



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Sistema de control interno para mejorar la gestión de cobranzas
en la Empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C –
Moyobamba 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Burgos Cotrina, Leidi Jhudith (ORCID: 0000-0002-7288-4269)

Del Aguila Huayunga, Leslie Jhanira (ORCID: 0000-0002-0883-2739)

ASESOR:

Dr. Castillo Salazar, Regner Nicolás (ORCID: 0000-0001-8956-2402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

MOYOBAMBA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación primeramente a Dios por brindarme las fuerzas necesarias para poder culminar este reto.

Seguidamente a mis padres por darme todo el apoyo en esta etapa de mi vida, por llenarme de convicción, consejos con aliento de superación que hicieron que cada día quisiera cumplir con más razones mi meta y por ser un ejemplo de persistencia para mí.

A mi compañera de investigación, gracias por tu apoyo y aceptar el reto de lograr este reto cumplido.

Leidi.

A Dios por darme vida, salud y las fuerzas cada día.

A mis papitos María Del Carmen y Jorge Filadelfo por sus esfuerzos, sacrificios y consejos para hacer de mí una mejor persona guiándome en mi camino para crecer profesionalmente. A Grethell por sus palabras y apoyo incondicional, a mi familia por su fe en mí y ser la motivación constante para lograr mis anhelos.

A mi compañera por el esmero e ímpetu para desarrollar esta investigación.

Leslie.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por darnos la oportunidad de culminar esta meta.

A nuestros padres por estar ahí, por más difícil que haya sido, por darnos el valor de siempre continuar y poder llegar a ser profesionales. A nuestros profesores por brindarnos sus conocimientos para realizar esta investigación y enseñarnos que todo esfuerzo tiene su recompensa.

Nuestro sincero agradecimiento a la empresa Asesores & Consultores de Empresas S.A.C por la colaboración en suministrarnos los datos necesarios para realizar este estudio de investigación.

A cada una de nosotras por la pulcritud en estos meses de arduo trabajo.

Les agradecemos profundamente a cada uno de ustedes.

Las autoras.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1: Validación de instrumento	19
Tabla 2: Coeficiente de alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad	21
Tabla 3: <i>Confiabilidad de las variables de investigación</i>	21
Tabla 4: Confiabilidad del número de preguntas.....	21
Tabla 5: Control interno	23
Tabla 6: Gestión de cobranza	24
Tabla 7: Nivel de Gestión de Cobranza – antes de la implementación del sistema	25
Tabla 8: Nudos críticos en la gestión de cobranza - antes de la implementación del sistema.....	26
Tabla 9: Nivel de Gestión de Cobranza – después de la implementación del sistema	28
Tabla 10: Pruebas de normalidad.....	29
Tabla 11: Estadísticas de muestras emparejadas	30
Tabla 12: Correlaciones de muestras emparejadas.....	31
Tabla 13: Prueba de muestras emparejadas	31

Resumen

Las empresas basan sus procedimientos en un sistema de control interno para garantizar el logro de objetivos estratégicos. Por lo tanto, tiene como objetivo, implementar un sistema de control interno que permita optimizar la gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C, Moyobamba 2022. El tipo de investigación es aplicada con un diseño preexperimental, ya que busca medir las variables antes y después del estudio para la obtención de resultados y conclusiones, así constatar los problemas, cumplimiento de objetivos y comprobar la hipótesis de nuestra investigación. El resultado obtenido de p valor fue de $0.961 > 0.05$, lo que implica que la distribución de datos es normal, por lo tanto, mediante la prueba de T de Student se obtuvo una significación $0.001 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Se concluyó que la implementación del sistema de control interno en comparación del pre test y post test ascendió en un 40% la gestión de cobranza, su ejecución fue aplicada satisfactoriamente, logrando incrementar sus ingresos, detectando errores en la mejora de la elaboración de los estados financieros, reduciendo las cuentas por cobrar, salvaguardando sus intereses monetarios, mejorando los registros y operatividad.

Palabras clave: sistema, control interno, gestión de cobranza.

Abstract

Companies base their procedures on an internal control system to guarantee the achievement of strategic objectives. Therefore, its objective is to implement an internal control system that allows optimizing the collection management of clients of the company Asesores y Consultores de Empresas SAC, Moyobamba 2022. The type of research is applied with a pre-experimental design, since it seeks measure the variables before and after the study to obtain results and conclusions, as well as verify the problems, fulfillment of objectives and verify the hypothesis of our research. The result obtained from p value was $0.961 > 0.05$, which implies that the data distribution is normal, therefore, by means of the T-student test, a significance of $0.001 < 0.05$ was obtained, therefore the null hypothesis is rejected. It was concluded that the implementation of the internal control system compared to the pretest and posttest increased collection management by 40%, its execution was applied satisfactorily, managing to increase its income, detecting errors in the improvement of the preparation of the statements financial, reducing accounts receivable, safeguarding their monetary interests, improving records and operations.

Keywords: system, internal control, collection management.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de cobranza es el procedimiento válido de un pago que se realiza por el concepto de un bien o servicio, para anular una deuda, etc. Que inicia en la propia empresa encargada de recibir el pago de un área destinada especialmente a esta carencia, o por otra organización. Un individuo designado cobrador, hace presencia en las direcciones especificadas para recibir el monto expuesto. El manejo de finanzas no es una actividad sencilla en una organización, tomando acciones diligentes organizadas que conlleven al éxito en su realización. Permitiendo el incremento de la eficacia y eficiencia en cuestiones de operaciones especializadas. (Velasteguí y Sánchez, 2017)

Por otro lado, Carrera Navarrete (2017) expuso que la revisión es una de las actividades primordiales en una organización, ya que a falta de esta hay revisiones erróneas en la empresa y se debe realizar de forma continua para así poder sacar a relucir las diferentes falencias que se encuentre en la cobranza. La fallida aplicación de técnicas de cobranza que no tienen garantía es un cobro no acertado a su investigación, estudio, recaudación de cobros, gestión, etc. El uso adecuado de COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) esta es una organización creada por organizaciones privadas en Estados Unidos, proporciona información acertada para subsanar los errores durante el cobro, sus métodos acertaron para la comunicación y cuestionarios, se realizó una ejecución sobre las morosidades por cobrar.

En el proceso de la gestión de cobranza se propone los métodos de forma del cobro, se establece la cantidad de cuotas a pagar y en cuanto tiempo se realizará, por ende, se toman decisiones para ayudar a los clientes y obtener una forma de pago que los beneficie tanto a ellos como a la empresa, brindándoles la facilidad de pagar en el tiempo que ellos determinen, ofreciendo ofertas o descuentos en su deuda. (Izar y Cortes, 2017)

Según González (2019) expresó, la gerencia y administración de cada organización tiene la responsabilidad de poner los objetivos y aplicar un método para la inspección interna, con la finalidad de disminuir una exposición hacia los riesgos a

que puedan agredir a los procesos de la empresa. Las obligaciones de las cuales se está tocando en este tramo es para esclarecer los procedimientos que conlleva la administración de tal forma que analice, implemente y precise las estrategias para los objetivos a utilizar en la organización, permitirán optimizar el control interno. Indica también que son cinco las características que tienen una relación o vínculo entre sí y que se debe ejecutar en la organización sin importar el tamaño de ninguna de ellas, siendo apta para las micro, macro, pequeña, mediana y grandes empresas.

Así mismo Granda (2017) expuso lo siguiente en su estudio: Se indicó que el manejo del proceso hacia el control interno es una forma que tienen las empresas para garantizar los logros y objetivos, teniendo en cuenta que esto no afirma que con el uso de los manuales de organizaciones sea del todo bien manejada, es solo un instrumento que nos guía y previene de los sucesos que pueden pasar en su mayoría se evita los acontecimientos no favorables, ya sean hurtos, sustracción y corrupción en los procesos o áreas de la entidad, igualmente como el oportuno manejo de los recursos económicos y pasivos. Lo cual generará el efectivo manejo del área de productividad, rendimiento y liquidez en la empresa. De esa manera se evidencia notoriamente que el control interno realizado adecuadamente evita riesgos en gran magnitud para la entidad.

Las organizaciones del Perú respecto al control interno, ha servido como algo indispensable, puesto que han podido observar en gran poder y ventajas que se obtiene, encontrando en el control interno la efectividad que necesita los procedimientos para perfeccionar los registros de forma más verídica basándose en sus leyes, obligaciones y normas debidamente ejecutadas. Este se da a relucir en el momento de sus operaciones en sus distintas áreas de la organización, dando a conocer el manejo fidedigno del control interno. (Ramón, 2017)

En consecuencia, se planteó el problema general, ¿Cómo se aplicará la implementación del sistema de control interno que permitirá optimizar la gestión de cobranza de clientes de la Empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Moyobamba 2022?, los problemas específicos son: ¿Cuál es el nivel de gestión de

cobranza que tiene la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Moyobamba 2022?, ¿Cuáles son los nudos críticos que impiden la gestión de cobranza en la empresa Asesores y Consultores de Empresa S.A.C Moyobamba 2022?, ¿Cuáles son las características de la implementación de sistema de control interno en la empresa Asesores y Consultores de Empresa S.A.C Moyobamba 2022? y ¿Cuál es el nivel de la gestión de cobranza después de la implementación de sistema de control interno en la empresa Asesores y Consultores de Empresa S.A.C Moyobamba 2022?

De modo que la justificación es teórica ya que la investigación se enfocó en la implementación de un sistema de control interno y sobre la gestión de cobranzas. Según García Zambrano et al. (2019) las empresas tienen una deficiencia por la falta de un sistema de control interno que no permiten gestionar un cobro eficiente a clientes morosos, por tal causa genera ignorancia en la dirección de gestión de recaudación, ocasionando pérdidas de los recursos económicos sean grandes o pequeñas, siendo así esto provocaría en las empresas pérdidas que pueden llevarle a un cierre definitivo, eso es lo más desafortunado que le puede ocurrir a una entidad.

Asimismo, es una justificación metodológica, este aspecto aportó a recoger información o datos importantes que atravesaron una calificación de veracidad y legitimidad, se traza y ejecuta un sistema directo en la gestión de cobranzas. Esto servirá como guía para algunos indagadores ya que proporciona datos, antecedentes y sugerencias al problema detectado en sus interrogantes. (Santa Cruz, 2015).

También es una justificación práctica por que interviene directamente en el problema de la investigación y además lo mejora, ya que esta se basa en desarrollar y resolver problemas poniendo estrategias que se pondrán en práctica y las cuales generarán soluciones, por lo tanto, este estudio se podrá en práctica en la empresa, Gonzáles & Gallardo (2021).

El objetivo general, implementar el sistema de control interno que permita optimizar la gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C, Moyobamba 2022. Objetivos específicos, determinar el nivel de gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Moyobamba 2022. Identificar cuáles son los nudos críticos que impiden la gestión de cobranza en la empresa Asesores y Consultores de Empresa S.A.C Moyobamba 2022. Caracterizar el sistema de control interno que permitirá optimizar la gestión de cobranza de los clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Moyobamba 2022. Determinar el nivel de gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Moyobamba 2022, después de la implementación del sistema de control interno.

Se propone la siguiente hipótesis general, Hi: el sistema de control interno se aplicó satisfactoriamente generando un buen manejo de la gestión de cobranza a clientes de la empresa Asesores y Consultores de empresas S.A.C. Ho: el sistema de control interno no se aplicó satisfactoriamente por lo que no generó un buen manejo de la gestión de cobranza de la empresa Asesores y Consultores de empresas S.A.C. Hipótesis específicas, H1: Se demostró que se mejoró el nivel de gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Moyobamba 2022. H2: Se identificó los nudos críticos que impiden la gestión de cobranza en la empresa Asesores y Consultores de Empresa S.A.C Moyobamba 2022. H3: Recopiló información verídica con la caracterización de gestión de cobranza de la empresa Asesores y Consultores de empresas S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional tenemos a, Calle et al. (2020), Ecuador (artículo científico) En su investigación tuvo como finalidad evaluar el sistema de control interno de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda., considerando los procesos administrativos y financieros, siendo un estudio explicativo - secuencial, basado en un enfoque mixto, su población de estudio constó de 20 empleados, se concluye que las actividades de control son un proceso valioso para el desarrollo de todos los rubros empresariales, ya que es una herramienta importante para los encargados de la ejecución y evaluación del control de recursos humanos y materiales. Por ello el control interno es un sistema práctico para el diagnóstico de debilidades y amenazas. Como resultado adquirido, se determinó la escasa evaluación continua, ausencia de procedimientos y políticas en las áreas de contabilidad, administración y la falta de procesos para un control excelente. El sistema aplicado a la empresa, carece de eficacia, por la privación de mejora continua y la falta de compromiso organizacional. Esta herramienta permite la retroalimentación de los procesos, en referencia a los diferentes documentos exigidos por los organismos de control.

Por otra parte, Sumaryati et al. (2020), Indonesia (artículo científico) En su investigación buscó determinar el efecto de aplicación del sistema de información contable, control interno y la competencia de recursos humanos en relación a la calidad de los estados financieros, se basó en el método de muestreo intencional, la población de este estudio fueron los empleados de la división financiera de las organizaciones gubernamentales regionales en la Regencia de Grobogan, Indonesia. De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluyó que la competencia de los recursos humanos tiene un efecto en la calidad de los servicios financieros. Sin embargo, la aplicación del Sistema de Información Contable y el sistema de control interno no tienen ningún efecto sobre la calidad de los estados financieros en el gobierno local. La limitación de este estudio es que el valor de R cuadrado ajustado es muy pequeño (8,5%). Se sugiere, para futuros estudios, una modificación del modelo y variables para respaldar mejor los hallazgos. La implicación de esta investigación es resaltar la importancia de la calidad de los Estados financieros del gobierno porque estos deben ser publicados para rendición

de cuentas al público.

Por ende, García et al. (2019), Ecuador (artículo científico), tuvo como objetivo determinar el nivel de riesgo y de confianza a través del cuestionario COSO, la investigación fue descriptiva y explicativa, su población fue el personal y clientes de la empresa Multillanta Ramírez, se concluyó que, al llevar acciones de forma empírica, la empresa no tiene una estructura organizacional definida, por lo que se observó que el personal realiza actividades distintas a sus funciones obstaculizando el desarrollo de actividades de modo eficiente. De acuerdo a las políticas de concesión se precisa que estas no están siendo cumplidas, por la falta de documentación que deberían requerir antes de ceder un crédito, debido a que se vuelve a dar a clientes que tienen cuentas pendientes. Deficiencia en la base de datos de clientes con adeudo, por lo que conforme a sus políticas de recuperación de cartera no hay manifiesto documentario, referente a la letra de cambio que debe firmar un cliente, la empresa no lo regulariza, viéndose afectada al momento de realizar acciones legales. Bajo los criterios del control interno, se puede distinguir la deficiencia en la gestión de créditos y cobranzas, ausencia de efectuar políticas, irregularidades en las funciones y la falta de documentación realizada por el personal encargado.

Por lo tanto, Ayala (2017), Ecuador (artículo científico). La investigación que elaboró fue descriptiva, su población fueron 15 personas. Se concluyó que en esa empresa no se tiene ningún método para realizar las cobranzas a los clientes, este fue el fallo más considerado en ese ámbito, en la parte de su desarrollo no tiene establecida una estrategia con claridad en base a cobranzas. Por consiguiente, el investigador indicó que se tenga en cuenta la gestión de cobranza o se aplique los diferentes métodos que existen en ese departamento de cobranza, se crearon responsabilidades u objetivos claros a sus colaboradores de cobranza para efectuar un cobro efectivo y reducir el nivel de déficit en esa área.

Por consecuente, Brachfield, J. (2017), España (artículo científico). Dió a conocer los acontecimientos haciendo alusión a las diferentes dificultades profundas que atraviesan las empresas en la gestión de cobros, asimismo se identificó la forma

adecuada de realizar el cobro al deudor. Se incrementa la alerta sobre el autor del acreedor a la persona deudora por consiguiente a raíz de esto se crea un temor por parte del cobrador por la razón sobre si son o no responsables con su deuda o el pánico a perder un cliente, ensanchando el grupo de deudores y dañando la entrada económica. En algunos casos la empresa tiene que llamar a los clientes para realizar un recordatorio de su deuda ya que existen algunos clientes que por alguna circunstancia no hace acuerdo de su deuda pendiente, aunque debo hacer énfasis en que es muy poco el porcentaje de estos casos. También supone hoy lo siguiente, hoy en día las empresas tienen plazos de cobranza con un porcentaje muy alto generando dificultades en la recaudación de ingresos que origina un desequilibrio e inestabilidad en la solvencia de la entidad, si una empresa se mantiene con ese manejo pueden caer en bancarrota, es por eso que en su ejemplar hace alusión al debido proceder de gestión cobranza.

Mientras en el ámbito nacional, Cueva et al. (2021), Jaén (artículo científico), su investigación tuvo como fin determinar el nivel control interno en relación a la rentabilidad de la empresa Albis Perú E.I.R.L., fue un estudio de tipo aplicada, de nivel correlativo, la población de estudio fue de 45 trabajadores, se concluyó que en referencia a los planes de control, dirigente de control y gestión de contrataciones el 44% piensa que es muy eficiente, el 22% menciona que el clima organizacional, gestión logística y planes contables son eficientes, mientras que el 18% cree que hay deficiencia en autorizaciones, segregación de funciones, aprobaciones de pagos, elementos que perjudican el cumplimiento adecuado del control interno. De acuerdo al Rho de Spearman obtenido va desde el 0,389 al 0,440, lo que significa que las tres dimensiones del control interno se correlacionan de manera directa lineal con la rentabilidad de la empresa, mientras el crecimiento sea eficiente, el control y la supervisión perfeccionaron la rentabilidad económica, beneficiando el margen de ventas brutas y netas, permitiendo un nivel óptimo entre los activos y rotación de ventas mercadería.

Para los autores, Huamaní y Sevilla (2020), Lima (tesis), su investigación tiene el objetivo de determinar los procedimientos eficientes en la gestión de cobranza de la empresa MTG Certificadora SAC mediante el control interno, en un enfoque

mixto, de tipo descriptiva, tuvo como población a 18 trabajadores, se concluyó que la empresa cuenta con políticas de crédito, que no son totalmente adecuadas, la falta de supervisión al gerente, género que el personal de cobranza realizará tareas distintas a sus funciones, incumpliendo sus políticas, ya que no tenían evaluaciones constantes referente a su rendimiento. No ejecutaban el seguimiento continuo de las deudas por cobrar a los clientes, por lo que la política de cobranza es ineficiente y no va acorde a la necesidad de la empresa. Mediante la evaluación se determinó y amortiguó los riesgos principales en el proceso de cobranza. La ausencia de supervisión y exceso de confianza del personal hizo que se otorguen créditos a plazos excesivos, por lo que el monitoreo mejora la situación de la cartera morosa, permitiendo un análisis específico con una recuperación más efectiva. Por lo que el control dentro de una organización es fundamental para procesos eficientes y efectivos por lo que hacen falta en la gestión de cobranza.

Para Godoy (2018), Lima (artículo científico), su investigación se basó en las estrategias para evaluar la cobranza y la morosidad, realizó un estudio descriptivo, no experimental, en la cual su población fue de 32 personas exactamente. Su herramienta que aplicó fue la encuesta y recaudación de análisis documental. Llegando a una conclusión final de su estudio, teniendo como respuesta que es evidente que la gestión de cobranza falla por la morosidad que tienen los clientes, lo cual conlleva a las diferentes ausencias del manejo de estrategias que se aplican a al momento de ejecutar un cobro, este motivo hace que incremente la acumulación de deudores y no se recaude el ingreso económico.

Asimismo, Vidal (2018) expuso en su investigación, Establecer la gestión de cobranzas para incrementar la rentabilidad de la organización Trade Llantas S.A.C. Este realizó una investigación descriptiva utilizando una muestra de 15 clientes. Esta indagación tuvo la conclusión, la gestión de cobranzas y créditos es la que está siendo debidamente aplicada puesto que las políticas de crédito hacia los clientes no están jugando favorablemente para la empresa, además los objetivos no se están alcanzando ni a largo plazo ni corto plazo. En tal caso el autor plantea que es necesario que las políticas de crédito sean debidamente aplicadas, tomando en cuenta el estudio ya hecho y propuesto en esta investigación, asimismo esto

garantizó el mejor manejo de las cuentas que existen por cobrar, conllevando a un excelente manejo de un control interno, permitiendo que la empresa evolucione de forma favorable.

Por último, Tapullima et al. (2020), Picota (artículo científico), en su investigación tuvo el propósito de relacionar el control interno en base a la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota, siendo no experimental, tipo descriptivo correlacional, con una población de 116 trabajadores, se concluyó de acuerdo al $r=0.085$ (Rho Spearman), que el vínculo entre el control interno y la gestión administrativa es baja, por ello la variable del control interno en referencia de las dimensiones de gestión administrativa, planificación, organización y dirección no existen conexiones significativas, de modo que para los colaboradores de dicha entidad el control interno no es relevante, por lo que si se implantan estrategias estas no influirían ni mejoraran las actividades de gestión.

A continuación, algunos enfoques referentes al control interno:

El control interno es un proceso efectuado por la administración de la empresa, en cuanto a sus direcciones y funciones del personal, plasmado con el objetivo de brindar una seguridad razonable en consecuencia de sus objetivos. (Pérez et al., 2018)

Para aplicar un sistema se observa que tipo de empresa es, pequeña, grande o microempresa, una vez que se identifique podremos aplicar recién la metodología que estudia nuestra investigación dando a conocer los métodos o procedimientos descritos, también una se puede analizar a una empresa ya constituida. Identificamos la viabilidad de la entidad ya sea a largo o corto plazo, se busca identificar sus ventajas y desventajas, empleando los instrumentos de estudio según el diseño y gestión de la empresa. Las estrategias que se empleen y se creen tienen que ser aprobadas a través de una encuesta por el área administrativa y gerencial de la entidad, quienes brindan su conocimiento asertivo a través de su opinión y de ellos dependerá la aprobación de los procesos expuestos. Para llegar a este punto, nos basaremos en información que sea lo más actual posible, la cual será tomada como referencia para los puntos claves. Por último, se dará

recomendaciones y se concluirá de todo el estudio realizado. (Rojas Jáuregui, 2017)

Desde un enfoque conceptual según Ruth Patricia (2021). Manifiesta, indicando que primero aplicó una encuesta para recopilar información en las áreas internas de la empresa, luego creó un modelo para el manejo del control interno guiándose del COSO III donde este le ayuda a ampliar la aplicación y contextos que se debe desempeñar en los procesos, así se puede poner en práctica la propuesta en desarrollo y pasar a dar conocimiento de la misma. El control interno tiene cinco características las cuales se basan en información y comunicación, actividad de control, ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de supervisión. Sin embargo, nos indica que cada una de ellas son complejas, pero son efectivos en el control interno de una empresa.

Los autores Zurita & Álvarez (2020) en su artículo científico hace alusión al modelo COSOIII donde indica que contiene cinco componentes para el control interno, estos son: entorno de control; consiste en las normas, estructuras y procesos, estricta evolución de los riesgos, productividad, control y comunicación, devengar las responsabilidades adecuadamente a los colaboradores, incrementar la competencia, rendimiento y responsabilidad, ideología y método de dirección, la política del comité de control y recursos humanos. Evaluación de riesgos; indica la identificación de los riesgos externos e internos, tener una disposición alta financiera que apoye a la imagen pública positiva. Mantener los procesos interactivos y dinámicos en la gestión de riesgos en la entidad, prevenir, saber y analizarlos para identificar los riesgos eminentes buscando reducirlos. Actividades de Control; alertar de los riesgos ocurrentes e innecesarios, reducir las consecuencia e impacto de los riesgos, restaurar los procesos a corto plazo. Información y comunicación; manejar información actualizada, adecuada, verídica y accesible, tener información organizada de acuerdo a las áreas y objetivos a realizar, intercambiar información entre las áreas para buscar un mejor manejo tanto administrativa, financiera y operativa, las operaciones del personal serán gestionar, controlar y desarrollar. Supervisión del Sistema de Control y Monitoreo: verificar y determinar la calidad, llevar a cabo las actividades diarias de monitoreo

en las operaciones de la empresa, prueba de evaluación por separado y comunicar condiciones. Cada colaborador es asumido bajo la responsabilidad de un miembro de la entidad.

La importancia del control interno dentro de la administración es un elemento indispensable para elaborar una planificación, que incluya recursos (humanos, materiales y financieros) controlados. Además de ser un punto clave en la fijación y evaluación dentro de los procesos organizacionales, que conlleven a la eficiencia y cumplimiento de objetivos que favorecerá a corto y largo plazo. De modo que la aplicación de un correcto sistema de control interno, detectará irregularidades organizacionales adaptándose a las necesidades de manera que facilite la mitigación de riesgos y verificando que los objetivos establecidos se ejecuten como fueron planificados. (Haro, 2021)

Por consecuente de la información extraída de diversos autores y teniendo en cuenta al COSO se tomará como dimensiones de investigación, las siguientes: Entorno de control: integra la base de desarrollo de las actividades y evidencia las actitudes de la alta dirección en relación con el ambiente interno, reflejando su incidencia sobre las actividades y los resultados, por ende, debe tener presente las disposiciones, políticas y regulaciones necesarias para su introducción y desarrollo exitoso (Santana, 2021). Este componente tiene factores principales que son; integridad y valores éticos, filosofía de la dirección, auditoría interna, diseño de estructura organizacional, prácticas de recursos de control. (Barquero, 2013, como se citó en Laguna, 2021)

Evaluación de riesgos: mediante el control interno se puede contrarrestar los riesgos que perjudiquen las actividades de la organización. Por medio del estudio y análisis de riesgos relevantes y por el cual el control establecido los neutraliza, examinando la vulnerabilidad del sistema. La adquisición de conocimientos y componentes prácticos de la entidad son base para identificar aquellos puntos débiles que ponen en riesgo la entidad tanto interno como externo, evidenciándose en sus actividades organizacionales (Santana, 2021). Los elementos que conforman este componente son; objetivos precisos y claros los cuales deben ser

comunicados, identificación de riesgos internos y externos, indicadores de rendimiento, los cuales deben ser evaluados. (Ladino, 2009, como se citó en Laguna, 2021)

Actividades de control: las articulaciones que conllevan al desarrollo de este componente se reflejan en la gerencia y los colaboradores ya que son ellos los que deben cumplir diariamente las funciones asignadas, actividades que aseguran un mayor nivel de logro de los objetivos planteados. Estas actividades de control se fundamentan en las políticas y procedimientos que se diseñan con el propósito de controlar los riesgos organizacionales y efectuar seguridad consecutiva de los objetivos. Estas actividades de control se estipulan en las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento legal aplicable. (Coopers y Lybrand, 1997, como se citó en Laguna, 2021)

Información y comunicación: es aquella información que provee la empresa para una toma de decisiones más eficiente. Este componente es importante ya que permite comunicar sobre operaciones técnicas, administrativas y financieras de una empresa, por lo cual se debe atribuir al control y preparación de información adecuada para los colaboradores. La calidad de información originada dependerá del desarrollo de las actividades de control, favoreciendo a la obtención de mejora de la productividad y competitividad organizacional. Por ello el sistema de información debe estar desarrollado para toda la entidad encaminada en los objetivos institucionales, de manera amplia, tales como controles generales (procesamiento de datos y seguridad física) y de aplicación (aquellos controles designados internamente). (Santana, 2021)

Control y monitoreo: este proceso se encarga de medir y evaluar la calidad de la productividad de los cinco componentes del control interno que se ejecute a lo largo del tiempo. Por lo general los controles están diseñados para evaluar los factores internos y externos en una organización, por consiguiente, una eficaz supervisión facultará la mejora continua y permitirá obtener mejores resultados por medio de la toma de decisiones. Gracias al monitoreo se promulgará la identificación de riesgos o controles débiles ya que esto permitirá acrecentar las actividades y

responsabilidades que cada colaborador desempeña en la empresa, dichas acciones de riesgo deben ser controladas desde gerencia. (Santana, 2021)

De igual modo se dispone de enfoques relacionados a la gestión de cobranza: Para Mogollón (2021) la gestión de cobranza es un proceso eficiente con relevancia en el área de finanzas, que optimiza el capital humano y agrega valor organizacional, la acción oportuna de dicho procedimiento se rige por el origen básico de una venta al crédito que se realiza por el mismo valor al ingresar a caja. Además, especifica que en este procedimiento interactúan acciones relevantes, tales como: notificación anticipada al vencimiento de deuda por acto personal, denegada la obligación, y en caso el cliente no cancele su deuda, se procede judicialmente de acuerdo al agotamiento de los esfuerzos del personal y la negativa del cliente. Mediante las políticas de cobranza se plantean para identificar momentos dificultosos contra las deudas incobrables, por lo que tiene como finalidad disminuir el riesgo crediticio, además el valor de su eficiencia se verá fundamentada en el proceso de cobranza.

Por otra parte, Ayala, 2019, como se citó en Panta y Ruiz (2020), nos mencionan tres tipos de políticas de cobranza, que son las siguientes: Restrictivas, es aquel crédito que se otorga a corto plazo que sus reglas son muy estrictas, por lo que al momento de cobrar utilizan políticas de cobranza agresivas. Liberales, este tipo se caracteriza por ser más accesible, sin presionar al cliente, generosos y no utilizan la agresión en la cobranza. Racionales, el reflejo de la razón en esta política se basa en las 11 condiciones de los clientes, que tiene como propósito incrementar la rentabilidad empresarial.

Los tipos de gestión de cobranza se detallan a continuación: Preventiva, anticipación al plazo de la gestión, con el propósito de recordarle al cliente el vencimiento de su amortización. Administrativa, los encargados de la cartera, planifican desde el primer día de mora, la cantidad de interés obtenido por el crédito dado. Pre jurídico, intercesión de un tercero autorizado con el fin de recuperar la cartera en mora. Judicial: al no darse la cancelación de deuda y la cartera pueda recuperarse la empresa acude de manera legal. (Gomez, 2012, como se citó en

Díaz y Flores, 2019)

La importancia de la gestión de cobranza según Díaz y Flores (2019), menciona que la economía capitalista se rige esencialmente por la acumulación, fracción que se visualiza en la financiación, en consecuencia, nace una oportunidad para el empresariado que recurre a este mecanismo para abonanzar la acumulación lo antes posible. El financiamiento genera crédito, hecho que puede favorecer o afectar al empresario si no establece políticas de pactos monetarios, hecho que fundamenta la gestión. Por lo tanto, la gestión de cobranza es significativamente relevante debido a la exposición de un bien o servicio a través del crédito, por ello el capital humano y la disponibilidad de liquidez dependen de una gestión eficiente de la cobranza.

Por consiguiente, las dimensiones se definen en: La prevención que se ocupa de las dificultades que se presentan en los procesos que interfieren en el cumplimiento de las metas organizacionales, de manera que se proyecten soluciones ante posibles obstáculos en los procesos. (Caycho, 2017)

Las cuentas por cobrar, representan inversiones trascendentes, por lo que es necesario gestionarlas correctamente para maximizar la productividad sobre la inversión. La inestabilidad constante de este activo varía en su nivel, por lo cual es necesario monitorearlo continuamente para asegurar que se mantenga en los niveles deseados. (Mantilla, et al., 2017)

Feedback; se realiza en un ambiente organizacional el cual hace una comparativa antes y después de información percibida, a esta acción se conceptúa como retroalimentación. Por medio de ello se evidenciará la opinión de los colaboradores, conllevando a la mejora continua de la empresa. (Caycho, 2017)

Para una representación de procesos competentes y la identificación de criterios de riesgo se optará por un gráfico claro y preciso el cual se describe a continuación: “El diagrama de procesos tiene el objetivo de ayudar a comprender la secuencia de las actividades que se desplazan por un bien o servicio, identificando los puntos de recogida de datos, aislando y detectando el principio de un problema, reduciendo

trechos en el proceso” (Buzón, 2019, p. 223)

“El método de diagrama de flujo es la representación gráfica de los procesos de las actividades, por la cual se identifican oportunamente las deficiencias organizacionales. Aplicadas por medio de símbolos que dan una idea precisa y clara unificando los procesos empresariales”. (Lagua, 2021, p. 23) Por medio de esta gráfica se realizan secuencias que contribuyen a las actividades que se desarrollan en un procedimiento, los cuales se plantean por simbologías de acuerdo a su naturaleza, además, la adaptación de información se considera necesaria para el análisis y tiempo requerido empresarial.

Símbolos a utilizar en los diagramas de flujo:

Inicio/fin: símbolo que se emplea para representar el inicio y fin de un proceso.

Operación/conector: se emplea para representar las fases de los procedimientos.

Proceso/inspección: símbolo que se utiliza para un proceso determinado u operación que origine un cambio de valor. Decisión: símbolo que se utiliza para representar la toma de decisiones, operaciones o comparación de datos.

Entrada/salida: símbolo que se utiliza para representar una entrada/salida de información procesada o registrada. Documento: símbolo que representa cualquier

tipo de documento que ingresa, se utilice, se genere o salga del procedimiento.

Operación/conector: símbolo que se emplea para representar las fases de los procedimientos. Flujo del programa: símbolo que se utiliza en el diagrama de flujo para fijar la secuencia de las operaciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, así mismo se realizó desde un enfoque cuantitativo. Lo que implica una medición introductoria, controlada y objetiva referente a la recolección de datos por medio de las variables de investigación, con un proceso deductivo orientado a resultados, destacando datos sólidos. (Ochoa, et al., 2020)

Asimismo, para la implementación del sistema del control interno y optimizar la gestión de cobranza en la Empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Se optó por el tipo de investigación aplicada, a través de esta se logró fiscalizar, examinar y averiguar los procesos de las áreas internas de la empresa. Este estudio tiene la capacidad de instruir y solucionar los problemas en los que incide los métodos de distribución, servicios, financiero, producción y consumo de servicios en los respectivos ejercicios humanos. (Esteban Nieto, 2018)

El nivel de investigación se basó en la implementación de control interno, determinando los niveles de gestión de cobranza que permitió el estudio de las variables. Ya que asimismo permitió realizar el estudio adecuado entre ellas. Según Mejía (2019), busca medir dos variables y establecer un estudio entre las mismas y así conseguir resultados o conclusiones de solución.

El diseño de la investigación fue pre experimental en el cual se pudo emplear la participación de datos virtuales, empleando un instrumento que pueda medir las variables antes y después de usar el método de intervención. (Galarza, 2021)

La cual gráficamente se representa de la siguiente manera:

GE → **O₁** → **X** → **O₂**

Dónde:

GE : Grupo experimental, con una población de 10 trabajadores.

O₁ : Pre evaluación de gestión de cobranza.

X : Aplicación del sistema de control interno.

O₂ : Post evaluación de gestión de cobranza.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Control interno

Se considera al control interno como el conjunto de planes, métodos y procesos necesarios para avalar que las acciones de la empresa se realicen de acuerdo a las normas legales, definida por sus recursos, autenticidad en su información financiera, eficiencia en sus operaciones y observación de las políticas para cumplir con los objetivos programados. (Oseda, et al., 2020)

Definición operacional: la variable fue valorada a partir de los cinco componentes del modelo COSO, el que expresa que es un proceso multidireccional que busca lograr los objetivos y políticas empresariales de manera dinámica.

Dimensiones: Las dimensiones de esta variable son el entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, control y monitoreo.

Indicadores: Los indicadores de esta variable son las siguientes: normas, procesos, riesgos internos, riesgos externos, alertas de riesgo, reducción de impacto, actualización, organización, calidad, evaluación.

Escala de medición: Se presentó una escala tipo nominal ya que la medición se dio por números que sirvieron como etiqueta para identificar los datos presentados.

Variable dependiente: Gestión de cobranza

Se considera a la gestión de cobranza a aquellas actividades directas con los clientes para amortizar créditos, esta acción conlleva a la constancia y cultura de pago en los clientes, dando comienzo con el análisis de deuda e interacción constante, brindando en el proceso soluciones idóneas. (Mogollón, 2021)

Definición operacional: la variable fue valorada a partir de la cartera de clientes, desde la detección oportuna perteneciente a cuentas por cobrar morosas o de créditos a recuperar.

Dimensiones: Las dimensiones de esta variable son prevención, cuentas por cobrar y feedback.

Indicadores: Los indicadores de esta variable son las siguientes: conducta de pago del cliente, rentabilidad, desempeño laboral, morosidad, políticas de cobranza, productividad, base de datos actual.

Escala de medición: Se presentó una escala tipo nominal ya que la medición se dio por números que sirvieron como etiqueta para identificar los datos presentados.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Para el desarrollo del estudio de investigación se tomó como población a los colaboradores de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Un aproximado de 10 personas.

Muestra

La muestra fue censal de 10 trabajadores, por lo tanto, se optó por trabajar con todos ellos ya que es una cantidad pequeña. Por lo que se aplicó una muestra censal, se consideró toda la población global de la población en el que se realizó el estudio. Dando a conocer que no será necesaria realizar una selección o cálculo de la muestra. Censal tiene una estructura definida directamente en la investigación de elaboración, teniendo en cuenta la población total ya que la cantidad es un monto adecuado de personas. (Romaní, 2018).

Unidad de análisis

Los colaboradores de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C.,

como fuente de información y análisis.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: la presente investigación utilizó la técnica de encuesta, la cual se elaboró y se aplicó a los 10 colaboradores de la empresa.

Instrumento: se empleó como instrumento el cuestionario, con el propósito de obtener información que verifique los procesos trabajados y los riesgos, que aporten la veracidad al diagnóstico realizado, en cuanto a las variables y dimensiones correspondientes. Nuestro instrumento de investigación consta de 10 preguntas sobre el control interno, la cual conformó en cinco dimensiones; entorno de control que consistió en 2 preguntas, evaluación de riesgos que tuvo 1 pregunta, actividades de control que constó de 2 preguntas, control y monitoreo que consistió en 3 preguntas y la información y comunicación que tuvo 2 preguntas. Respecto a la variable gestión de cobranza se consideró tres dimensiones fueron; prevención que abarcó 6 preguntas, cuentas por cobrar que estuvo sujeta a 3 preguntas y por último el feedback que comprendió 1 pregunta. Cada pregunta se realizó de acuerdo a la escala de medición tipo Likert (1, 2, 3, 4, 5) por categorías (muy en desacuerdo, en desacuerdo, neutro, de acuerdo y muy de acuerdo) que presenta un proceso de construcción más breve, sencillo y fiable. (Barrera y Hinojosa, 2022)

Validez:

La estructura de nuestro instrumento de investigación fue verificado y validado por profesionales expertos:

Tabla 1: Validación de instrumento

Variable	N°	Experto	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión de experto
Control interno	1	Castillo Salazar, Regner Nicolás	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	4.6	Muy Adecuado
	2	Pereyra Gonzales, Tony Venancio	Magister en Gestión Pública	4.4	Muy Adecuado

Gestión de cobranza	3	Romo Román, Pablo César	Magister en Gestión de la Inversión Social	4.1	Excelente
	1	Castillo Salazar, Regner Nicolás	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	4.7	Muy Adecuado
	2	Pereyra Gonzales, Tony Venancio	Magister en Gestión Pública	4.5	Muy Adecuado
	3	Romo Román, Pablo César	Magister en Gestión de la Inversión Social	4.1	Excelente

Por lo tanto, nuestro instrumento de investigación compuesto por 20 preguntas, fueron sometidos al juicio de tres expertos mencionados anteriormente; quienes constataron la consistencia de las dimensiones con las variables de estudio. En cuanto a primera variable, arrojó un promedio de 4.37, representando el 87.4% de concordancia entre jueces. Referente a la segunda variable, arrojó un promedio de 4.43, representando un 88.6% de concordancia entre jueces, lo que indica la coherencia del instrumento en ambas variables, obteniendo las condiciones precisas para su aplicación y desarrollo.

Confiabilidad:

Para Galindo, (2020) la fiabilidad se fija en la muestra específica propia de un instrumento, adquiriendo valores óptimos, refiriendo que los datos obtenidos son exactos en la aplicación de determinado instrumento (p.56). Por lo tanto, para la confiabilidad y precisión de nuestro instrumento de investigación se optó por el coeficiente Alpha de Cronbach, manifestado en la siguiente ecuación:

$$a = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

Dónde:

α : Coeficiente de alfa de Cronbach

K : Número de ítems

$\sum V_i$: Varianza de cada ítem
 V_t : Varianza total

Tabla 2: Coeficiente de alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad

N°	Descripción	Puntaje
1	Excelente	>.9
2	Bueno	>.8
3	Aceptable	>.7
4	Cuestionable	>.6
5	Pobre	>.5
6	Inaceptable	<.5

Fuente: George y Mallery, (2003).

Análisis de confiabilidad de las variables

Tabla 3: Confiabilidad de las variables de investigación

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4: Confiabilidad del número de preguntas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.871	20

Fuente: Programa SPSS

Con los resultados adquiridos, respecto a la base de datos, el promedio del alfa de Cronbach de ambas variables es de 0.871, se evidencia que la confiabilidad es muy buena en relación al instrumento de investigación.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo nuestra investigación se realizó el siguiente procedimiento, en primer lugar, se realizó una carta para solicitar el permiso de llevar a cabo

nuestro estudio, por otra parte se coordinó con el Gerente general de la Empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C., a través del aplicativo zoom una reunión para la recolección de datos, en donde se dio a conocer el tema que se trató en su respectiva empresa, y recabar información respecto a la problemática de estudio, mediante una fecha y hora determinada. Realizada esta actividad se procedió a la aplicación del pre test a los 10 trabajadores, mediante el formulario de Google en la plataforma Drive. Con los resultados extraídos se continuó a procesar los datos mediante el programa estadístico SPSS 28.0.0. Por consiguiente, se elaboró el sistema y por último se efectuó el post test y análisis de resultados para el informe de tesis.

3.6. Método de análisis de datos

Como proceso de análisis de datos se procedió a ordenar nuestra información, a través del programa estadístico informático SPSS versión 28 y en Excel, dicha información fue sometida a un análisis. Para mayor confiabilidad de nuestro instrumento de investigación se concretó con el coeficiente Alpha de Cronbach, el cual tuvo como objetivo una evaluación interna. Mediante la prueba de Shapiro – Wilk se planteó la prueba de normalidad para la hipótesis y se admitió la prueba T de Student.

3.7. Aspectos éticos

En nuestro proyecto de investigación se prosiguió acatar las normas establecidas internacionalmente en las citas de las fuentes de información que conforman este estudio. Asimismo, se pretende mediante una solicitud el apoyo y autorización por parte de la gerencia de la empresa, para la recolección de datos y la aplicación del instrumento de estudio. De manera que se pueda evidenciar el desarrollo de nuestra investigación en dicha organización.

IV. RESULTADOS

Análisis de resultados obtenidos pre test, respecto a la variable de Control Interno.

Tabla 5: Control interno

Ítems	Indicador	N	%
Entorno de control	En desacuerdo	5	50.0%
	Neutro	1	10.0%
	De acuerdo	4	40.0%
Evaluación de riesgo	Muy en desacuerdo	1	10.0%
	En desacuerdo	4	40.0%
	Neutro	5	50.0%
Actividades de control	En desacuerdo	3	30.0%
	Neutro	3	30.0%
	De acuerdo	4	40.0%
Información y comunicación	Muy en desacuerdo	2	20.0%
	En desacuerdo	5	50.0%
	Neutro	3	30.0%
Control y monitoreo	En desacuerdo	3	30.0%
	Neutro	4	40.0%
	De acuerdo	3	30.0%
Total		10	100.0%

Fuente: Elaboración propia, a través del programa SPSS.

Interpretación: Respecto a la tabla N° 5, de los 10 trabajadores encuestados de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C., Moyobamba, 2022, referente al entorno de control nos indicó que el 50% estuvo en desacuerdo y un 40% de acuerdo. En cuanto a la evaluación de riesgos el 40% estuvo en desacuerdo, del mismo modo el 50% mencionó que es neutro. Por otro lado, en las actividades de control el 30% señaló que estuvo en desacuerdo, el 40% infirió estar de acuerdo. Asimismo, dentro de información y comunicación el 50% dijo estar en desacuerdo y otro 30% se mantuvo neutro. Para finalizar, en el control y monitoreo el 30% indicó estar en desacuerdo, mientras que el 40% se mantuvo neutro.

Análisis de resultados obtenidos pre test, respecto a la variable de Gestión de Cobranza.

Tabla 6: *Gestión de cobranza*

Ítems	Indicador	N	%
Prevención	En desacuerdo	4	40.0%
	Neutro	5	50.0%
	De acuerdo	1	10.0%
Cuentas por cobrar	En desacuerdo	2	20.0%
	Neutro	6	60.0%
	De acuerdo	2	20.0%
Feedback	En desacuerdo	7	70.0%
	Neutro	3	30.0%
Total		10	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través del programa SPSS

Interpretación: La prevención de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C., Moyobamba, 2022. De acuerdo a los resultados obtenidos un 50% se mantuvo en neutro y el 40% en desacuerdo. En cuanto a las cuentas por cobrar de la empresa el 60% hace referencia a ser neutro, por otra parte, el 20% mencionó estar de en desacuerdo. Por otro lado, en el feedback empresarial el 70% afirmó estar en desacuerdo, así como también el 30 % indicó que es neutro.

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Moyobamba 2022.

Pre test

Tabla 7: Nivel de Gestión de Cobranza – antes de la implementación del sistema

GESTIÓN DE COBRANZA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	40.0	40.0	40.0
	Medio	5	50.0	50.0	90.0
	Alto	1	10.0	10.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a través del programa SPSS

Interpretación: De los trabajadores encuestados, en la tabla N°7 se muestra el nivel de la gestión de cobranza en la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C., Moyobamba, según los resultados obtenidos es bajo en un 40%, por otro lado, el 50% indicó que es medio y por último un 10% mencionó que es alto. Por lo que se concluyó que el nivel de gestión de cobranza en la empresa es bajo.

Objetivo específico 2

Identificar cuáles son los nudos críticos que impiden la gestión de cobranza en la empresa Asesores y Consultores de Empresa S.A.C Moyobamba 2022.

Tabla 8: Nudos críticos en la gestión de cobranza - antes de la implementación del sistema

Dimensiones	Indicadores	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Neutro		De acuerdo		Muy de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Prevención	Conducta de pago del cliente	3	30.0	5	50.0	2	20.0	0	0.0	0	0.0
	Rentabilidad	0	0.0	4	40.0	6	60.0	0	0.0	0	0.0
Cuentas por cobrar	Desempeño laboral	0	0.0	6	60.0	4	40.0	0	0.0	0	0.0
	Políticas de cobranza	0	0.0	3	30.0	6	60.0	1	10.0	0	0.0
Feedback	Morosidad	0	0.0	6	60.0	3	30.0	1	10.0	0	0.0
	Productividad	0	0.0	7	70.0	3	30.0	0	0.0	0	0.0

Fuente: Elaboración propia a través del programa SPSS

Interpretación: Por este motivo en la tabla N°8 se muestra que de los 10 encuestados en la dimensión de **prevención**, el 40.0% indicaron estar “En desacuerdo” sobre la rentabilidad de la empresa, mientras que el 50.0% “En desacuerdo” en la conducta de pago del cliente.

Así también en la dimensión de **cuentas por cobrar**, el 60.0% se mantuvo en “Neutro” en referencia a las políticas de cobranza y el 60.0% también están “En desacuerdo” con respecto a la morosidad de la empresa.

Finalmente, en la dimensión **feedback**, el 70.0% se encontraron “En desacuerdo” en referencia a la productividad de la empresa.

Objetivo específico 3

Caracterizar el sistema de control interno que permitirá optimizar la gestión de cobranza de los clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Moyobamba 2022.

Sistema de Control interno

El sistema de control interno se fundamenta desde un preámbulo de datos informativos de la empresa, de tal modo se incluyó un análisis FODA para identificar los aspectos importantes, estableciendo políticas de cobranza, este proceso se pone en práctica por los directivos, el cual está orientado a alcanzar los objetivos, de manera eficiente y efectiva por medio de información precisa y fiable que cumplan con las normativas oportunas. El cual está compuesto por: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, control y monitoreo, información y comunicación respectivamente. **(Ver anexo 08)**

Por esto el desarrollo del sistema permitió mejorar la gestión de cobranza en la empresa, por medio de nuevas estrategias de políticas de cobranza emitidas por la gerencia las cuales fueron comunicadas y ejecutadas por los trabajadores, de modo que se comprueba que la implementación del sistema de control interno en la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. - Moyobamba 2022, es eficiente.

Objetivo específico 4

Determinar el nivel de gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Moyobamba 2022, después de la implementación del sistema de control interno.

Post test

Tabla 9: Nivel de Gestión de Cobranza – después de la implementación del sistema

GESTION DE COBRANZA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	20.0	20.0	20.0
	Medio	3	30.0	30.0	50.0
	Alto	5	50.0	50.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a través del programa SPSS

Interpretación: Dentro de las personas encuestadas, en la tabla N°9, según los trabajadores es bajo en un 20%, por otra parte, el 30% indicó que es medio mientras tanto el 50% mencionó que es alto. Por lo tanto, se concluyó que el nivel de la gestión de cobranza de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. es alto.

Cumplimiento de objetivo general:

Implementar el sistema de control interno que permita optimizar la gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C, Moyobamba 2022.

Prueba de normalidad

$P > 0.05$ los datos son normales

$P < 0.05$ no existe normalidad en los datos

Tabla 10: Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia	.145	10	.200*	.979	10	.961

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia a través del programa SPSS

Interpretación: Según la tabla N°10 de pruebas de normalidad el grado de libertad (gl) de la investigación es de $10 < 50$ por lo tanto se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk. Asimismo, el valor de la significancia es de $0.961 > 0.05$ en consecuencia se establece que la distribución de datos es normal, por lo que, se usará la Prueba T student.

Prueba de Hipótesis

$P < 0.050$ se acepta la hipótesis de la investigación.

$P > 0.050$ se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la hipótesis nula.

Hi: El sistema de control interno se aplicó satisfactoriamente generando un buen manejo de la gestión de cobranza a clientes de la empresa Asesores y Consultores de empresas S.A.C.

Ho: El sistema de control interno no se aplicó satisfactoriamente por lo que no generó un buen manejo de la gestión de cobranza de la empresa Asesores y Consultores de empresas S.A.C.

Prueba T de Student

Tabla 11: Estadísticas de muestras emparejadas

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desv. estándar	Media de error estándar
Par 1	Pre-Test	25.50	10	5.421	1.714
	Post-Test	43.80	10	4.211	1.332

Fuente: Elaboración propia a través del programa SPSS

Interpretación: La prueba T de Student demuestra que, si hay una diferencia significativa en la gestión de cobranza entre el pre y post test de acuerdo a los 10 trabajadores encuestados, con una media posterior a la primera de 43.80.

Tabla 12: Correlaciones de muestras emparejadas

Correlaciones de muestras emparejadas					
		N	Correlación	Significación	
				P de un factor	P de dos factores
Par 1	Pre-Test & Post-Test	10	-.175	.314	.628

Fuente: Elaboración propia a través del programa SPSS

Interpretación: Se muestra en la correlación un valor de significancia de 0.628 en la gestión de cobranza entre el pre y post test acorde a los 10 trabajadores de la empresa Asesores y Consultores de empresas S.A.C.

Tabla 13: Prueba de muestras emparejadas

Prueba de muestras emparejadas										
		Diferencias emparejadas					Significación			
		Media	Desv. estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	P de un factor	P de dos factores
					Inferior	Superior				
Par 1	Pre-Test - Post-Test	-18.300	7.424	2.348	-23.611	-12.989	-7.794	9	<.001	<.001

Fuente: Elaboración propia a través del programa SPSS

Interpretación: La prueba de muestras relacionadas nos indica que, si existe una diferencia significativa en la variación de la gestión de cobranza entre el pre y post test, donde la significación de "p valor" es $0.001 < 0.05$ donde se acepta la hipótesis de investigación realizada a los trabajadores de la empresa Asesores y Consultores de empresas S.A.C.

V. DISCUSIÓN

El estudio realizado fue muy enriquecedor ya que tuvo propósito implementar el sistema de control interno que permita optimizar la gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C, Moyobamba 2022.

De tal manera también se realizó la validación del instrumento para el sistema de control interno para mejorar la gestión de cobranzas en la Empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. ya que este sirve para afianzar la veracidad de los mismos, además se acudió a tres expertos en la especialidad para su respectiva calificación y de esta manera afianzar la encuesta con las 20 preguntas claras y precisas, se utilizó la escala de Likert para su medición. La encuesta aplicada nos generó información valiosa que la analizamos en el programa estadístico informático SPSS versión 28. Además, se obtuvo la confiabilidad a través de alfa de Cronbach donde el promedio de ambas variables fue de 0.871 por lo cual la confiabilidad es buena al estar entre 0.70 al 1.

En cuanto al pre test de las dimensiones de la variable de Control Interno; referente al entorno de control se verificó que el 50% cree que no hay un manual de control y tampoco control de niveles en la empresa, sin embargo, un 40% está de acuerdo con el manejo en esa dimensión. En evaluación de riesgos, el 40% afirma que no se hace una supervisión mientras tanto el 50% se mantiene neutro. En actividades de control el 30% indicó que no se realiza un control administrativo y tampoco tienen un sistema de control contable por otro lado el 40% cree que la empresa si cumple con estos sistemas. El control y monitoreo el 30% señaló que no tienen un formato, tampoco se realizó auditoría y no cuenta con un manejo de políticas de cobranza en cambio el 40% no quiso opinar al respecto, finalmente información y comunicación el 50% percibe que no hay objetivos a largo plazo y no cree que las áreas estén conectadas a las metas y objetivos sin embargo el 30% se reserva. Aquí claramente se observa que todo su control interno está en un nivel bajo y es por eso que no se ve reflejado la eficiencia en las áreas de trabajo.

En tanto a la variable Gestión de Cobranza en el pre test de sus dimensiones de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. se dedujo la siguiente información, en la prevención un 40% manifiesta que la empresa no evalúa minuciosamente a sus clientes al momento de brindar un crédito y que los métodos

que utilizan para salvaguardar sus intereses son los adecuados además creen que los inconvenientes que presentaron son por el mal manejo de la gestión de cobranza, en cambio el 50% no opina. Las cuentas por cobrar, el 20 %no conoce un plan estratégico en el área de cobranza y el 60% se mantuvo sin opinar. Por otro lado, en el feedback empresarial el 70% opinó que las metas mensuales no van de acuerdo al crecimiento proyectado, el 30 % indicó no se pronunció al respecto.

Con referente al objetivo específico determinar el nivel de gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Moyobamba 2022. Según el análisis el 40% de los trabajadores considera que el nivel es bajo, en cambio el 50% indica que el nivel es medio y solo un 10% concuerda que el nivel de gestión de cobranza es alto, con esto llegamos a la conclusión que la empresa no tiene un nivel en cuanto a el área de cobranza y que la implementación de un sistema es necesaria y fundamental.

En cuanto a los nudos críticos que impiden la gestión de cobranza en la empresa Asesores y Consultores de Empresa S.A.C Moyobamba 2022. El 10 % no ve rentabilidad de la empresa, 50% considera que la conducta de pago del cliente no es el adecuado, el 60% enfatizó que el desempeño laboral no se desarrolla conforme. Además, en políticas de cobranza el 60% no se quiso precisar, sin embargo, un 30% se mostró no estar conformes con ellas, con respecto a la morosidad de la empresa el 60% manifiestan su disconformidad con el manejo en este aspecto y en productividad el 70% considera que a empresa no genera un crecimiento continuo. Conocer claramente los puntos críticos provocará que se identifiquen más rápido los problemas y por ende se brinde una solución para cada una de ellas mediante la implementación de un sistema.

Haciendo alusión a caracterizar un sistema de control interno que permitirá optimizar la gestión de cobranza de los clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Moyobamba 2022, en esta etapa del proceso se pone en marcha la implementación de control interno, buscando generar una ayuda positiva a la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. sin embargo de esta forma también poder crear una fuente de información para otras empresas que tengan o presenten problemas similares.

Así mismo, determinar el nivel de gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Moyobamba 2022, después de la implementación del sistema de control interno. El nivel de Gestión de Cobranza después de la implementación del sistema, el 50% considera que el nivel es alto a comparación de antes que solo el 10% afirmaba que era alto, podemos observar que creció un 40% con la implementación respectiva. Por lo tanto, vemos reflejada la efectividad del sistema en este objetivo.

En cuanto al cumplimiento de implementar el sistema de control interno que permita optimizar la gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C, Moyobamba 2022. Podemos analizar con la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk en el cual arroja como resultado de significancia de $0.961 > 0.05$ por lo tanto distribución de datos es normal, ya que si sería menor de 0.05 tendría una distribución no normal. También se optó por usar la prueba T student para ver la diferencia del pre y post test, llegando a ver una diferencia amplia en la gestión de cobranza de acuerdo a los 10 trabajadores encuestados, con la media pres test de 25.50 y con una media posterior a la primera de 43.80, induciendo en la muestra una correlación un valor significativo de 0.628 en la gestión de cobranza entre el pre y post test, por ende, se evidencia una diferencia amplia entre el antes y después, por lo tanto “p valor” es $0.001 < 0.05$ donde se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

De tal manera se comparó con los antecedentes de otros estudios, es este caso con Huamaní y Sevilla (2020), en su investigación tuvo como objetivo de determinar los procedimientos eficientes en la gestión de cobranza de cobranza de la empresa MTG Certificadora SAC mediante el control interno, el comenta que las políticas de crédito no son las adecuadas , además agregándole a eso la falta de supervisión y que el personal no desarrolla sus actividades correspondiente a su área, aumentando a eso las escasas evaluaciones a su desempeño, todo esto generó que la empresa no tenga un desempeño afectivo. Sin embargo, evaluó que el monitoreo, supervisión, políticas acorde y funciones de acuerdo a su área, es el punto clave para sacar a flote a una empresa con ese problema.

Por su parte, Ayala (2017) donde da a conocer que en la empresa Multiapoyo donde está realizando su investigación no tiene procesos para realizar la correcta gestión de cobranza y por lo tanto es dificultoso realizar los cobros a los clientes, se llegó a la conclusión de que la correcta designación de labores al personal y el seguimiento a sus actividades es la solución.

De tal forma, Brachfield, J. (2017), en su estudio da a conocer las dificultades de las empresas con referente a la gestión de cobro. Este crea una alerta con respecto a los deudores, no sabe si el cliente es responsable o simplemente le da el crédito por no perder un cliente, sin embargo, otras empresas prefieren llamar a los clientes para realizar un recordatorio de su deuda, es por esto que recomienda desarrollar un buen proceso de gestión de cobranza donde las acciones ejecutadas estén relacionadas ordenadamente.

Esta investigación tiene como fortaleza el manejo de la implementación ya que es descriptivo y es claro con respecto a lo que deben realizar y cómo se debe de proceder, además del presupuesto que no es costoso ya que se trata de la organización de funciones y procesos. La metodología es sencilla ya que está elaborada en un contexto práctico, su debilidad una de las debilidades es la aplicación de las diferencias pruebas para la validación ya que puede ser un poco tedioso entender y otra es la correcta aplicación del sistema del control interno, ya que quizás no todos la puedan aplicar de la manera adecuada.

Su relevancia, es su uso de métodos confiables el cual sirve como apoyo informativo para otras investigaciones científicas, el cual les permitirá tener un estudio más efectivo y resuelvan problemas sociales debidamente.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La gestión de cobranza en la empresa fue deficiente ya que no contaban con un control interno, por lo tanto, se concluyó a partir del pre test y post test que la implementación del sistema de control interno ascendió en un 40% la gestión de cobranza, su ejecución fue aplicada satisfactoriamente, logrando incrementar sus ingresos, detectando errores en la mejora de la elaboración de los estados financieros, reduciendo las cuentas por cobrar, salvaguardando sus intereses monetarios, mejorando los registros y operatividad.
- 6.2. Se determinó que el nivel de gestión de cobranza en la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C., como resultado del pre test de acuerdo a los trabajadores fue bajo con un 40%.
- 6.3. Se concluyó que los nudos críticos en la gestión de cobranza en referencia a la prevención, se vio afectada por la conducta de pago de los clientes, el desempeño laboral y la rentabilidad, mientras que en las cuentas por cobrar se evidenció la falta de políticas y morosidad, mientras que en el feedback resaltó la deficiencia de la productividad.
- 6.4. Se concluyó que la empresa no tenía procesos establecidos para la gestión de cobranza por lo que se implementó un sistema de control interno, donde se caracterizó todo el proceso describiendo sus tareas respectivas, esto sirvió para mejorar las funciones en cada área promoviendo la toma de decisiones, generando un buen control interno administrativo, determinando el método de cobranza y teniendo normas internas.
- 6.5. Por último, el nivel de la gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C, después de la implementación del sistema de control interno, se determinó su crecimiento en un nivel alto con 50% de efectividad, con esto queda claro que el sistema mejoró muchos aspectos débiles de la empresa, tales como la supervisión de funciones, contrarrestar las posibles pérdidas económicas, mejorar el sistema contable, el efectivo desarrollo de objetivos organizacionales y producir crecimiento económico.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda al gerente general de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C, continúen fortaleciendo y poniendo en práctica el sistema de control interno, en vista de que hubo un incremento significativo acerca del nivel de gestión de cobranza.
- 7.2. Se recomienda al gerente general llevar a cabo un seguimiento, control y evaluación oportuna de la actualización de base de datos de las cuentas por cobrar, para evaluar aspectos deficientes de la gestión de cobranza, de modo que se tomen decisiones idóneas en la empresa.
- 7.3. Se recomienda al gerente general mantener el incentivo y trabajo en equipo en su personal, así como también mantener las capacitaciones constantes para actualizar y fortalecer sus conocimientos, respectivamente realizar la retroalimentación cada 6 meses.
- 7.4. Mediante la investigación realizada y la información obtenida, se recomienda al gerente general optar por el sistema de control interno basado en el COSO, que es una herramienta simple y beneficiosa que brinda resultados efectivos en su implementación, ayudando a detectar y mejorar procesos en futuras problemáticas empresariales.
- 7.5. Por último, se recomienda al contador designar o contratar un personal específico encargado del cronograma de cobranzas, así como también realizar tareas de alertas y notificaciones constantes a los clientes con cuentas dudosas o de pérdida.

REFERENCIAS

- Alejandra, A. G. A. (2022). Evaluación del control interno en el área contable en la Clínica "Renalcentro" (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE–Maestría en Contabilidad y Auditoría).
- Álvarez, G. O. C., Zurita, I. N., & Álvarez, J. C. E. (2020). *Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda.* Dominio de las Ciencias, 6(1), 429-465.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Barrera Guerra, J. L., & Hinojosa Cruz, A. (2022). Utilización de encuesta de escala Likert para precisar el grado de aplicación del modelo de control interno COSO 2013. VinculaTégica, 7(1), 593–603.
<https://doi.org/10.29105/vtga7.2-47>
- Bohórquez Cárdenas, R. P. (2021). *Diseño De Un Sistema De Control Interno Basado En El Modelo Coso III Para La Empresa Mixta De Gas SAS ESP.*
- Buzón Quijada, José Antonio. (2019). Operaciones y procesos de producción. Editorial Elearning, S.L.
<https://books.google.com.pe/books?id=q3XIDwAAQBAJ&pg=PA223&dq=diagrama+de+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJmqTfnLL1AhUGRTABHaluB-0Q6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=diagrama%20de%20procesos&f=false>
- Caycho Siviriche, R. J. F. (2017). *La gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.*
- Chávez, D. K. M., Nuñez, R. M. R., & Pesantes, H. W. Z. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa NISIRA SYSTEMS SAC.* PUEBLO CONTINENTE, 28(2), 605-610.
- Cueva Romero, B. Y., Martínez Neyra, B. L. E., & Oblitas Otero, M. R. C. (2021). *Control interno y la rentabilidad de la empresa Albis Perú E.I.R.L. de Jaén - 2020.* Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6), 10494-10513. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1093
- Díaz, L., & Enríquez, D. Y. F. (2019). *Gestión de Cobranza: un abordaje teórico*

desde el ámbito financiero: Collection Management: a theoretical approach from the financial field. Maya-Revista de Administración y Turismo, 1(1), 56-68.

Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación.*

Flores Tapia, C. E., & Flores Cevallos, K. L. (2021). *Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. Societas, 23(2), 83-106. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/3412237018.pdf>*

Galarza, C. A. R. (2021). *Diseños de investigación experimental. CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 10(1), 1-7.*

Galindo Domínguez, Héctor. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos. 3Ciencias.*

<https://books.google.com.pe/books?id=ehXaDwAAQBAJ&pg=PA57&dq=Alfa+de+Cronbach&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjs17y7uPX0AhUXRzABHSXYBY0Q6AF6BAgFEAl#v=onepage&q=Alfa%20de%20Cronbach&f=false>

García Zambrano, X. L., Maldonado Pazmiño, H. O., Galarza Morales, C. E., & Grijalva Guerrero, G. G. (2019). *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. Espirales Revista Multidisciplinaria De investigación, 3(26), 14–27. <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.456>*

González, H. D. L. (2016). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. Ecoe Ediciones.*

González-Díaz, R. R., & Hernández-Royett, J. (2017). *Diseños de investigación cuantitativos aplicados en las ciencias de la administración y gestión. Globalciencia, 3(1), 15-27.*

Haro Bolagay, E. S. (2021). *Propuesta de mejoramiento de Control Interno para el Departamento de Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de la Empresa Eléctrica Quito (Bachelor's thesis, Quito: UCE).*

Lagua Quinatoa, A. L. (2021). *Control interno a los procedimientos de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha*

- Limitada* (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Lugo-Armenta, J. G., & Pino-Fan, L. R. (2022). Niveles de Razonamiento Inferencial para el Estadístico t-Student. *Bolema: Boletim de Educação Matemática*, 35, 1776-1802. <https://doi.org/10.1590/1980-4415v35n71a25>
- Mogollón Gómez, J. (2021). *Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016*. PURIQ, 3(1), 262-285. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Ochoa, R., Nava, N., & Fusil, D. (2020). *Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas*. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 15(45), 13-22.
- Oседа Gago, Dulio, Flores Arocutipa, Pedro Javier, Luján Minaya, Julio César, & Oседа Gago, Marco Antonio. (2020). *Cultura organizacional y control interno del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Yauli, La Oroya*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 75-82. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000500075&lng=es&tlng=pt.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.
- Panta Abramonte, J. D., & Ruiz Coronado, D. E. (2020). *Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la Empresa Transportes Gacela EIRL, Chiclayo*.
- Pisco, A., Vásquez, J. (2021). *Gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD)*. Red asistencial Moyobamba periodo 2020 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58915>
- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283.
- Rodas, E. M. J., Zurita, I. N., Palacios, M. M. T., & Álvarez, J. C. E. (2020). *Evaluación del sistema de control interno del componente propiedad, planta y equipo en empresas hospitalarias*. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 526-551.
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach.

- REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 13(2), 1-13.
- Sanabria-Boudri, F. M. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú [Analysis of internal control in SMEs in Peru]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas/Multidisciplinary Journal Investigative Perspectives*, 1(1), 9-13.
- Santana Porbén, S. (2021). *Capítulo I: Control Interno en los Servicios*. *Revista Cubana de Alimentación y Nutrición*, 31(1), 4. Recuperado de <http://www.revalnutricion.sld.cu/index.php/rcan/article/view/1178/1641>
- Serna Hernandez, J. M., Gonzalez, L. J., & Aristizabal, A. F. (2018). Sistema de control de inventario
- Sevilla Cueva, S. G., & Huamaní López, T. L. (2020). *El control interno en la gestión de cobranza de una empresa de servicios*.
- Sumaryati, A., Praptika Novitasari, E., & Machmuddah, Z. (2020). *Accounting Information System, Internal Control System, Human Resource Competency and Quality of Local Government Financial Statements in Indonesia*. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 795–802. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.N10.795>
- Tapullima, E. L., Reategui, M. A., & Risco, E. E. L. (2021). *Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota*. *Balance´s*, 8(11), 81-89.
- Urbina, E. C. (2020). *Investigación cualitativa*. *Applied Sciences in Dentistry*, 1(3).
- Velasteguí, E., & Sánchez, C. (2017). *La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos*. *Visionario Digital*, 1(3), 41-54. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>
- Vigo Cruz, E. Y. (2020). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa hotel Vértice SAC-Chimbote, 2017*.
- Villalba Noriega, C. E., & Calderon Fuentes, L. M. (2021). *Diseño de un sistema de control interno contable para la empresa inmobiliaria Safe bienes raíces SAS*.
- Zurita García, V. D., & Zavaleta Caro, J. (2021). *Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio SAC, Chiclayo*.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Sistema de control interno para mejorar la gestión de cobranzas en la Empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C – Moyobamba 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cómo se aplicará la implementación del sistema de control interno que permitirá optimizar la gestión de cobranza de clientes de la Empresa Asesores y Consultores de Empresas SAC Moyobamba 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión de cobranza que tiene la empresa Asesores y Consultores de Empresas SAC Moyobamba 2022? ¿Cuáles son los nudos críticos que impiden la gestión de cobranza en la empresa Asesores y Consultores de Empresa SAC Moyobamba 2022? ¿Cuáles son las características de la implementación de sistema de control interno en la empresa Asesores y Consultores de Empresa SAC Moyobamba 2022? ¿Cuál es el nivel de la gestión de cobranza después de la implementación de sistema de control interno en la empresa Asesores y Consultores de Empresa SAC Moyobamba 2022?</p>	<p>Objetivo general Implementar el sistema de control interno que permita optimizar la gestión de cobranza de clientes de la empresa ACE S.A.C, Moyobamba 2022.</p> <p>Objetivos específicos Determinar el nivel de gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas SAC Moyobamba 2022. Identificar cuáles son los nudos críticos que impiden la gestión de cobranza en la empresa Asesores y Consultores de Empresa SAC Moyobamba 2022. Caracterizar el sistema de control interno que permitirá optimizar la gestión de cobranza de los clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas SAC Moyobamba 2022. Determinar el nivel de gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas SAC Moyobamba 2022, después de la implementación del sistema de control interno.</p>	<p>Hipótesis general El sistema de control interno se aplicó satisfactoriamente generando un buen manejo de la gestión de cobranza a clientes de la empresa Asesores y Consultores de empresas S.A.C.</p> <p>Hipótesis específicas Se demostró que se mejoró el nivel de gestión de cobranza de clientes de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C. Moyobamba 2022. Se identificó los nudos críticos que impiden la gestión de cobranza en la empresa Asesores y Consultores de Empresa S.A.C Moyobamba 2022. Recopiló información verídica con la caracterización de gestión de cobranza de la empresa Asesores y Consultores de empresas S.A.C.</p>	<p>Técnica Encuesta.</p> <p>Instrumentos Cuestionario.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Enfoque cuantitativo, investigación tipo aplicada con diseño pre experimental.</p> <p style="text-align: center;">GE → O₁ → X → O₂</p> <p>Dónde:</p> <p>GE : Grupo experimental, con una población de 10 trabajadores.</p> <p>O₁ : Pre evaluación de gestión de cobranza.</p> <p>X : Aplicación del sistema de control interno.</p> <p>O₂ : Post evaluación de gestión de cobranza.</p>	<p>Población Cuenta con 10 colaboradores en la ciudad de Moyobamba.</p> <p>Muestra Muestra censal, 10 colaboradores.</p>	<table border="1" data-bbox="1182 300 1778 619"> <thead> <tr> <th data-bbox="1182 300 1404 331">Variables</th> <th data-bbox="1408 300 1778 331">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1182 335 1404 494" rowspan="4">Control interno</td> <td data-bbox="1408 335 1778 367">Entorno de control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1408 370 1778 402">Evaluación de riesgo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1408 405 1778 437">Actividades de control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1408 440 1778 472">Información y comunicación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1182 475 1404 494"></td> <td data-bbox="1408 475 1778 494">Control y monitoreo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1182 497 1404 529" rowspan="3">Gestión de cobranza</td> <td data-bbox="1408 497 1778 529">Prevención</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1408 533 1778 564">Cuentas por cobrar</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1408 568 1778 600">Feedback</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Control interno	Entorno de control	Evaluación de riesgo	Actividades de control	Información y comunicación		Control y monitoreo	Gestión de cobranza	Prevención	Cuentas por cobrar	Feedback	
Variables	Dimensiones															
Control interno	Entorno de control															
	Evaluación de riesgo															
	Actividades de control															
	Información y comunicación															
	Control y monitoreo															
Gestión de cobranza	Prevención															
	Cuentas por cobrar															
	Feedback															

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Control interno	Conjunto de planes, métodos y procesos necesarios para avalar que las acciones de la empresa se realicen de acuerdo a las normas legales, con el fin de cumplir con los objetivos programados (Oseda, et al., 2020)	La variable de control interno se aplicará en un cuestionario conforme a la evaluación de sus dimensiones, así como,	Entorno de control	- Normas - Procesos	Nominal
			Evaluación de riesgos	- Riesgos internos - Riesgos externos	
			Actividades de control	- Alertas de riesgo - Reducción de impacto	
			Información y comunicación	- Actualización - Organización	
			Control y monitoreo	- Calidad - Evaluación	
Gestión de cobranza	Actividades directas con los clientes para amortizar créditos, esta acción conlleva a la constancia y cultura de pagos, brindando en el proceso soluciones idóneas (Mogollón, 2021)	La variable de gestión de cobranza se aplicará en un cuestionario conforme a la evaluación de sus dimensiones, así como,	Prevención	- Conducta de pago del cliente - Rentabilidad - Desempeño laboral	Nominal
			Cuentas por cobrar	- Morosidad - Políticas de cobranza	
			Feedback	- Productividad - Base de datos actual	

Anexo 03: Encuesta



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como finalidad conocer la opinión de los colaboradores con respecto al sistema de control interno en la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C – Moyobamba – 2022. Para ello necesitaremos recopilar información objetiva y clara para profundizar en el problema a resolver, la cual deberá ser respondida de manera personal, además de ser anónima y de uso académico.

Instrucciones: se presentará una serie de preguntas que debe marcar con una “x” de acuerdo a su criterio, según la escala presentada a continuación.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo

A.- Preguntas relacionadas a la variable independiente, Control interno.

DIMENSIONES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Entorno de control	1. ¿La empresa maneja un manual de Control Interno adecuado?					
	2. ¿La empresa tiene un control de supervisión en cada área?					
Evaluación de riesgos	3. ¿La empresa controla los niveles de riesgo interno?					
Actividades de control	4. ¿La empresa realiza Control Interno administrativo?					
	5. ¿La empresa tiene sistemas de control contables?					
Control y monitoreo	6. ¿Existe algún otro tipo de formato de control contable?					
	7. ¿Se realizan auditorías periódicas como parte del Control Interno?					
	8. ¿La empresa maneja políticas y normas internas?					
Información y comunicación	9. ¿La empresa realiza metas a largo plazo o corto plazo haciendo uso del Control Interno?					
	10. ¿Las áreas trabajan en función de las metas y objetivos organizacionales?					

B.- Preguntas relacionadas a la variable dependiente, Gestión de cobranza.

DIMENSIONES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Prevención	11. ¿Se evalúa minuciosamente al cliente al momento de otorgar un servicio a cuenta de crédito?					
	12. ¿Considera que implementar un sistema de control interno es necesario para la optimización del proceso de cobranza?					
	13. ¿Considera usted que establecer un tipo de Gestión de Cobranza tendrá un impacto positivo a futuro en la gestión financiera, al contar con una guía práctica?					
	14. ¿El método que aplica la empresa para salvaguardar los intereses monetarios son los adecuados?					
	15. ¿Considera usted que los mayores inconvenientes que se han encontrado para el mal manejo de cobranza es la falta de un sistema de control?					
	16. ¿El equipo de cobranza se encuentra comprometido y motivado para realizar una gestión responsable y eficiente?					
Cuentas por cobrar	17. ¿Conoce usted si la empresa tiene establecido un plan estratégico en el área de cobranzas?					
	18. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con manuales de funciones para el departamento de cobranzas?					
	19. ¿La empresa aplica plazos de crédito que otorga a sus clientes?					
Feedback	20. ¿Las metas mensuales de cobranza corresponden con el crecimiento proyectado?					

¡Muchas gracias por su amable colaboración!

Anexo 04: Validación de instrumento



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar Regner Nicolás
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo - Sede Moyobamba
 Jefe de Investigación
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Control Interno
 Autoras del instrumento : Burgos Cotrina, Leidi Jhudith
 Del Aguila Huayunga, Leslie Jhanira

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONTROL INTERNO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTROL INTERNO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Moyobamba 02 de febrero de 2022


 Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad
 CLAD: 009750

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar Regner Nicolás
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo - Sede Moyobamba
 Jefe de Investigación
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de Cobranza
 Autor del instrumento : Burgos Cotrina, Leidi Jhudith
 Del Aguila Huayunga, Leslie Jhanira

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE COBRANZA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE COBRANZA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE COBRANZA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Moyobamba, 02 de febrero de 2022



**Doctor en Gestión Pública
 y Gobernabilidad
 CLAD: 009750**

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mgtr. Pereyra Gonzales Tony Venancio
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Control Interno
 Autoras del instrumento : Burgos Cotrina, Leidi Jhudith
 Del Aguila Huayunga, Leslie Jhanira

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONTROL INTERNO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTROL INTERNO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Moyobamba 02 de Febrero de 2022


 Mgtr. Tony Venancio Pereyra Gonzales
 CLAF 12957

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mgtr. Pereyra Gonzales Tony Venancio
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de Cobranza
 Autor del instrumento : Burgos Cotrina, Leidi Jhudith
 Del Aguila Huayunga, Leslie Jhanira

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE COBRANZA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE COBRANZA				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE COBRANZA				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Moyobamba, 02 de Febrero de 2022


 Mgtr. Tony Venancio Pereyra Gonzales
 CLAP 12957

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Romo Román Pablo César
 Institución donde labora : Universidad San Ignacio de Loyola
 Especialidad : Magister en Gestión de la Inversión Social
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Control Interno
 Autoras del instrumento : Burgos Cotrina, Leidi Jhudith
 Del Aguila Huayunga, Leslie Jhanira

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONTROL INTERNO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTROL INTERNO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					41	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.1

Moyobamba 02 de Febrero de 2022



Mg. Pablo César Romo Román
 CLAD: 014280

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Romo Román Pablo César
 Institución donde labora : Universidad San Ignacio de Loyola
 Especialidad : Magister en Gestión de la Inversión Social
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de Cobranza
 Autor del instrumento : Burgos Cotrina, Leidi Jhudith
 Del Aguila Huayunga, Leslie Jhanira

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE COBRANZA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE COBRANZA			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE COBRANZA				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						41

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.1

Moyobamba, 02 de Febrero de 2022



Mg. Pablo César Romo Román
 CLAD: 014280

Anexo 05: Constancia de autorización



ASESORES & CONSULTORES DE EMPRESAS S.A.C.
JR. ALONSO DE ALVARADO Nro. 1040 MOYOBAMBA
RUC: 20450255603
CEL. : 942931508

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, Miguel Esli Díaz Aguilar, identificado con DNI N° 00839817, en mi calidad de Gerente General de la empresa Asesores y Consultores de Empresas S.A.C, con R.U.C. N° 20450255603, ubicada en Jr. Alonso de Alvarado Nro. 1040 San Martín – Moyobamba.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN:

A las srtas: Burgos Cotrina, Leidi Jhudith, identificado con DNI N° 74831468 y Del Aguila Huayunga, Leslie Jhanira, identificado con DNI N° 74544146 de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Razón Social de la empresa y cualquier información que le sea necesaria de la misma, a fin que pueda desarrollar su proyecto de Tesis y obtener el Título Profesional.

En ese sentido, se le permite:

(X) Mencionar el nombre de la empresa.



ASESORES & CONSULTORES DE EMPRESAS SAC

Miguel Esli Díaz Aguilar
Miguel Esli Díaz Aguilar
GERENTE GENERAL

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos.

Anexo 06: Índice de confiabilidad

Análisis de confiabilidad: Control Interno

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.825	10

Análisis de confiabilidad: Gestión de Cobranza

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.793	10

Anexo 07: Base de datos de la realización de Pretest.

Nro. Encuestas	CONTROL INTERNO										TOTAL	NIVEL	GESTIÓN DE COBRANZA										TOTAL	NIVEL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10			P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		
1	2	2	1	2	3	4	2	3	2	2	23	Bajo	2	4	4	3	3	2	3	3	2	2	28	Medio
2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	24	Medio	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	19	Bajo
3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	27	Medio	3	5	4	3	3	4	4	4	3	36	Alto	
4	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	20	Bajo	1	3	2	2	1	2	2	4	2	2	21	Bajo
5	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	21	Bajo	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	20	Bajo
6	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	26	Medio	2	4	4	2	3	3	2	3	3	2	28	Medio
7	2	2	3	3	1	1	3	1	1	1	18	Bajo	2	2	1	3	1	2	3	2	2	2	20	Bajo
8	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	35	Alto	2	4	5	3	1	2	3	3	3	2	28	Medio
9	4	3	3	3	4	4	3	4	2	2	32	Alto	3	2	1	2	2	3	3	4	3	3	26	Medio
10	3	4	3	2	2	4	4	3	2	2	29	Medio	2	5	4	3	2	2	3	4	2	2	29	Medio

CONTROL INTERNO	
MAX	35
MIN	18
RANGO	17
NIVEL	3
AMPLITUD	5
	5

BAJO	18	23
MEDIO	24	29
ALTO	30	35

CONTROL INTERNO	
MAX	36
MIN	19
RANGO	17
NIVEL	3
AMPLITUD	5
	5

BAJO	19	24
MEDIO	25	30
ALTO	31	36

Base de datos de la realización de Postest.

Nro. Encuestas	CONTROL INTERNO											TOTAL	NIVEL	GESTIÓN DE COBRANZA											TOTAL	NIVEL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11			P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20				
1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42	Medio	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	41	Medio		
2	3	4	5	5	5	3	3	4	4	5	41	Medio	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	37	Bajo		
3	3	2	2	4	5	3	2	5	3	3	32	Bajo	3	3	4	3	5	5	3	5	4	3	38	Bajo		
4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	42	Medio	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	43	Medio		
5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44	Alto	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	46	Alto		
6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	Alto	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48	Alto		
7	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	47	Alto	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48	Alto		
8	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	44	Alto	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42	Medio		
9	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	46	Alto	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48	Alto		
10	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	41	Medio	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	47	Alto		

CONTROL INTERNO	
MAX	48
MIN	32
RANGO	16
NIVEL	3
AMPLITUD	5
	5

BAJO	32	37
MEDIO	38	43
ALTO	44	48

CONTROL INTERNO	
MAX	48
MIN	37
RANGO	11
NIVEL	3
AMPLITUD	3
	3

BAJO	37	40
MEDIO	41	44
ALTO	45	48

Anexo 08: Sistema de Control Interno

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRANZA

Índice de contenido

- I. Datos informativos**
- II. Objetivos**
- III. Alcance**
- IV. Misión**
- V. Visión**
- VI. Responsables**
- VII. Análisis FODA**
- VIII. Políticas**
- IX. Simbología del diagrama de flujo**
- X. Detalle del procedimiento**
- XI. Diagrama de flujo**
- XII. Cronograma de actividades**
- XIII. Presupuesto**

I. Datos informativos

Nombre de la empresa: Asesores y Consultores de Empresas S.A.C.

Gerente General : Miguel Esli Díaz Aguilar

Rubro : Actividades de contabilidad

Domicilio fiscal : Jr. Alonso de Alvarado Nro. 1040

Ámbito de aplicación : Moyobamba, departamento de San Martín

II. Objetivos

- Establecer políticas de cobranza.
- Especificar los procedimientos que debe efectuar el personal en el proceso de cobranza.
- Reducir la morosidad de los clientes con el fin de aumentar la liquidez de la empresa.

III. Alcance

El sistema será referido a los trabajadores de la empresa, quienes serán los responsables de cumplir con el procedimiento detallado, con el fin de mejorar las actividades de gestión de cobranza.

IV. Misión

Ofrecer un excelente servicio contable, tributario y laboral a todas nuestras empresas clientes a través de la aplicación del conocimiento, experiencia y técnica que poseen nuestros trabajadores.

V. Visión

Ser reconocido como un estudio contable con un prestigio a nivel provincial, regional y nacional. Así mismo brindar un buen servicio de manera oportuna, transparente y confiable, contribuyendo a generar bienestar.

VI. Responsables

El Gerente General tiene como responsabilidad la revisión de los procedimientos establecidos, el mismo que se encargará de controlar y supervisar su cumplimiento.

VIII. Políticas

- El gerente general se reunirá con su equipo de trabajo mensualmente con el objetivo de dar a conocer el sistema, donde se implementarán los objetivos, metas y estrategias a usar para la recuperar deudas pendientes.
- El gerente general hará la verificación mensual de la antigüedad de la cartera de clientes, para luego clasificarlos en un cuadro de control, de la siguiente manera:

Descripción	Clasificación
Cuentas por cobrar	0 – 8 días
	9 – 30 días
	31 – 60 días
	61 – 120 días
	Mayor a 120 días

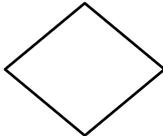
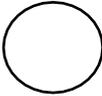
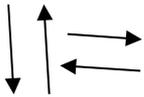
- El gerente general analizará los saldos de cartera vencida con más de 60 días con el propósito de revisarlo con el contador y tomar decisiones oportunas.
- El contador deberá inspeccionar las actividades de gestión de cobranza de manera mensual.
- El contador utilizará indicadores de gestión de cobranza con el objetivo de medir la eficiencia de la misma, se realizará un informe de las actividades de la gestión de cobranza y de los valores recuperados, el cual se le hará llegar al gerente general.
- El contador realizará cronogramas de alertas de los clientes que tienen deudas pendientes, por lo cual se debe designar una persona para dar un seguimiento diario de las cuentas con mayores días de vencimiento.
- Por medio de la clasificación de tiempo, se debe controlar a diario cada cuenta de los clientes para notificar con 10 días de anticipación, cuando estén próximo a su vencimiento de pago.
- Mantener actualizado el registro de los datos de los clientes mensualmente.

- Implementar métodos de notificación a los clientes, cuando su fecha de pago esté cerca de ser consideradas como vencidas, a través de medios digitales.
- Registro diario del cliente de los pagos efectuados, por medio de transferencias, depósitos o efectivo en las cuentas de la empresa.
- El contador llevara a cabo informes diarios con lo relacionado a las notificaciones y cobranzas.
- El gerente general es el único autorizado en negociar con el cliente respecto a los acuerdos de pagos, actividad que realizará cuando la cuenta del cliente sea considerada morosa o vencida.

Categoría	Clasificación
Normal	0 – 8 días
Con problemas potenciales	9 – 30 días
Deficiente	31 – 60 días
Dudoso	61 – 120 días
Pérdida	Mayor a 120 días

- La tasa de interés moratorio será de un 0.9% de acuerdo a lo establecido por ley.
- Impulsar al compromiso de los trabajadores creando incentivo según sus metas alcanzadas, se le dará el 5% de su salario.
- Se llevará a cabo reuniones quincenales con el fin de evaluar la situación de cuentas por cobrar, para determinar si existen cuentas incobrables, ya que están afectarían la disposición de las mismas, se hará acta de reunión, donde se establezcan las conclusiones, compromisos y el seguimiento que se realizara, estando a cargo del gerente general.

IX. Simbología del diagrama de flujo

Simbología	Nombre	Descripción
	Inicio/fin	Símbolo que se emplea para representar el inicio y fin de un proceso.
	Proceso/inspección	Símbolo que se utiliza para un proceso determinado u operación que origine un cambio de valor.
	Decisión	Símbolo que se utiliza para representar la toma de decisiones, operaciones o comparación de datos.
	Entrada/salida	Símbolo que se utiliza para representar una entrada/salida de información procesada o registrada.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que ingresa, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Operación/conector	Se emplea para representar las fases de los procedimientos.
	Flujo del programa	Símbolo que se utiliza en el diagrama de flujo para fijar la secuencia de las operaciones.

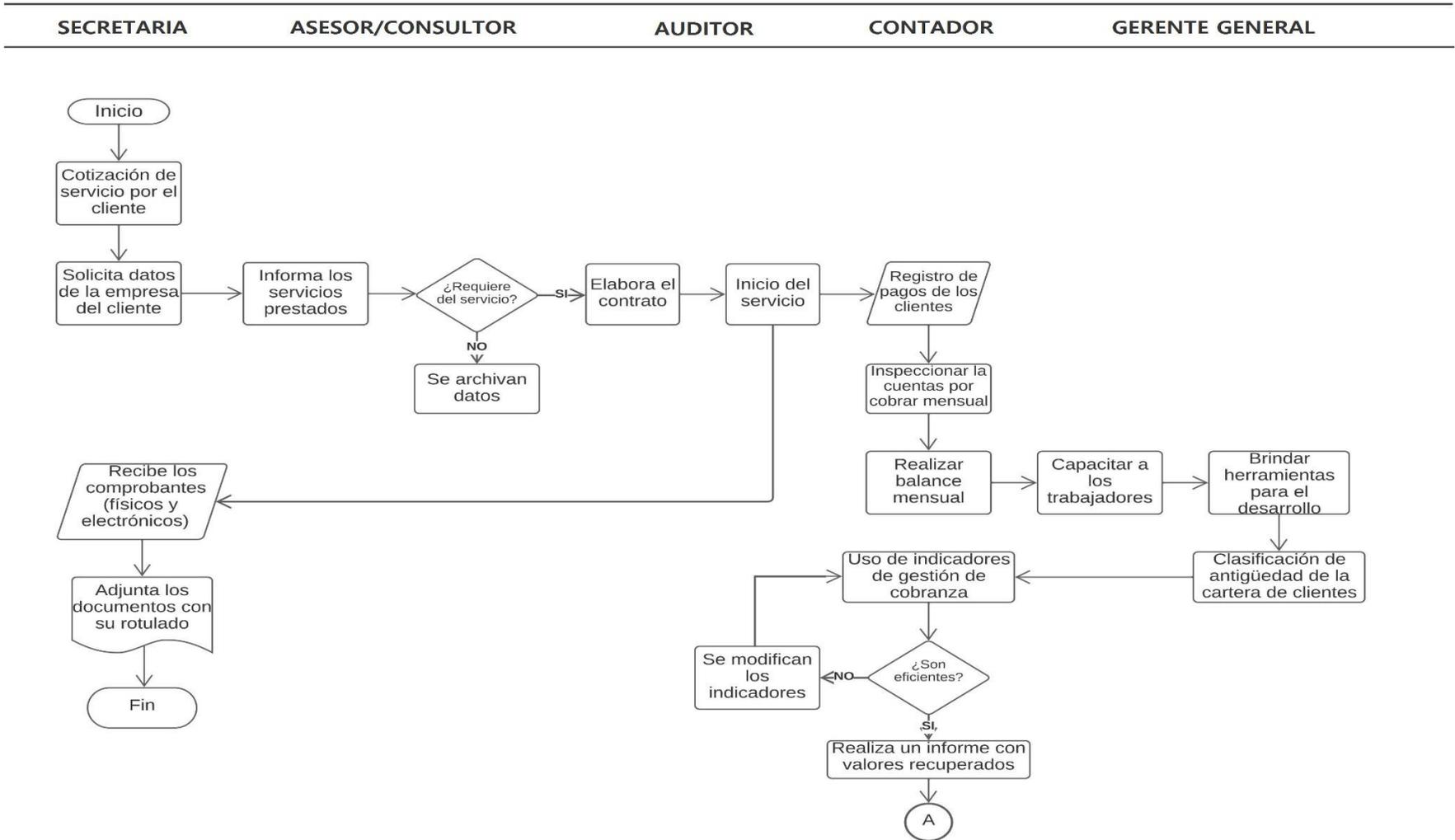
X. Detalle del procedimiento

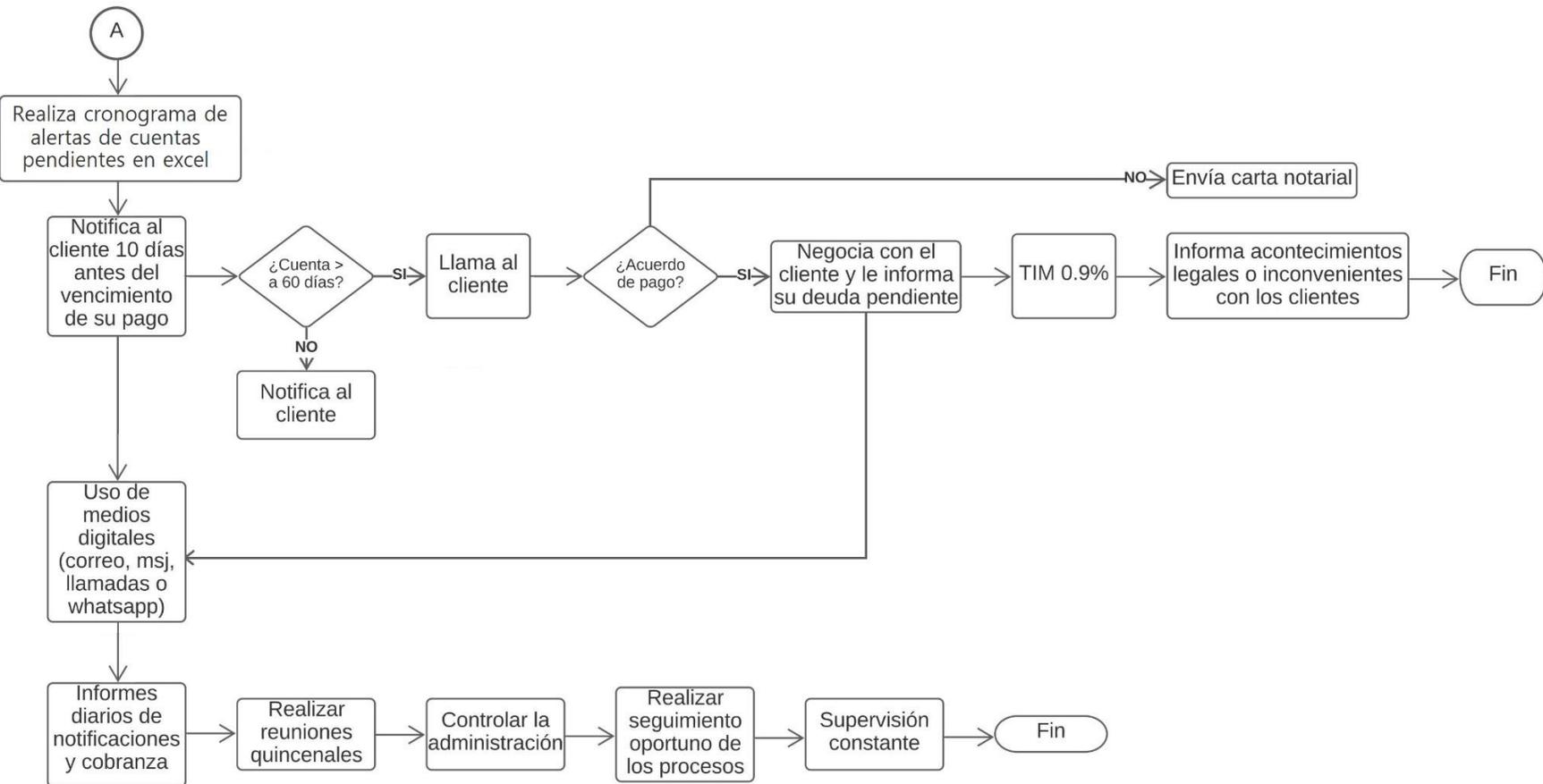
Procedimiento	Descripción	Nro. de operación	Responsables	Tareas
1. Entorno de control	Desempeñar una labor que se base en la integridad y el compromiso ético de los servidores y clientes, lo cual se evidenciara en todas las áreas de la empresa.	1	Secretaria	Cotización de servicio por parte de cliente.
		1.1	Secretaria	Solicita los datos referentes a su empresa.
		2	Asesor/consultor	Responde a la cotización del cliente e informa de los servicios.
		2.1	Asesor/consultor	Si el cliente confirma el inicio del servicio, se informa al auditor de lo contrario se archivan sus datos.
		3	Auditor	Elabora el contrato para la firma del cliente. Se inicia la prestación del servicio al cliente.
		4	Secretaria	Recibe la información correspondiente de comprobantes de pago (físicos y electrónicos) por parte del cliente.
		4.1	Secretaria	Adjunta los documentos en un archivador con el respectivo nombre del cliente.
		5	Contador	Registro de pagos de los clientes, por medio de transferencias, depósitos o efectivo.
		5.1	Contador	Inspeccionar las actividades de cuentas por cobrar de manera mensual.
		5.2	Contador	Realizar el balance mensual.
6	Gerente general	Capacitación constante y metódica a los trabajadores.		

		6.1	Gerente general	Brindar las herramientas necesarias para el buen desarrollo del proceso.
2. Evaluación de riesgo	Conseguir evitar que los riesgos en la empresa sean menos chocantes y no causen más daño de lo previsto.	6.2	Gerente general	Verificación y clasificación de antigüedad de la cartera de clientes.
		7	Contador	Utilizar indicadores de gestión de cobranza con el objetivo de medir la eficiencia de la misma. De lo contrario se modifican.
		7.1	Contador	Realizar un informe de las actividades de la gestión de cobranza y de los valores recuperados.
3. Actividades de control	Se crea con el objetivo de ser una herramienta apoyo y consulta para el debido cumplimiento que los responsables.	7.2	Contador	Realizar cronogramas de alertas de los clientes que tienen deudas pendientes, en el programa de Excel, incluida las cuentas por cobrar y pagar.
		7.3	Contador	Notificar a los clientes con 10 días de anticipación, cuando estén próximo a su vencimiento de pago.
		8	Gerente general	Analizar las cuentas de cartera vencida con más de 60 días, para tomar decisiones oportunas. Si son menores se hace llegar una notificación al cliente.
		8.1	Gerente general	Negociar con el cliente respecto a los acuerdos de pagos, cuando se considere una deuda dudosa o perdida.
4. Información y comunicación	Tiene como propósito que el personal interprete la	9	Contador	Medios de notificación al cliente, cuando su fecha de pago esté considerada a vencer, a través de canales tales como

	información de una forma que pueda transmitir el correcto conocimiento a cada servidor.	9.1	Contador	correo electrónico, mensajes, llamadas o whatsapp business. Informes diarios con lo relacionado a las notificaciones y cobranzas.
		10	Gerente general	Crear objetivos alcanzables a corto plazo.
		10.1	Gerente general	Tasa de interés moratorio de 0.9% de acuerdo a lo establecido por ley.
		11	Abogado	Informar de forma inmediata los acontecimientos con respecto a los casos legales e inconvenientes o quejas presentados por los clientes.
		11.1	Abogado	Realiza las cartas notariales.
5. Control y monitoreo	Se desarrolla directamente con el gerente general, este cumplirá también el rol de supervisar a los trabajadores.	12	Gerencia general	Reuniones quincenales con el fin de evaluar la situación de cuentas por cobrar, determinando cuentas incobrables. Para luego realizar el acta de reunión.
		12.1	Gerencia general	Controlar la administración interna de la empresa para cumplir con los objetivos.
		12.2	Gerencia general	Realizar un seguimiento oportuno a las actividades desarrolladas por el personal.
		12.3	Gerencia general	Supervisar que la información se encuentre archivada cronológicamente para el control de los documentos.

XI. Diagrama de flujo





XIII. Presupuesto

Presupuesto

Naturaleza del gasto	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Precio unit. (s/.)	Total (s/.)
Remuneración	Servicio de terceros	Servicio	2	300.00	600.00
Bienes	Tinta para impresora	Unidad	6	13.00	78.00
	Archivadores	Unidad	20	5.50	110.00
	Papel	Unidad	4	25.00	100.00
	Otros bienes	Global	1	200.00	200.00
Servicios	Internet	Global	3	80.00	240.00
	Luz	Global	3	60.00	180.00
	Viáticos y movilidad	Global	3	100.00	300.00
	Otros	Global	2	100.00	200.00

Resumen

Naturaleza de gasto	Costo (s/.)
Remuneraciones	S/ 600.00
Bienes	S/ 488.00
Servicios	S/ 920.00
TOTAL	S/ 2,008.00