobrar pendientes que arrasan meses, también favorece al cliente a cuidar su nombre en el sistema.

12. ¿Es importante realizar un correcto control y seguimiento a los clientes?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

Sí es importante un buen control y seguimiento a los clientes, enfocando más en los clientes con deudas pendientes antiguas.

- **Asimismo, la encargada del área de contabilidad sostuvo:**

Sí es importante. porque permite un retorno de dinero que ayudan a sostener las operaciones de la empresa, obteniendo un mejor resultado financiero y el retorno de las cobranzas de manera oportuna.

- **Para finalizar la encargada de finanzas se tuvo como respuesta:**

Sí, porque beneficiará bastante tanto al cliente como a la empresa, porque así el cliente evitará estar mal en el sistema

Interpretación:

El control y seguimiento a los usuarios es muy necesario en la empresa, porque ayuda a llevar un mejor control y orden en las cuentas por cobrar, verificando a cada usuario el consumo de su crédito y recordando el monto a cancelar de manera mensual. Teniendo en cuenta a los clientes con deudas antiguas, que puede perjudicar su imagen en el sistema.

13. ¿La empresa Inmaculada tiene algún sistema de cobranza de deudas vencidas, crees que son las apropiadas para la recuperación de las cuentas por cobrar?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

La empresa Inmaculada cuenta con un solo sistema de crédito y cobranza (Sistema Comercial) lo que permite evaluar tanto los pendientes por cobrar actuales como los antiguos.

- **Asimismo, la encargada de contabilidad sostuvo:**

La empresa si cuenta con un sistema de crédito y cobranza, de las cuales viene siendo una de las más apropiadas en la recuperación de las cuentas por cobrar

- **Para finalizar la encargada de finanzas se tuvo como respuesta:**

La empresa si tiene un sistema de crédito (Sistema Comercial)

Interpretación:

En las actividades de recuperabilidad es con la finalidad de gestionar el cobro oportuno y con ello afectar de manera negativa el cash Flow que mide la salud financiera de la empresa, posibilitando ejecutar las previsiones y una buena gestión en las finanzas de la empresa. Los reportes nos facilitarán llevar un correcto orden y poder tener una comunicación a tiempo con el cliente, también es importante. porque permite un retorno de dinero que ayudan a sostener las operaciones de la empresa, obteniendo un mejor resultado financiero y el retorno de las cobranzas de manera oportuna.

Eficacia en la cobranza

14. ¿Cuáles son los índices de morosidad en Supermercados la Inmaculada, existe un adecuado control de cobranza?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

La empresa no cuenta con índices de morosidad.

- **Asimismo, la encargada de contabilidad sostuvo:**

Supermercados la Inmaculada no cuenta con índices de morosidad.

- **Para finalizar la encargada de finanzas se tuvo como respuesta:**

La empresa no presenta altas tasas de morosidad.

Interpretación:

Supermercados La Inmaculada S.A.C. no cuenta con índices de morosidad, porque existen clientes que cancelan de manera puntual sus deudas y la empresa se encarga de recordar al cliente su deuda.

15. ¿La empresa cuenta con una política de crédito específica?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

La empresa solo cuenta con una política de crédito básica.

- **Asimismo, la encargada del área de contabilidad se tuvo como respuesta:**

Solo trabajamos con lo básico, nos falta implementar políticas en la empresa.

- **Para finalizar la encargada de finanzas se tuvo como respuesta:**

En la empresa solo trabajamos con lo básico, teniendo en cuenta los lineamientos al momento de brindar un crédito a un cliente nuevo.

Interpretación:

Supermercados La Inmaculada S.A.C. cuenta con política básica, como se pudo observar que le falta implementar políticas en las diferentes áreas que cuenta la empresa.

16. ¿Considera usted teniendo adecuadas políticas crediticias previenen las relaciones comerciales con clientes morosos?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

Sí, las políticas crediticias reducen significativamente la morosidad y agiliza la cobranza por la evaluación previa del cliente de manera cualitativa y cuantitativa evitando a futuro las cuentas se vuelvan incobrables

- **Asimismo, la encargada del área de contabilidad se tuvo como respuesta:**

Si previene, porque el formulario se especifica las condiciones y formas de pago

- **Para finalizar la encargada de finanzas se tuvo como respuesta:**

Si, por eso es bueno evaluar a los clientes antes de brindarle un crédito

Interpretación:

En las actividades de eficacia en las cobranzas supermercados la inmaculada no cuenta con índices de morosidad, de las cuales las cobranzas se hacen de forma mensual, también se cree pertinente que teniendo unas políticas adecuadas nos ayudará a prevenir situaciones de riesgos, donde las políticas crediticias reducen significativamente la morosidad y agiliza la cobranza por la evaluación previa del cliente de manera cualitativa y cuantitativa evitando a futuro las cuentas se vuelvan incobrables

Procedimiento de cobranza

17. ¿Cuáles son los recursos legales para realizar los procesos de cobranza?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta**

Inmaculada tiene los recursos legales tales como: las llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico, visita personal.

- **Asimismo, la encargada del área de contabilidad se tuvo como respuesta:**

Son las Llamadas telefónicas, correo electrónico, carta de cobranza y las visitas personales.

- **Para finalizar la encargada de finanzas se tuvo como respuesta:**

Registrar a los clientes con cartera de crédito vencido a la central de riesgo (Infocorp)

Interpretación:

El recurso legal que utiliza Supermercados La Inmaculada S.A.C. es la notificación de cobranza, en caso que el cliente no se presente o responda los correos, llamadas o mensajes.

18. ¿Supermercados la Inmaculada cuenta con asesoría legal en casos que exista incumplimientos de pago por parte de los clientes?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

Supermercados la Inmaculada cuenta con asesoría legal, que se encarga de realizar los procesos de cobranza con las cuentas que están pendientes por pagar.

- **Asimismo, la encargada del área de contabilidad se tuvo como respuesta:**

Si, la empresa cuenta con un abogado propio.

- **Para finalizar la encargada de finanzas se tuvo como respuesta:**

Si, la empresa cuenta con un buen staff de asesoría legal

Interpretación:

En las actividades de procedimientos de cobranza Supermercados La Inmaculada S.A.C. cuenta con Asesor Legal netamente capacitado y contratado para la empresa, con el fin de llevar una buena asesoría,

beneficiando a la empresa con el cumplimiento de las políticas y leyes de la empresa. También es de mucha importancia de un asesor legal para la emisión de cartas o notificaciones a clientes morosos (Carta de cobranza).

Políticas de cobranza

19. ¿Cree Ud. que Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas de cobranza?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

Supermercados la Inmaculada cuenta política básica.

- **Asimismo, la encargada del área de contabilidad se tuvo como respuesta:**

La empresa si cuenta con una política de cobranza básica.

- **Para finalizar la encargada de finanzas se tuvo como respuesta:**

Si cuenta con políticas de cobranza básica.

Interpretación.

La empresa cuenta con política básica, lo preferible es que cualquier empresa trabaje con políticas específicas, que beneficia de manera eficiente en el desarrollo de sus actividades, evitando cometer errores que perjudiquen a la empresa.

20. ¿Considera que las políticas de cobranzas son las óptimas y adecuadas?

- **De la entrevista realizada a la encargada del área de créditos y cobranza se tuvo como respuesta:**

No argumento respuesta alguna

- **Asimismo, la contadora general sostuvo:**

La empresa solo cuenta con políticas de cobranza básica. Estamos trabajando en argumentar las políticas de manera específica.

- **Para finalizar la encargada de finanzas se tuvo como respuesta:**

Solo trabajamos con lo básico.

Interpretación

En las actividades de las políticas de cobranza, Supermercados La Inmaculada S.A.C., cuenta con diferentes métodos de comunicación, para

informar al cliente su estado de cuenta pendiente con la empresa, mediante correos electrónicos, llamadas telefónicas, carta de cobranza. Pero enfocándonos en las políticas de cobranza, se pudo verificar que la empresa solo cuenta con lo básico, por lo tanto, no cuenta con las políticas adecuadas para el desarrollo de sus actividades

V. Discusión

Para responder a cada uno de los objetivos de estudio fue conveniente e importante aplicar los instrumentos de guía de entrevista, teniendo como muestra a la contadora general, a la encargada de finanzas y a la encargada del área de crédito.

Teniendo en cuenta con el objetivo general, se encontró deficiencias en el control interno y deficiencias en las cuentas por cobrar, donde Supermercados La Inmaculada SAC al contar con un control interno deficiente estuvo afectando el direccionamiento de los pendientes por cobrar, perjudicando la solvencia económica de Supermercados La Inmaculada SAC, donde si existió una influencia significativa y directa del sistema de control en la administración de los pendientes de las cuentas por cobrar de la empresa, donde se aceptando la hipótesis general del proyecto, es decir, la no existencia de un sistema de control que apoye de forma conveniente en la toma de decisiones, llegando a precaver futuros omisiones dentro de los procesos de cobro, estuvo afectando la solvencia económica, teniendo como consecuencia un posible quiebre. De acorde con la investigación de Aviles (2017), uno sus hallazgos de una empresa que tiene un sistema de control donde permitió disminuir los posibles errores y riesgos. Donde Salazar (2015), en su trabajo de investigación encontró, que no se realizan un adecuado y óptimo control, donde los departamentos de la empresa no estuvieron cumpliendo con los objetivo y metas, la comunicación se pierde y la poca existencia de documentos que certifiquen los procesos de las cuentas por cobrar; es porque se recomendó a ejecutar un plan de control interno para la optimización de resultados y corregir los errores existentes.

Con respecto al primer objetivo específico, donde se concluyó que el control interno es deficiente, al mostrar un nivel deficiencia, estuvo afectando por no presentar las herramientas necesarias que ayudaran a prevenir errores a futuro; cumpliendo con la hipótesis específica 1 del trabajo de investigación. Segun Cruz & Marin (2016), en su trabajo de investigación a pesar de haber encontrado deficiencias, la empresa Multiservicios Rodríguez SRL logro aumentar rentabilidad de una manera progresiva, dando a entender que con un proceso adecuado de cobranza el crecimiento es óptimo. Las ventas del periodo se fueron

incrementando, debido a los nuevos servicios que brinda, que al existir un sistema de control eficiente la empresa tuvo mayor liquidez económica, logrando la reinversión de nuevos servicios con lo que la empresa creció exponencialmente.

Respecto con el objetivo específico dos , se llega a concluir que los niveles de riesgo de cuentas por cobrar de la empresa, resultó ser deficiente, de las cuales no cuenta con un óptimo nivel de gestión de los pendientes por cobrar, perjudicando la liquidez de Supermercados La Inmaculada SAC, donde no se viene cumpliendo con la segunda hipótesis específica del presente trabajo de investigación, donde el software que cuenta Supermercados La Inmaculada si ayuda a la identificación de riesgos, pero no facilita de manera clara y oportuna el historial crediticio de los clientes. Según Oliveros & Goyo (2014), quienes en el presente trabajo no encontraron lineamientos de control interno y niveles de control en las cuentas por cobrar, donde la entidad comercial no tuvo políticas de créditos para ser otorgados, donde las cuentas por cobrar no se estarían cobrando de manera satisfactoriamente. La importancia que debe tener la calidad del sistema de control para una buena gestión de cuenta, donde al ser deficiente el control interno, por consecuencia los procesos de cuentas por cobrar tendrán deficiencias, esto ocasiono fuertes problemas económicos para la empresa, llegando a ser perjudicial por los riesgos que corrió durante sus operaciones.

También se llegó a concluir que la recuperabilidad del efectivo de Supermercados la Inmaculada resulta ser deficiente, se dedujo que el sistema de control al no ser eficiente está perjudicando la recuperación del efectivo, debido que el sistema de control ayudo para la toma de decisiones adecuadas que lograron disminuir y evitar riesgos de no recuperar el efectivo de las ventas a crédito; demostrando la influencia del control en la recuperabilidad del efectivo de Supermercados la Inmaculada SAC. Nos quiere decir que mientras exista el control interno la recuperación de efectivo aumentara. Según Tito (2017), en el presente trabajo previo encontró que no existe un software que ayude al manejo de la cartera vencida de las inmobiliarias, existiendo cuentas por cobrar vencidas más intereses moratorios, afectando la solvencia económica, siendo las principales falencias en el cobro y control del crédito aumentando los riesgos de perdida. Donde no hay una existencia de los manuales de funcionamiento que ayuden de forma clara y

adecuado en los cumplimientos de los roles y las responsabilidades de cada departamento, ocasionando que los procesos de cobranza se distorsionen y no sea el idóneo.

Por último, se llegó a concluir que el monitoreo de los procesos de cobranza de Supermercados la Inmaculada resulto ser deficiente, el control interno resulta ser deficiente lo que no permitió la existencia de eficiencia y eficacia en los procedimientos de cobranza de la empresa, al no existir un buen control de cobranza se volvió un problema general dentro de Supermercados la Inmaculada, el tratar de obtener el efectivo necesario para cubrir con las principales obligaciones mensuales que tiene la empresa; llegando a demostrar que si hay una eficiencia en las cuentas por cobrar cuando existe una influencia del Control Interno en la empresa, es decir, que mientras existe un buen Control interno y este en una constante implementación incrementara la eficiencia de los procesos de cobranza de las cuentas por cobrar. Según Acosta & Ccahuana (2016), ellos observaron y encontraron que la empresa GMV trading la cual fue investigada tenían una técnica de control que ayudaba en la gestión eficiente de las cuentas por cobrar, tuvieron una desventaja de no contar con un seguimiento de cobranza de las cuentas, generando retrasos y perjuicios, llegando a la falta de solvencia económica debido a los clientes morosos, afectando las inversiones futuras y obligaciones que afrontar. Donde Chuquizuta & Oncoy (2017) en su trabajo de investigación encontraron que las ventas a credito no estuvieron asegurados en su totalidad lo que resulto ser una forma donde muchas empresas casi siempre logran concretar las ventas estimadas, siendo tal importante en obtener un control interno que este adecuado a ayudar a optimizar los cobros de las cuentas con los procesos, evitando caer en fraudes e intereses moratorios. Donde se obtuvo la información adecuada que ayudo en los cobros a tiempos de las cuentas, donde fue de suma importancia de contar con un sistema de control interno adecuado, logrando evitar los posibles perjuicios de liquidez a empresa.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se concluye que se encontró deficiencias en el control interno y deficiencias en las cuentas por cobrar, donde Supermercados La Inmaculada SAC al contar con un control interno deficiente estuvo afectando el direccionamiento de los pendientes por cobrar, perjudicando la solvencia económica de Supermercados La Inmaculada SAC, además no existe de un sistema de control que apoye de forma conveniente en la toma de decisiones, llegando a prever futuros omisiones dentro de los procesos de cobro lo que afecta la solvencia económica.
- 6.2. Se concluye, que el nivel de control interno de Supermercados la Inmaculada SAC es deficiente, viene perjudicando a la empresa, al no existir un instrumento que ayude a prevenir los posibles errores impidiendo que la empresa no logre un apropiado y acertado control interno, además, las deficiencias del control interno de alguna manera afecta de los procedimientos de las cuentas por cobrar, del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en Supermercados la Inmaculada SAC.
- 6.3. Se concluye, que el nivel de gestión de cuentas por cobrar de la Supermercados la Inmaculada SAC es deficiente, viendo que la liquidez económica de Supermercados la Inmaculada se vea afectada, por la no existencia de un adecuado proceso de toma de decisiones que mejoren el desempeño, donde los procesos no se encuentran estandarizados, por tal motivo se debe crear y aplicar políticas de cobranza, además, la recuperabilidad del efectivo de la empresa es deficiente, debido a un deficiente sistema de control, por ultimo existe una deficiencia en los procedimientos de cobranza de las cuentas de la empresa debido a la poca eficiencia del control interno en Supermercados la Inmaculada,

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda al administrador, que debe precisar las tareas referentes a control interno con la finalidad que su uso sea más eficiente, donde se certifique todas las operaciones y transacciones de la entidad sean seguras, como también los procesos de cobranza y de otorgamiento de crédito.

- 7.2. Se recomienda al administrador, de aplicar y realizar los manuales de control interno, teniendo en cuenta evaluación de riesgos, ambientes de control, actividades de control, supervisión y comunicación, donde se deberán delegar funciones específicas para cada trabajador, como también el periodo de ejecución de controles periódicos.

- 7.3. Se recomienda al departamento de crédito y cobranza que deben disponer nuevas políticas de gestión de cuentas por cobrar, siendo la capacitación de los trabajadores del departamento de contabilidad para que estén relacionados con temas de cuentas por cobrar, también, efectuar una búsqueda más exhaustiva de los procedimientos de las cuentas por cobrar y sobre los consentimientos de la línea de crédito que son otorgados a los clientes nuevos y habituales, por último, establecer nuevas políticas, procedimientos y normas, teniendo que capacitar a los empleados encargados de cobrar las cuentas para que apliquen de manera eficiente y segura.

REFERENCIAS

- Rodriguez & Vasquez . (2016). Propuesta del diseño de un sistema de control interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio de la Empresa Dulce Pastelería EIRL en el periodo 2015-2016 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mo. Chiclayo.
- Acosta Villano, L. C. (01 de Julio de 2017). El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comercial de la empresa GMV Trading SAC San Juan de Lurigancho. Obtenido de El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comercial de la empresa GMV Trading SAC San Juan de Lurigancho: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/132>
- Acosta Villano, L. Ccahuana Arroyo. (2016). El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa GMV Trading SAC . Universidad Peruana de las Americas , San Juan de Lurigancho - Perú. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/132>
- Alarcon Espinosa, F., & Torres Paredes, M. (. (4 de JULIO de 2017). EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO Y GESTION DE RIESGO APLICANDO EL INFORME COSO I, II, III, EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE ENTIDADES PUBLICAS. Obtenido de EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO Y GESTION DE RIESGO APLICANDO EL INFORME COSO I, II, III, EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE ENTIDADES PUBLICAS: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/544>
- Al-Mahmoud, M. &. (11 de Julio de 2021). Sustainability and Accounts Receivable Management: A Mini-Review. . Obtenido de Sustainability and Accounts Receivable Management: A Mini-Review. : https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3538711
- Amat Salas, Manini & Anton Renart. (2017). OmniaScience. Obtenido de OmniaScience: https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/44874/amat_intangcap_cr edi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Aviles . (2017). Evaluacion del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de credito aplicando en una institucion del sistema financiero en el Ecuador. Universidad Catolica de Santiago Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8126>
- Cantillo & Buitrago . (2018). Nuevas miradas y enfoques de diversas investigaciones. . Cali: Universidad Santiago de Cali.
- Catuche & Benavides. (2017). Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS. Cali.
- Chavez. (2001). Marco Metodlogico. Obtenido de Marco Metodlogico: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0096205/cap03.pdf>
- Contraloria General de La Republica. (2016). ¿Que es el Control Interno? Lima. Obtenido de https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTR_OL_INTERNO_2016.pdf
- Cruz Corcuera & Marin Lozano. (2016). Sistema de Control Interno en la gestion de la empresa Multiservicios Rodriguez Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca - Peru, Cajamarca . Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/586/Cont0056>.
- Cuadros Rodriguez, Rosa Beatriz; Rojas Ayllon, Carlos & Vargas Lopez, Heidi. (01 De Noviembre Del 2016). Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa APPLE GLASS PERUANA S.A.C. 2015. Lima : Universidad Peruana De Las Americas .
- Del Pezo Monroy, Walter Santiago & Zambrano Rivas, Carlos Andrés. (4 de Marzo de 2020). Estrategias de cobranza para la gestión de la cartera de INTERAGUA en el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Dzul Escamilla, Marisela . (2018). Aplicación básica de los métodos científicos. Obtenido de Aplicación básica de los métodos científicos:

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

Elizalde Avilés, Karla Lissette. (13 De Marzo 2017). Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador . Quito : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Gálvez, C., & Pinilla, K. . (2017). Gestión de cuentas por cobrar, teoría y aplicación.

Gomez Pérez, M. H. (2015). El control interno y su incidencia en la gestión de cobranza en la PYMES, distrito del Callao, . Callao: Universidad Nacional del Callao, Callao.

Hernandez Sampieri, Roberto. (2014). Metodología de la Investigación . Obtenido de Metodología de la Investigación : <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huang, Q., Zhao, X., Zhang, M., Yeung, K., Ma, L., & Yeung, J. (10 de Enero de 2020). The joint effects of lead time, information sharing, and the. Obtenido de The joint effects of lead time, information sharing, and the: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IMDS-04-2019-200228/full/html>

IPARRAGUIRRE, MAYRA ELIZABETH LEÓN. (2016). EL RIESGO TRIBUTARIO QUE GENERA UN DEFICIENTE SISTEMA DE. Chimbote.

Jamila, L. G. (2019). Formation of the credit rating of buyers for the preventive control of.

Josefa Esther Arroba Salto, Joselyn Alexandra Morales Anguieta & Elvira Johanna Villavicencio Peñaranda. (2015). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. Obtenido de Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>

Melendez, J. (2016). Control Interno - COSO. Obtenido de Control Interno - COSO: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4131/TESIS_RIVERA%20ZARATE.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Milagros Ferreiro Rodríguez. (3 de Marzo de 2015). Gestión contable, fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas. Obtenido de Gestión contable, fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas: https://books.google.com.pe/books?id=IVjzCAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Nas, A. (Enero - Febrero de 2020). THE NATIONAL ACADEMY OF KAZAKHSTAN: Functional application of the internal control.
- Oliveros, G. &. (2014). Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo C.A. Caraboro: Unirsidad de Caraboro.
- Oncoy, C. V. (2017). Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C. Universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos. Obtenido de <https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/122/Chuqui>
- Ortiz Coloma, Hernán Paúl & Bustos Chamorro, Ximena Alexandra. (2019). Modelo de gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. Quito : Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Pérez Guevara, Tatiana Aracely & Ramos Garrido, Marilyn Elizabeth. (2016). Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC. Trujillo : Universidad Privada del Norte .
- Sandoval Cotrina. (2015). Sistema de control interno bajo enfoque Coso III e incidencia en mejora del servicio en Hotel Korianka, ejercicio 2014. Trujillo.
- Sierra Bravo. (2003). Marco Metodologico. Obtenido de Marco Metodologico: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0096205/cap03.pdf>
- Stevens, R. (11 de Diciembre de 2019). Rankia . Obtenido de Rankia : <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Tito. (2017). Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las empresas inmobiliarias,. Universidad Cesar Vallejo, La Molina - Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12398>

- Velasquez, Estrada Lopez Venus & Monsalve. (2014). Diagnóstico financiero de la empresa Procopal S.A. Obtenido de Diagnóstico financiero de la empresa Procopal S.A.: [https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1172/Diagn%
stico%20financiero%20de%20la%20empresa%20Procopal%20S.A..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1172/Diagn%c3%b3stico%20financiero%20de%20la%20empresa%20Procopal%20S.A..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vera. (2013). Gestino de Credito y Cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha. Guayaquil: Univiersidad del Ecuador.
- Yamnenko, H. (2017). The Mechanism of Company Accounts Receivable. Path of Science: International Electronic Scientific Journal,.
- Zambrano. (2015). Sistema de Control Interno y de gestion de cobranza en la empresa "CAJARDENSA". Santo Domingo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables: Sistema de Control Interno

Categoría	Definición Conceptual	Definición Operacional	Subcategoría	Indicadores	Escala de Medición
C.1 Sistema de Control Interno	<p>Según Contraloría General de la Republica nos menciona que el Sistema de Control Interno en conjunto nos permitirá prevenir riesgos a corto, mediano y largo plazo, irregularidades que se presentan y los malos hechos o prácticas de corrupción en los organismos públicos. El sistema de control interno son los conjuntos de elementos organizacionales que involucran a: Planeación, Organización, Control de Gestión, Normas y procedimientos Evaluación de Personal, Comunicación y Sistemas de Información, que son interdependientes e interrelacionados, donde se busca una acción conjunta para las políticas institucionales y alcanzar los objetivos de una manera eficiente. Contraloría General de La República (2016)</p>	<p>El control interno es básico para promover y mejorar las participaciones que se ejecutaran en la institución u organización, y es indispensable lograr una gestión eficiente</p>	Ambientes de control	<ul style="list-style-type: none"> • Normas y Políticas del control Interno • Manual de funcionamiento. 	Nominal
			Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • La matriz de riesgos 	
			Actividades de control,	<ul style="list-style-type: none"> • La implementación del control • Políticas y procesos de cobranza 	
			Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimientos de los controles. • Supervisión de políticas de cobranza 	

Matriz de Operacionalización de Variables: Cuentas por cobrar

Categoría	Definición Conceptual	Definición Operacional	Subcategoría	Indicadores	Escala de Medición
V.2 Cuentas por cobrar	<p>Para Arroba, Morales & Villavicencio (2015) estas alcanzan a considerarse como activos corrientes, por eso se reflejan en uno de los estados financiero siendo el “Estado de situación financiera”, tomando su origen, estas cuentas pueden ser: Las cuentas por cobrar: donde se archivarán en el historial de cuentas de los clientes, originándose en una venta normal de productos o servicios.</p> <p>Definición Operacional: La buena gestión de las cuentas por cobrar buscara incrementar el patrimonio, buscando reducir los riesgos, para evitar dicho riesgo de crisis dentro de la entidad se necesita tener un control de dicha gestión</p>	<p>La gestión de cuentas por cobrar busca incrementar el patrimonio y reducir los riesgos, para evitar dicho riesgo de crisis dentro de la entidad se necesita tener un control de dicha gestión</p>	Recuperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tardanza en el cobro a los clientes • Reportes periódicos 	Nominal
			Eficiencia en la cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas crediticias • Índices de morosidad 	
			Procedimientos de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • La Rotación de cuentas por cobrar es la efectividad de las cuentas por cobrar • Asesoría y Recursos legales 	
			Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de morosidad de las cuentas por cobrar. • Políticas de cobranza 	

Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos

Entrevista de Sistema de Control Interno y Cuentas por cobrar.

La presente entrevista, tiene como finalidad de recabar información sobre su percepción respecto a las acciones de control interno y la gestión de cuentas por cobrar, a continuación, se dará un cuestionario con una serie de preguntas donde se evaluará el Sistema de Control Interno en los Procesos de Cobranza que brinda la empresa “La Inmaculada SAC”, por lo que se le pide que responda los siguientes ítems. Por lo tanto, se le pide mucha sinceridad en su respuesta.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas planteada y responda con criterio. Lo agradeceré infinitamente por su importante apoyo.

Guía de Entrevista		
Fecha:	Hora:	Lugar:
Entrevistado(a):		Entrevistadores:
Variable: Sistema de control Interno		
Dimensión: Ambiente de Control		
1. Considera Ud. ¿Se cumplen con los manuales de funcionamiento, sirven de guía para el personal de la empresa, en el área de trabajo?		
2. ¿Cuáles son los manuales de funcionamiento, en el departamento de cobranza?		
3. ¿Cuáles son las funciones específicas del área de ventas, créditos y cobranza?		
4. ¿Cómo cree que puede influir un adecuado sistema de cuentas por cobrar en Supermercados la Inmaculada?		

Dimensión: Evaluación de Riesgos

5. ¿Cuáles son los riesgos de un inadecuado proceso de cobranza?

6. ¿Por qué considera usted que los riesgos asociados a los procesos de cobranza, permitirá establecer medidas claras y anticipadas?

Dimensión: Actividades de Control

7. ¿Se cumplen con las políticas y procedimientos de cobranza?

8. ¿Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas y procedimientos de cobranza? Y cuáles son

Dimensión: Monitoreo

9. ¿Usted cree, que se realiza un adecuado proceso de supervisión en las políticas de la empresa, con la finalidad de lograr los objetivos?

10. ¿consideras que los procesos de control interno, se realizan de forma eficiente?

Variable: Cuentas por cobrar

Dimensión: Recuperabilidad

11. ¿Cree usted que los reportes periódicos ayudan a obtener una información oportuna sobre el estado de morosidad?

12. ¿Es importante realizar un correcto control y seguimiento a los clientes?

13. ¿La empresa Inmaculada cuenta con un sistema de cobranza de deudas vencidas?
¿Crees que son las apropiadas para la recuperación de las cuentas por cobrar?

Dimensión: Eficacia en la cobranza

14. ¿Cuáles son los índices de morosidad en Supermercados la Inmaculada, existe un adecuado control de cobranza?

15. ¿La empresa cuenta con una política de crédito específica?

16. ¿Considera usted teniendo adecuadas políticas crediticias previenen las relaciones comerciales con clientes morosos?

Dimensión: Procedimientos de Cobranza

17. ¿Cuáles son los recursos legales para realizar los procesos de cobranza?

18. ¿Supermercados la Inmaculada cuenta con asesoría legal en casos que exista incumplimientos de pago por parte de los clientes?

Dimensión: Políticas de Cobranza

19. ¿Cree Ud. que Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas de cobranza?

20. ¿Considera que las políticas de cobranzas son las óptimas y adecuadas?

Anexo 3: Validación de documentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dra. Sandra Ruiz Correa

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Tarapoto, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: "**Sistema de Control Interno y Las Cuentas por cobrar en la Empresa Supermercados la Inmaculada SAC Tarapoto 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

César Jorge Paredes Morales
DNI: 70243831

Evelyn Arévalo Mego
DNI: 71275481

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (Sistema de Control Interno)**

N.º	Variable / Sistema de Control Interno	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Ambiente de Control								
1	Considera Ud. ¿Se cumplen con los manuales de funcionamiento, sirven de guía para el personal de la empresa, en el área de trabajo?	X		X		X		
2	¿Cuáles son los manuales de funcionamiento, en el departamento de cobranza?	X		X		X		
3	¿Cuáles son las funciones específicas del área de ventas, créditos y cobranza?	X		X		X		
4	¿Como cree que puede influir un adecuado sistema de cuentas por cobrar en Supermercados la Inmaculada?	X		X		X		
Dimensión 2: Evaluación de Riesgos								
5	¿Cuáles son los riesgos de un inadecuado proceso de cobranza?	X		X		X		
6	¿Por qué considera usted que los riesgos asociados a los procesos de cobranza, permitirá establecer medidas claras y anticipadas?	X		X		X		
Dimensión 3: Actividades de Control								
7	¿Se cumplen con las políticas y procedimientos de cobranza?	X		X		X		
8	¿Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas y procedimientos de cobranza? Y cuales son	X		X		X		
Dimensión 4: Monitoreo								
9	¿Usted cree, que se realiza un adecuado proceso de supervisión en las políticas de la empresa, se lograra el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
10	¿Consideras que los procesos de control interno, se realizan de forma eficiente?	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (Cuentas por Cobrar)

N.º	Variable / Cuentas por Cobrar	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Recuperabilidad								
1	¿Cree usted que los reportes periódicos ayudan a obtener una información oportuna sobre el estado de morosidad?	X		X		X		
2	¿Es importante realizar un correcto control y seguimiento a los clientes?	X		X		X		
3	¿La empresa Inmaculada tiene algún sistema de cobranza de deudas vencidas, crees que son las apropiadas para la recuperación de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
Dimensión 2: Eficacia en la cobranza								
4	¿Cuáles son los índices de morosidad en Supermercados la Inmaculada, existe un adecuado control de cobranza?	X		X		X		
5	¿La empresa cuenta con una política de crédito específica?	X		X		X		
6	¿Considera usted teniendo adecuadas políticas crediticias previenen las relaciones comerciales con clientes morosos?	X		X		X		
Dimensión 3: Procedimientos de Cobranza								
7	¿Cuáles son los recursos legales para realizar los procesos de cobranza?	X		X		X		
8	¿Supermercados la Inmaculada cuenta con asesoría legal en casos que exista incumplimientos de pago por parte de los clientes?	X		X		X		
Dimensión 4: Políticas de Cobranza								
9	¿Cree Ud. que Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas de cobranza?	X		X		X		
10	¿Considera que las políticas de cobranzas son las óptimas y adecuadas	X		X		X		



Observaciones:

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Sandra Ruiz Correa**

DNI: **01121307**

Especialidad del validador: **Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad, Mg. Gestión Publica**

N° de años de Experiencia profesional: **Mg. 6 años y Dra. 2 años**

21 de mayo del 2022

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

Dr. OPGC. Sandra Ruiz Correa

Nº de Matrícula: 190510

Firma del Experto Informante.
Metodólogo



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Doc. Gustavo Ramírez García

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Tarapoto, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: **"Sistema de Control Interno y Las Cuentas por cobrar en la Empresa Supermercados la Inmaculada SAC" Tarapoto 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

César Jorge Paredes Morales
DNI: 70243831

Evelyn Arévalo Mego
DNI: 71275481

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (*Sistema de Control Interno*)

Nº	Variable / Sistema de Control Interno	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Ambiente de Control								
1	Considera Ud. ¿Se cumplen con los manuales de funcionamiento, sirven de guía para el personal de la empresa, en el área de trabajo?	X		X		X		
2	¿Cuáles son los manuales de funcionamiento, en el departamento de cobranza?	X		X		X		
3	¿Cuáles son las funciones específicas del área de ventas, créditos y cobranza?	X		X		X		
4	¿Como cree que puede influir un adecuado sistema de cuentas por cobrar en Supermercados la Inmaculada?	X		X		X		
Dimensión 2: Evaluación de Riesgos								
5	¿Cuáles son los riesgos de un inadecuado proceso de cobranza?	X		X		X		
6	¿Por qué considera usted que los riesgos asociados a los procesos de cobranza, permitirá establecer medidas claras y anticipadas?	X		X		X		
Dimensión 3: Actividades de Control								
7	¿Se cumplen con las políticas y procedimientos de cobranza?	X		X		X		
8	¿Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas y procedimientos de cobranza? Y cuales son	X		X		X		
Dimensión 4: Monitoreo								
9	¿Usted cree, que se realiza un adecuado proceso de supervisión en las políticas de la empresa, se lograra el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
10	¿Consideras que los procesos de control interno, se realizan de forma eficiente?	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (Cuentas por Cobrar)

N°	Variable / Cuentas por Cobrar	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Recuperabilidad								
1	¿Cree usted que los reportes periódicos ayudan a obtener una información oportuna sobre el estado de morosidad?	X		X		X		
2	¿Es importante realizar un correcto control y seguimiento a los clientes?	X		X		X		
3	¿La empresa Inmaculada tiene algún sistema de cobranza de deudas vencidas, crees que son las apropiadas para la recuperación de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
Dimensión 2: Eficacia en la cobranza								
4	¿Cuáles son los índices de morosidad en Supermercados la Inmaculada, existe un adecuado control de cobranza?	X		X		X		
5	¿La empresa cuenta con una política de crédito específica?	X		X		X		
6	¿Considera usted teniendo adecuadas políticas crediticias previenen las relaciones comerciales con clientes morosos?	X		X		X		
Dimensión 3: Procedimientos de Cobranza								
7	¿Cuáles son los recursos legales para realizar los procesos de cobranza?	X		X		X		
8	¿Supermercados la Inmaculada cuenta con asesoría legal en casos que exista incumplimientos de pago por parte de los clientes?	X		X		X		
Dimensión 4: Políticas de Cobranza								
9	¿Cree Ud. que Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas de cobranza?	X		X		X		
10	¿Considera que las políticas de cobranzas son las óptimas y adecuadas	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: Los instrumentos cumplen con los criterios evaluativos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ramirez Garcia, Gustavo

DNI: 01109463

Especialidad del validador: Metodólogo

N° de años de Experiencia profesional: 20 años

23 de mayo del 2022

- 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



Dr. Gustavo Ramirez Garcia
DNI. 01109463

Firma del Experto Informante.
Metodólogo



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: CPC Mg. URRUTIA REINEL BENITO

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Tarapoto, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: “**Sistema de Control Interno y Las Cuentas por cobrar en la Empresa Supermercados la Inmaculada SAC**” **Tarapoto 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

César Jorge Paredes Morales
DNI: 70243831

Evelyn Arévalo Mego
DNI: 71275481



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (Sistema de Control Interno)

N.º	Variable / Sistema de Control Interno	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 1: Ambiente de Control								
1	Considera Ud. ¿Qué se cumplen con los manuales de funcionamiento, y estos sirven de guía para el personal de la empresa en el área de trabajo?	x		x		x		
2	¿Cuáles son los manuales de funcionamiento, en el departamento de cobranza?	x		x		x		
3	¿Cuáles son las funciones específicas del área de ventas, créditos y cobranza?	x		x		x		
4	¿Como cree que puede influir un adecuado sistema de cuentas por cobrar en Supermercados la Inmaculada?	x		x		x		
Dimensión 2: Evaluación de Riesgos								
5	¿Cuáles son los riesgos de un inadecuado proceso de cobranza?	x		x		x		
6	¿Por qué considera usted que los riesgos asociados a los procesos de cobranza, permitirá establecer medidas claras y anticipadas?	x		x		x		
Dimensión 3: Actividades de Control								
7	¿Se cumplen con las políticas y procedimientos de cobranza?	x		x		x		
8	¿Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas y procedimientos de cobranza? Y cuales son	x		x		x		
Dimensión 4: Monitoreo								
9	¿Usted cree, que se realiza un adecuado proceso de supervisión en las políticas de la empresa, se lograra el cumplimiento de los objetivos?							
10	¿Consideras que los procesos de control interno, se realizan de forma eficiente?	x		x		x		



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (Cuentas por Cobrar)

N.º	Variable / Cuentas por Cobrar	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 1: Recuperabilidad								
1	¿Cree usted que los reportes periódicos ayudan a obtener una información oportuna sobre el estado de morosidad?	X		X		X		
2	¿Es importante realizar un correcto control y seguimiento a los clientes?	X		X		X		
3	¿La empresa Inmaculada tiene algún sistema de cobranza de deudas vencidas, crees que son las apropiadas para la recuperación de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
Dimensión 2: Eficacia en la cobranza								
4	¿Cuáles son los índices de morosidad en Supermercados la Inmaculada, existe un adecuado control de cobranza?	X		X		X		
5	¿La empresa cuenta con una política de crédito específica?	X		X		X		
6	¿Considera usted que teniendo adecuadas políticas crediticias previenen las relaciones comerciales con clientes morosos?	X		X		X		
Dimensión 3: Procedimientos de Cobranza								
7	¿Cuáles son los recursos legales para realizar los procesos de cobranza?	X		X		X		
8	¿Supermercados la Inmaculada cuenta con asesoría legal en casos que exista incumplimientos de pago por parte de los clientes?	X		X		X		
Dimensión 4: Políticas de Cobranza								
9	¿Cree usted que Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas de cobranza?	X		X		X		
10	¿Considera que las políticas de cobranzas son las óptimas y adecuadas	X		X		X		



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: CPC Mg. URRUTIA REINEL BENITO

DNI: 80337687

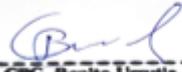
Especialidad del validador: Gestión Pública y Control Interno

N° de años de Experiencia profesional: 7 años

24 de mayo del 2022

- 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



Mg. CPC. Benito Urrutia Reinel
N° MATRICULA 19 - 1178
DNI: 80337687

Firma del Experto Informante.
Metodólogo

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Ficha de análisis documental

Entrevista de Sistema de Control Interno y Cuentas por cobrar.

La presente entrevista, tiene como finalidad de recabar información sobre su percepción respecto a las acciones de control interno y la gestión de cuentas por cobrar, a continuación, se dará un cuestionario con una serie de preguntas donde se evaluará el Sistema de Control Interno en los Procesos de Cobranza que brinda la empresa "La Inmaculada SAC", por lo que se le pide que responda los siguientes ítems. Por lo tanto, se le pide mucha sinceridad en su respuesta.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas planteada y responda con criterio. Lo agradeceré infinitamente por su importante apoyo.

Guía de Entrevista

Fecha: 25 Mayo del 2022	Hora: 4:30 p.m	Lugar: Tarapoto
Entrevistado(a): Liz Micaela del Águila Vela	Entrevistadores: Evelyn Arévalo Mego César Jorge Paredes Morales	

Variable: Sistema de control Interno

Dimensión: Ambiente de Control

1. Considera Ud. ¿Se cumplen con los manuales de funcionamiento, sirven de guía para el personal de la empresa, en el área de trabajo?

- Se cumplen con los manuales de funcionamiento, pero el colaborador no llega a culminar sus actividades programadas del día.

2. ¿Cuáles son los manuales de funcionamiento, en el departamento de cobranza?

- Los manuales de funcionamiento vienen a ser los registros sistemáticos de las ventas diarias, revisiones de las cuentas por cobrar, seguimiento a los clientes una vez realizado la venta.

3. ¿Cuáles son las funciones específicas del área de ventas, créditos y cobranza?
Que las funciones específicas del área de venta están basadas en las facturaciones que el usuario consume de forma diaria, la función del área de crédito se encarga de realizar un seguimiento adecuado, siendo diario, semanal, quincenal y mensual.

4. ¿Como cree que puede influir un adecuado sistema de cuentas por cobrar en Supermercados la Inmaculada?
Influye bastante, porque nos permite actualizar los datos personales de los clientes, realizar un seguimiento diario de las ventas a crédito, siendo el usuario con deuda mayor a 3 meses calendario son puestos a la central de riesgo (Infocorp)

Dimensión: Evaluación de Riesgos

5. ¿Cuáles son los riesgos de un inadecuado proceso de cobranza?
La pérdida de documentos, datos no actualizados del cliente, mala evaluación del límite de crédito.

6. ¿Por qué considera usted que los riesgos asociados a los procesos de cobranza, permitirá establecer medidas claras y anticipadas?
Se considera muy importante, porque nos advierte de los posibles riesgos que puede conllevar las ventas a créditos, realizando un seguimiento constante a los clientes.

Dimensión: Actividades de Control

7. ¿Se cumplen con las políticas y procedimientos de cobranza?
Si, se cumplen con lo básico de la siguiente manera: Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico, visita personal.

8. ¿Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas y procedimientos de cobranza? Y cuales son
La empresa solo trabaja con lo básico.

Dimensión: Monitoreo

9. ¿Usted cree, que se realiza un adecuado proceso de supervisión en las políticas de la empresa, se lograra el cumplimiento de los objetivos?
Se supervisa de manera diaria, quincenal, semanal y mensual.

10. ¿consideras que los procesos de control interno, se realizan de forma eficiente?

Se realiza de manera básica los procesos de control interno, solo verificando los pendientes de créditos otorgados a personas que no laboran o no tienen convenio con la empresa.

Variable: Cuentas por cobrar

Dimensión: Recuperabilidad

11. ¿Cree usted que los reportes periódicos ayudan a obtener una información oportuna sobre el estado de morosidad?

Si, los estados de cuentas que se envían a los clientes.

12. ¿Es importante realizar un correcto control y seguimiento a los clientes?

Si es importante, porque permite un retorno de dinero que ayudan a sostener las operaciones de la empresa, obteniendo un mejor resultado financiero y el retorno de las cobranzas de manera oportuna.

13. ¿La empresa Inmaculada tiene algún sistema de cobranza de deudas vencidas, crees que son las apropiadas para la recuperación de las cuentas por cobrar?

La empresa si cuenta con un sistema de crédito y cobranza, de las cuales viene siendo una de las más apropiadas en la recuperación de las cuentas por cobrar.

Dimensión: Eficacia en la cobranza

14. ¿Cuáles son los índices de morosidad en Supermercados la Inmaculada, existe un adecuado control de cobranza?

Supermercados la Inmaculada no cuenta con índices de morosidad.

15. ¿La empresa cuenta con una política de crédito específica?

Solo trabajamos con lo básico, nos falta implementar políticas en la empresa.

16. ¿Considera usted teniendo adecuadas políticas crediticias previenen las relaciones comerciales con clientes morosos?

Si previene, porque el formulario se especifica las condiciones y formas de pago.

Dimensión: Procedimientos de Cobranza

17. ¿Cuáles son los recursos legales para realizar los procesos de cobranza?
Son las llamadas telefónicas, correo electrónico, carta de cobranza y las visitas personales.

18. ¿Supermercados la Inmaculada cuenta con asesoría legal en casos que exista incumplimientos de pago por parte de los clientes?
Si, la empresa cuenta con un abogado propio.

Dimensión: Políticas de Cobranza

19. ¿Cree Ud. que Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas de cobranza?
La empresa si cuenta con una política de cobranza básica.

20. ¿Considera que las políticas de cobranzas son las óptimas y adecuadas?
La empresa solo cuenta con políticas de cobranza básica. Estamos trabajando en argumentar las políticas de manera específica.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Ficha de análisis documental

Entrevista de Sistema de Control Interno y Cuentas por cobrar.

La presente entrevista, tiene como finalidad de recabar información sobre su percepción respecto a las acciones de control interno y la gestión de cuentas por cobrar, a continuación, se dará un cuestionario con una serie de preguntas donde se evaluará el Sistema de Control Interno en los Procesos de Cobranza que brinda la empresa "La Inmaculada SAC", por lo que se le pide que responda los siguientes ítems. Por lo tanto, se le pide mucha sinceridad en su respuesta.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas planteada y responda con criterio. Lo agradeceré infinitamente por su importante apoyo.

Guía de Entrevista		
Fecha: 25 de Mayo	Hora: 4:00 pm	Lugar: Tarapoto
Entrevistado(a): Erica García	Entrevistadores: Evelyn Arévalo Mego César Jorge Paredes Morales	
Variable: Sistema de control Interno		
Dimensión: Ambiente de Control		
1. Considera Ud. ¿Se cumplen con los manuales de funcionamiento, sirven de guía para el personal de la empresa, en el área de trabajo? A veces, porque antes que un personal nuevo ingrese a laborar, necesita una capacitación e inducción sobre el puesto que ocupará.		
2. ¿Cuáles son los manuales de funcionamiento, en el departamento de cobranza? - Los manuales de funcionamiento especialmente se basan en el orden y un buen control de las facturas o deudas pendientes por cobrar.		

3. ¿Cuáles son las funciones específicas del área de ventas, créditos y cobranza?
La función específica de las áreas de ventas, crédito y cobranza es llevar un adecuado control de los créditos brindados a los usuarios con el fin de reducir o evitar cuentas incobrables.

4. ¿Como cree que puede influir un adecuado sistema de cuentas por cobrar en Supermercados la Inmaculada?
Se debe realizar la cobranza de manera correcta, teniendo en cuenta los datos actualizados del usuario.

Dimensión: Evaluación de Riesgos

5. ¿Cuáles son los riesgos de un inadecuado proceso de cobranza?
El mayor riesgo que se pudo observar en este período fue las deudas pendientes por cobrar, el desorden de las descargas de facturas emitidas al cliente, comparando el sistema contable con el sistema comercial.

6. ¿Por qué considera usted que los riesgos asociados a los procesos de cobranza, permitirá establecer medidas claras y anticipadas?
El riesgo de que el cliente no llegue a cancelar su deuda, antes de realizar una venta al crédito, se hace firmar una carta de compromiso al cliente.

Dimensión: Actividades de Control

7. ¿Se cumplen con las políticas y procedimientos de cobranza?
La empresa solo cuenta con los políticas y procedimientos básicos.

8. ¿Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas y procedimientos de cobranza? Y cuales son
Si, llevando un buen control interno de las cuentas por cobrar, pero solo trabajamos con lo básico.

Dimensión: Monitoreo

9. ¿Usted cree, que se realiza un adecuado proceso de supervisión en las políticas de la empresa, se lograra el cumplimiento de los objetivos?
Que si se realiza un adecuado proceso de supervisión de las políticas básicas que cumplen la empresa.

10. ¿consideras que los procesos de control interno, se realizan de forma eficiente?
Los controles internos se realizan de vez en cuando, porque el área de créditos es de manera diaria sus movimientos.

Variable: Cuentas por cobrar

Dimensión: Recuperabilidad

11. ¿Cree usted que los reportes periódicos ayudan a obtener una información oportuna sobre el estado de morosidad?
Sí, porque con los reportes nos facilitará llevar un buen orden y poder comunicarnos a tiempo con el cliente.

12. ¿Es importante realizar un correcto control y seguimiento a los clientes?
Sí, porque beneficiará bastante tanto al cliente como a la empresa, porque así el cliente evitará estar mal en el sistema.

13. ¿La empresa Inmaculada tiene algún sistema de cobranza de deudas vencidas, crees que son las apropiadas para la recuperación de las cuentas por cobrar?
La empresa si tiene un sistema de crédito (Sistema Comercial).

Dimensión: Eficacia en la cobranza

14. ¿Cuáles son los índices de morosidad en Supermercados la Inmaculada, existe un adecuado control de cobranza?
La empresa no presenta altas tasas de morosidad.

15. ¿La empresa cuenta con una política de crédito específica?
En la empresa solo trabajamos con lo básico, teniendo en cuenta los lineamientos al momento de brindar un crédito a un cliente nuevo.

16. ¿Considera usted teniendo adecuadas políticas crediticias previenen las relaciones comerciales con clientes morosos?
Sí, por eso es bueno evaluar a los clientes antes de brindarle un crédito

Dimensión: Procedimientos de Cobranza

17. ¿Cuáles son los recursos legales para realizar los procesos de cobranza?
Registrar a los clientes con cartera de crédito vencido a la central de riesgo (Infocorp)

18. ¿Supermercados la Inmaculada cuenta con asesoría legal en casos que exista incumplimientos de pago por parte de los clientes?
Sí, la empresa cuenta con un buen staff de asesoría legal

Dimensión: Políticas de Cobranza

19. ¿Cree Ud. que Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas de cobranza?
Sí cuenta con una política de cobranza básica

20. ¿Considera que las políticas de cobranzas son las óptimas y adecuadas?
Solo trabajamos con lo básico.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Ficha de análisis documental

Entrevista de Sistema de Control Interno y Cuentas por cobrar.

La presente entrevista, tiene como finalidad de recabar información sobre su percepción respecto a las acciones de control interno y la gestión de cuentas por cobrar, a continuación, se dará un cuestionario con una serie de preguntas donde se evaluará el Sistema de Control Interno en los Procesos de Cobranza que brinda la empresa "La Inmaculada SAC", por lo que se le pide que responda los siguientes ítems. Por lo tanto, se le pide mucha sinceridad en su respuesta.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas planteada y responda con criterio. Lo agradeceré infinitamente por su importante apoyo.

Guía de Entrevista		
Fecha: 25 Mayo del 2022	Hora: 3:30 pm	Lugar: Tarapoto
Entrevistado(a): Shoan Annelly Restegui	Entrevistadores: Evelyn Arévalo Mego César Jorge Paredes Morales	
Variable: Sistema de control Interno		
Dimensión: Ambiente de Control		
1. Considera Ud. ¿Se cumplen con los manuales de funcionamiento, sirven de guía para el personal de la empresa, en el área de trabajo? A veces se cumplen los manuales de funcionamiento, este documento es de mucha importancia para una empresa, porque facilita al colaborador conocer de manera clara sus funciones, teniendo en cuenta desde el momento que ingresa hasta finalizar sus actividades.		
2. ¿Cuáles son los manuales de funcionamiento, en el departamento de cobranza? - En el manual de Crédito y Cobranzas enfatizó de manera general los lineamientos de créditos, los procedimientos crediticios y la gestión de cobranza.		

3. ¿Cuáles son las funciones específicas del área de ventas, créditos y cobranza?
- Otorgar el crédito a los clientes que desean comprar por esa modalidad.
 - Estudio del Estado Financiero.
 - Gestión efectiva de la cobranza.
 - Información a la gerencia sobre los créditos solicitados.

4. ¿Como cree que puede influir un adecuado sistema de cuentas por cobrar en Supermercados la Inmaculada?
- Mantener siempre correctos los datos de tus clientes, establecer procesos de aprobación de créditos claros y concisos, establece procesos de facturación efectivos, perfeccionar el proceso de aprobación de pagos y optimizar el proceso de cobranza.

Dimensión: Evaluación de Riesgos

5. ¿Cuáles son los riesgos de un inadecuado proceso de cobranza?
- El riesgo sería las pérdidas o impagos por parte del cliente deudor o prestador, debido al incumplimiento de las obligaciones de créditos contraídas con la empresa, el riesgo de crédito se complementa con el riesgo de insolvencia.

6. ¿Por qué considera usted que los riesgos asociados a los procesos de cobranza, permitirá establecer medidas claras y anticipadas?
- Porque ayuda a darnos cuenta sobre los errores que se cometieron durante el período anterior, al siguiente período tratar de mejorar y proponer nuevas medidas de control interno.

Dimensión: Actividades de Control

7. ¿Se cumplen con las políticas y procedimientos de cobranza?
- Se pudo observar, que se estuvo cumpliendo con lo básico y no se trató de indagar más sobre los pendientes de pago.

8. ¿Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas y procedimientos de cobranza? Y cuales son
- Se está aplicando lo básico al momento de realizar una cobranza.

Dimensión: Monitoreo

9. ¿Usted cree, que se realiza un adecuado proceso de supervisión en las políticas de la empresa, se lograra el cumplimiento de los objetivos?
- A veces, en el período anterior se revisó lo básico, se descuido el tema de supervisión acerca de los pendientes que figura en el sistema.

10. ¿consideras que los procesos de control interno, se realizan de forma eficiente?

- A veces.

Variable: Cuentas por cobrar

Dimensión: Recuperabilidad

11. ¿Cree usted que los reportes periódicos ayudan a obtener una información oportuna sobre el estado de morosidad?

- Si, con la finalidad de gestionar el cobro oportuno y con ello evitar afectar de manera negativa el flujo de efectivo (cash flow) que mide la salud financiera de una empresa, posibilitando ejecutar las previsiones y una buena gestión en las finanzas de la empresa.

12. ¿Es importante realizar un correcto control y seguimiento a los clientes?

Si es importante un buen control y seguimiento a los clientes, enfocando más a los clientes con dudas pendientes antiguas.

13. ¿La empresa Inmaculada tiene algún sistema de cobranza de deudas vencidas, crees que son las apropiadas para la recuperación de las cuentas por cobrar?

La empresa la Inmaculada cuenta con un solo sistema de crédito y cobranza (sistema Comercial) lo que permite evaluar tanto los pendientes por cobrar actuales como los antiguos.

Dimensión: Eficacia en la cobranza

14. ¿Cuáles son los índices de morosidad en Supermercados la Inmaculada, existe un adecuado control de cobranza?

La empresa no cuenta con índices de morosidad.

15. ¿La empresa cuenta con una política de crédito específica?

La empresa solo cuenta con una política de crédito básica.

16. ¿Considera usted teniendo adecuadas políticas crediticias previenen las relaciones comerciales con clientes morosos?

Si, las políticas crediticias reducen significativamente la morosidad y agiliza la cobranza por la evaluación previa del cliente de manera cualitativa y cuantitativa evitando a futuro las ventas se vuelvan incobrables.

Dimensión: Procedimientos de Cobranza

17. ¿Cuáles son los recursos legales para realizar los procesos de cobranza?
La empresa la Inmaculada cuenta con los recursos legales tales como: las llamadas telefónicas, mensaje de texto, correo electrónico, visita personal.

18. ¿Supermercados la Inmaculada cuenta con asesoría legal en casos que exista incumplimientos de pago por parte de los clientes?
Supermercados la Inmaculada cuenta con asesoría legal, que se encarga de realizar los procesos de cobranza en las cuentas que están pendientes por pagar.

Dimensión: Políticas de Cobranza

19. ¿Cree Ud. que Supermercados la Inmaculada cuenta con políticas de cobranza?
Supermercados la Inmaculada SAC cuenta con política básica.

20. ¿Considera que las políticas de cobranzas son las óptimas y adecuadas?

Anexo 5: Constancia de autorización

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERNÍA NACIONAL"

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Yo LIZ MICAELA DEL ÁGUILA VELA, Contadora General del Grupo La Inmaculada S.A.C., autorizo a Doña Evelyn Arévalo Mego (ORCID 0000-0002-0123-0612) y a Don César Jorge Paredes Morales (ORCID 0000-0002-2318-0222), estudiantes de la Universidad César Vallejo, del curso de titulación para obtener el título de Contador Público, para realizar el proyecto de investigación titulado **"SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA SUPERMERCADOS LA INMACULADA S.A.C. TARAPOTO- 2021"**.

Se expide la presente constancia, para fines que estimen por conveniente.



C.P.C LIZ MICAELA DEL ÁGUILA VELA

D.N.I. N° 40620152

Contadora General del Grupo La Inmaculada S.A.C.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TOLEDO MARTINEZ JUAN DANIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Sistema De Control Interno y Las Cuentas Por Cobrar En La Empresa Supermercados "La Inmaculada S.A.C", Tarapoto 2021", cuyos autores son AREVALO MEGO EVELYN, PAREDES MORALES CESAR JORGE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TOLEDO MARTINEZ JUAN DANIEL DNI: 22510018 ORCID: 0000-0003-2906-9469	Firmado electrónicamente por: JDTOLEDO el 14-08- 2022 12:22:39

Código documento Trilce: TRI - 0400116