



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Sistema de control interno y gestión de cobranzas de los ingresos en la
empresa Electro Oriente S.A Sucursal Bellavista, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Barboza Guevara Martha (ORCID: 0000-0002-6557-1096)

Ruiz Arteaga María Alicet (ORCID: 0000-0002-4362-1427)

ASESOR:

Mtro. Toledo Martínez Juan Daniel (ORCID: 0000-0003-2906-9469)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por permitirnos realizar esta nueva etapa de nuestras vidas, a nuestros padres quienes nos dieron la vida, educación, apoyo y consejos, a nuestros hermanos y familiares por apoyarnos incondicionalmente, por su motivación, cariño y confianza.

Dedicamos nuestra tesis a nuestros padres Elcira Guevara, Antonio Barboza, Aracely Arteaga, Miguel Ruiz.

Dedico mi tesis a mi hijo Patrick Jhael, por ser una de las motivaciones mas grandes que tuve para alcanzar este gran reto.

Finalmente dedicamos nuestra tesis a nosotras mismas ya que hemos pasado por mucho para poder lograr este objetivo.

Agradecimiento

A nuestros docentes de la carrera de contabilidad, a nuestro asesor del curso de titulación, agradecerle por sus enseñanzas brindadas, por su asesoramiento, por guiarnos en cada paso de esta gran meta en nuestras vidas, a nuestros padres, familiares y amigos, por su motivación, estamos eternamente agradecidas, por las enseñanzas brindadas y que no debemos detenernos ante cualquier circunstancia para cumplir nuestras metas.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población (criterios de selección) muestra y muestreo, unidad de análisis.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN	72
VI. CONCLUSIONES	78
VII. RECOMENDACIONES	80
REFERENCIAS	81
ANEXOS	86

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población	24
Tabla 2. Integrantes de la muestra.....	25
Tabla 3. Instrumentos de evaluación	26
Tabla 4 Validación de los instrumentos.....	27
Tabla 5 Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	27
Tabla 6 Filosofía de la dirección para efectivizar la gestión de cobranza.....	30
Tabla 7 Valores y principios para ejecutar las actividades	31
Tabla 8 Competencia de los profesionales del área de cobranzas	32
Tabla 9 Estructura organizacional para obtener resultados provechosos en la gestión de cobranza.....	33
Tabla 10 Detección de las deficiencias para evitar posibles riesgos en la gestión de cobranzas.....	34
Tabla 11 Medición de la valorización de las deficiencias según el impacto que provoca en las cobranzas	35
Tabla 12 Respuesta rápida a las deficiencias para evitar posibles problemas en las cobranzas.....	36
Tabla 13 Verificación de las cuentas por cobrar mediante procedimientos y acciones sustentadas en la normativa interna	37
Tabla 14 Evaluación del desempeño de las actividades de control por medio del total de las cobranzas adquiridas	38
Tabla 15 Efectividad en la rendición de cuentas de la gestión de cobranzas a nivel de los ingresos obtenidos	39
Tabla 16 Estimación de los registros de cobranzas	40
Tabla 17 Calidad de la información en base a criterios de confiabilidad, formalidad y nivel de cobranzas.....	41
Tabla 18 Responsabilidad en la información por parte del área de cobranzas	42
Tabla 19 Información fiable y verdadera de los canales de comunicación para estimar la gestión de cobranzas de manera eficaz.....	43

Tabla 20 Acciones de prevención orientadas a minimizar impactos negativos en las cobranzas.....	44
Tabla 21 Seguimiento continuo de los resultados obtenidos por el área de cobranzas	45
Tabla 22 Compromiso por parte de los colaboradores en beneficios de la gestión de cobranzas.....	46
Tabla 23 Registros para el reconocimiento de la deuda para efectivizar la gestión de cobranzas.....	47
Tabla 24 Eficiente reconocimiento de la deuda por medio de los recibos emitidos a los usuarios.....	48
Tabla 25 Calificación de los deudores de acuerdo con la condición económica de cada usuario.....	49
Tabla 26 Identificación de la deuda a través de la calificación de deudores	50
Tabla 27 Cálculo de la estimación de la deuda por un especialista en cobranzas....	51
Tabla 28 Errores al momento de efectuar la estimación de la deuda.....	52
Tabla 29 Emisión de resoluciones de cobranza.....	53
Tabla 30 Recepción de Las resoluciones de cobranza por los usuarios con deudas pendientes.....	54
Tabla 31 Conveniencia del fraccionamiento de pago.....	55
Tabla 32 Adecuado fraccionamiento de pago.....	56
Tabla 33 Adecuado cese del servicio del usuario	57
Tabla 34 Errores durante el cese del servicio	58
Tabla 35 Área responsable del monitoreo de las cobranzas.....	59
Tabla 36 Eficiencia del monitoreo de las cobranzas	60
Tabla 37 Calidad en la cartera de clientes de la organización	61
Tabla 38 Nivel de morosidad por medio de la cartera de clientes.....	62
Tabla 39 Reajuste de la información a través de la actualización de la base de datos	63
Tabla 40 Base de datos de los usuarios actualizada para el seguimiento oportuno de la deuda.....	64
Tabla 41 Prueba de normalidad.....	65

Tabla 42 Influencia del sistema de control interno en la gestión de cobranzas de los ingresos	66
Tabla 43 Influencia del ambiente de control en la gestión de cobranzas de los ingresos	67
Tabla 44 Influencia de la evaluación de riesgo en la gestión de cobranzas de los ingresos	68
Tabla 45 Influencia de las actividades de control en la gestión de cobranzas de los ingresos	69
Tabla 46 Influencia de la información y comunicación en la gestión de cobranzas de los ingresos	70
Tabla 47 Influencia de la supervisión y monitoreo en la gestión de cobranzas de los ingresos	71

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Filosofía de la dirección para efectivizar la gestión de cobranza	30
Figura 2	Valores y principios para ejecutar las actividades	31
Figura 3	Competencia de los profesionales del área de cobranzas.....	32
Figura 4	Estructura organizacional para obtener resultados provechosos en la gestión de cobranza.....	33
Figura 5	Detección de las deficiencias para evitar posibles riesgos en la gestión de cobranzas.....	34
Figura 6	Medición de la valorización de las deficiencias según el impacto que provoca en las cobranzas	35
Figura 7	Respuesta rápida a las deficiencias para evitar posibles problemas en las cobranzas.....	36
Figura 8	Verificación de las cuentas por cobrar mediante procedimientos y acciones sustentadas en la normativa interna	37
Figura 9	Evaluación del desempeño de las actividades de control por medio del total de las cobranzas adquiridas	38
Figura 10	Efectividad en la rendición de cuentas de la gestión de cobranzas a nivel de los ingresos obtenidos.....	39
Figura 11	Estimación de los registros de cobranzas.....	40
Figura 12	Calidad de la información en base a criterios de confiabilidad, formalidad y nivel de cobranzas.....	41
Figura 13	Responsabilidad en la información por parte del área de cobranzas.....	42
Figura 14	Información fiable y verdadera de los canales de comunicación para estimar la gestión de cobranzas de manera eficaz.....	43
Figura 15	Acciones de prevención orientadas a minimizar impactos negativos en las cobranzas.....	44
Figura 16	Seguimiento continuo de los resultados obtenidos por el área de cobranzas	45
Figura 17	Compromiso por parte de los colaboradores en beneficios de la gestión de cobranzas.....	46

Figura 18	Registros para el reconocimiento de la deuda para efectivizar la gestión de cobranzas.....	47
Figura 19	Eficiente reconocimiento de la deuda por medio de los recibos emitidos a los usuarios	48
Figura 20	Calificación de los deudores de acuerdo con la condición económica de cada usuario	49
Figura 21	Identificación de la deuda a través de la calificación de deudores.....	50
Figura 22	Cálculo de la estimación de la deuda por un especialista en cobranzas .	51
Figura 23	Errores al momento de efectuar la estimación de la deuda.....	52
Figura 24	Emisión de resoluciones de cobranza	53
Figura 25	Recepción de Las resoluciones de cobranza por los usuarios con deudas pendientes.....	54
Figura 26	Conveniencia del fraccionamiento de pago	55
Figura 27	Adecuado fraccionamiento de pago	56
Figura 28	Adecuado cese del servicio del usuario.....	57
Figura 29	Errores durante el cese del servicio.....	58
Figura 30	Área responsable del monitoreo de las cobranzas	59
Figura 31	Eficiencia del monitoreo de las cobranzas.....	60
Figura 32	Calidad en la cartera de clientes de la organización.....	61
Figura 33	Nivel de morosidad por medio de la cartera de clientes	62
Figura 34	Reajuste de la información a través de la actualización de la base de datos	63
Figura 35	Base de datos de los usuarios actualizada para el seguimiento oportuno de la deuda.....	64

Resumen

El trabajo de investigación ha tenido como objetivo principal determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021. Investigación de tipo básica con alcance correlacional de diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por 35 colaboradores. El instrumento empleado fue el cuestionario. Resultados: Existe influencia entre las dimensiones ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo con la gestión de cobranzas de los ingresos porque la significancia bilateral obtenida fue menor a 0.05. Conclusión: Se ha determinado la influencia sistema de control interno en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista debido a que la significancia bilateral fue de 0.043, siendo menor a 0.05, de modo que se aceptó la hipótesis alterna que refirió que el sistema de control interno influye significativamente en la gestión de cobranzas de los ingresos y se rechazó la hipótesis nula. Además, la correlación de Pearson fue positiva débil con un valor de 0.330.

Palabras clave: Sistema, control, interno, cobranza.

Abstract

The main objective of the research work was to determine the influence of the internal control system in the revenue collection management in the company Electro Oriente SA, Bellavista Branch, 2021. This was a basic research with correlational scope and non-experimental design. The sample consisted of 35 employees. The instrument used was the questionnaire. Results: There is an influence between the dimensions of control environment, risk assessment, control activities, information and communication, supervision and monitoring with the management of revenue collection because the bilateral significance obtained was less than 0.05. Conclusion: The influence of the internal control system on the revenue collection management in the company Electro Oriente SA Bellavista Branch has been determined because the bilateral significance was 0.043, being less than 0.05, so that the alternative hypothesis that referred that the internal control system significantly influences the revenue collection management was accepted and the null hypothesis was rejected. In addition, the Pearson correlation was weak positive with a value of 0.330.

Keywords: System, control, internal, collection.

I. INTRODUCCIÓN

Los sistemas de control son indispensables en toda organización por cuanto contribuyen eficazmente con la identificación de los riesgos o deficiencias, Mendoza et al. (2018) infiere que el 75% de las instituciones públicas en Latinoamérica no aplican de manera rigurosa todos los componentes de control, como es el caso de Argentina donde los funcionarios públicos desconocen la utilización de estándares de control, lo cual limita la efectividad, eficiencia y transparencia en las operaciones. Por su parte, Gramling & Schneider (2018) sostiene que el 44% de los servidores públicos y el 36% de los profesionales del sector privado desconocen de los conceptos y técnicas propuestas en el informe COSO, y según las investigaciones realizadas por Atef & Boulila (2018) uno de las áreas afectadas por la falta de control interno en un 81% de las instituciones es la jefatura de cobranzas, que no alcanzan a cumplir con las obligaciones financieras y administrativas, debido a los altos niveles de morosidad, registros desactualizados o informes con datos irreales que dificultan una apropiada gestión de las cuentas por cobrar.

En el Perú, el control efectivo enaltece las actividades organizacionales, una de las más importante es la captación de ingresos, que se ejecuta mediante un acertado proceso de cobranzas, para que ello funcione, las instituciones deben cumplir con una serie de controles internos, una de ellas es la identificación de los riesgos que deben ser evaluados de manera continua por profesionales o especialistas ávidos (Tobar et al., 2017). Por otro lado, Paima et al. (2020) asegura que las instituciones públicas carecen de recursos para cumplir con los programas y servicios ofrecidos a la ciudadanía, y se debe a la implementación de método de cobranzas no planificados, seguidamente Coronel et al. (2020) sostiene que la transparencia de la información es clave para definir acciones asertivas, por lo cual, las áreas deben facilitar la accesibilidad a los resultados de manera integral e inmediata, contar con el servicio de auditoría interna independiente y profesional, que facilite la información amplia de la calidad del control interno llevadas a cabo en las actividades.

En el marco de la problemática mencionada en párrafos anteriores, el estudio se ha centrado en la compañía Electro Oriente S.A, ubicada en la ciudad de Bellavista, cuya

actividad es el servicio eléctrico. En lo que respecta a la organización interna, esta presenta una serie de falencias que tienen como consecuencia altos niveles de morosidad (S/ 210,451.42) provenientes desde años anteriores, esto ha originado el pago tardío de las obligaciones con terceros y colaboradores. Estas falencias se centran en problemas inherentes al control interno; específicamente en el ambiente de control se observa que los funcionarios carecen de valores y ética profesional ya que algunos realizan reportes de corte con información irreal. Asimismo, respecto a la evaluación de riesgos la institución no realiza una adecuada identificación, valoración y respuesta a las deficiencias, por ejemplo, no se efectúan instalaciones de medidores que se encuentran registrados en los sistemas, lo que ha generado la pérdida de instrumentos de medición valorizados en S/51,854.12.

En cuanto a las actividades de control, la compañía no desarrolla constantemente la revisión de las actividades, por lo que, desde la perspectiva de los pobladores, los reportes de averías no son atendidos oportunamente, se realizan cortes continuos y en ocasiones la institución no dispone de personal para la atención de esta por cuanto realizan el trabajo de otras sedes, generando atraso en el desarrollo de actividades, lo cual conlleva desinterés en el pago de los recibos. Referente a la dimensión información y comunicación, los ingresos tienen un curso diferente cuando los propios colaboradores toman atribuciones que no son notificadas a los directivos; tales hechos han generado conflictos internos y hasta despidos por el actuar arbitrario de los funcionarios. Así también, con relación a la supervisión y monitoreo se ha evidenciado que los funcionarios o trabajadores de la empresa no planifican acciones de prevención en base a las deficiencias identificadas y tampoco muestran compromiso por realizar el seguimiento de sus actividades o implementar acciones correctivas para el mejoramiento de la organización.

En ese sentido, una de las actividades afectadas por la calidad de control interno es la gestión de cobranzas, donde la identificación de los morosos es poco efectiva, dado que no se cuenta con un registro actualizado y veraz. Por otro lado, la falta de estrategias de cobranzas ha logrado una tendencia creciente de los niveles de morosidad, y el incumplimiento de las metas monetarias, es decir llegar a los S/.

5,000,000.00 en cobranzas. Por lo mismo ha sido importante la ejecución del trabajo investigativo, a fin de identificar de manera clara las falencias y determinar estrategias o actividades asertivas para desarrollar de forma eficaz las metas organizacionales.

En el estudio se ha formulado como problema general ¿Cómo influye el sistema de control interno en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021? Los problemas específicos que fueron formulados son: ¿Cómo influye el ambiente de control en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021?, ¿Cómo influye la evaluación de riesgo en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021?, ¿Cómo influye las actividades de control en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021?, ¿Cómo influye la información y comunicación en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021?; ¿Cómo influye la supervisión y monitoreo en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021?

El estudio ha sido justificado por los siguientes criterios: Justificación teórica porque el investigador demostró el comportamiento del sistema de control y gestión de cobranzas bajo teorías propuestas por autores, quienes detallan de manera clara los aspectos importantes para su efectividad, la cual ha contribuido en la elaboración de los instrumentos y solución de los objetivos propuestos en el estudio. Por otro lado, se encuentra la justificación práctica, el estudio se basó en la necesidad de efectivizar los procesos de control y de cobranzas de la empresa en estudio, por lo tanto, los resultados alcanzados contribuirán en la determinación y planteamiento de estrategias que tengan un impacto considerable en los objetivos institucionales. En cuanto a la justificación metodológica, para lograr los objetivos se ha recurrido al empleo de técnicas de investigación como las encuestas y su procesamiento en el software estadístico SPSS 27, con ello se probaron las hipótesis planteadas en el presente estudio.

El objetivo general del estudio fue determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021. Los objetivos específicos fueron: Definir la influencia del ambiente de control en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021; Identificar la influencia de la evaluación de riesgo en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021, Definir la influencia de las actividades de control en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021; Determinar la influencia de la información y comunicación en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021; Analizar la influencia de la supervisión y monitoreo en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021.

La hipótesis general del estudio fue: El sistema de control interno influye significativamente en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021. Las hipótesis específicas fueron: H1: El ambiente de control influye de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021; H2: La evaluación de riesgo influye de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021; H3: Las actividades de control influyen de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021; H4: La información y comunicación influyen de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021; y H5: La supervisión y monitoreo influyen de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de dar sustento a las variables estudiadas, se presentan investigaciones desde un contexto internacional, donde Alizo et al. (2019) en su trabajo de investigación tuvo a bien analizar la evidencia de auditoría en las cuentas por cobrar de las entidades públicas. Se aplicó el enfoque cuantitativo, no experimental - descriptivo. La población se comprendió por 49 instituciones públicas de Venezuela, para lo cual se aplicó como instrumento una ficha de verificación. Conclusión: El 55% de los trabajadores públicos no cumplen con los reglamentos y normas dispuestas en las instituciones, el 45% manifiestan que las actividades de supervisión de desarrollan de manera inapropiada y discontinua, los informes contables no cuentan con información actualizadas, los reportes registrados en los sistemas no coinciden con los reportes en libros. Los servicios públicos con menor recaudación fueron los arbitrios presentando un nivel de morosidad del 55% que afectó al cumplimiento de las metas en las instituciones públicas de Venezuela. Además, se contrastó que existe relación entre la supervisión y monitoreo de la auditoría con las cuentas por cobrar debido a que la significancia obtenida fue de 0.002 y el coeficiente de Pearson fue de 0.865.

En tanto, Zapata (2018) en su artículo pretendió evaluar el manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar en una empresa. El tipo de estudio fue teórico, de enfoque cualitativos y no experimental. La muestra se integró por 52 trabajadores del área contable, tesorería y presupuesto, el instrumento aplicado fue un cuestionario. Conclusión: el 22% de los trabajadores no realizan el registro oportuno de los movimientos económicos, se desconoce con exactitud los saldos actuales de las obligaciones contraídas por los clientes, existe un desconocimiento de los gastos y costos que se producen en cada proyecto. El 19% de los trabajadores administrativos no cumplen con el llenado apropiado de los registros. El 89% no aplican efectivamente los procedimientos contables lo cual conlleva a continuos errores y sobrecarga laboral. Según lo encontrado en el trabajo investigativo se puede mencionar que, las compañías deben tomar conciencia de la relevancia que tiene implementar un sistema de monitoreo de todas las existencias con las que cuenta la entidad, para reducir las pérdidas de productos y de dinero.

Por otro lado, Borja et al. (2019) en su artículo tuvo como objeto examinar la auditoría financiera en cuentas por cobrar eventos que motivan la inconsistencia de saldos. Aplicó un enfoque cuantitativo - experimental. Los elementos muestrales se comprendieron por 30 empresas ecuatorianas. El instrumento aplicado fue una ficha de análisis. Conclusión: el 65% de las empresas muestran debilidades en el control interno; es decir existen 1909 registros donde se aprueban descuentos sin autorización, asimismo, 561 cobranzas no fueron registradas en los sistemas, 104 facturas anuladas sin registro, y 99 con más de 180 días sin cobrarse; lo cual originaron pérdidas de USD 223.246,74. Por otro lado, la magnitud de riesgo identificado es bajo, y sólo en algunos casos es bajo; se revela la independencia en porcentajes entre los eventos. Por lo tanto, es preciso señalar que dicho trabajo es sustancial para futuros estudios, ya que, muestra de manera detallada el tema investigado con el fin de proporcionar información clara y concisa para las personas interesadas en dicho tema.

Por consiguiente, Pizzán-Tomanguillo et al. (2022) en su artículo buscó estimar la influencia de los procesos de cobranza y la morosidad en una empresa de servicios. El estudio fue cuantitativo, con método deductivo - no experimental, la muestra fueron 9 trabajadores de las oficinas de tesorería, y se ejecutó una guía de entrevista y lista de cotejo para la obtención de información estadística. Conclusión: Los índices son de 86% y 92% de forma respectiva para el tercer y cuarto trimestre del 2020. Mientras que, en el primer y cuarto trimestre de 2019 se obtuvo un índice de 57% y 69% de modo proporcional. Por ende, el tercer trimestre fue el que presentó mayores variaciones con un 31%, mientras que el primer trimestre fue el que menos variación tuvo con un 19%. En efecto, es oportuno manifestar que estos valores porcentuales son producto de la ausencia de herramientas y mecanismos estratégicos que faciliten el cobro oportuno de las deudas por los servicios brindados al crédito, cuya fecha de vencimiento ya culminó. Es decir, a una mayor supervisión de todos los sucesos y actividades ejecutadas dentro de la compañía, mayor resultado monetario presentarán, porque en la mayoría de las entidades su principal problema o deficiencia está centrado en los sistemas que manejan para realizar cobros a su clientela.

También, existe relación entre la información emitida en las cobranzas y la morosidad por cuanto la significancia de 0.001 y una correlación de Pearson de 0.717.

Asimismo, Rivera (2020) en su estudio tuvo como meta analizar el sistema de control interno y las cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S. El tipo de investigación fue aplicada – cuantitativo, no experimental. Los elementos muestrales fueron 22 colaboradores y aplicó un cuestionario como instrumento. Conclusión: La entidad no cuenta con un efectivo control interno de cobranzas, la cartera vencida se traduce en \$150,112.10 lo cual afecta la sostenibilidad de la organización. Así también, el 99% de los colaboradores no se ajustaron a las políticas y los procesos establecidos en los manuales, las facturas tienen un vencimiento de 180 días, tales hechos han conllevado el despido del 80% de los colaboradores y la pérdida del 50% de los clientes. Además, la correlación de Rho de Spearman entre los temas de fue de 0.675 con una significancia de 0.002. Se da a conocer la conveniencia que tiene este estudio para brindar mayor conocimiento a los interesados en el tema, asimismo como ésta puede ayudar con sus resultados no sólo a la empresa en la que se ejecutó sino también, a los que busquen analizar temas semejantes.

De la misma manera Martinez et al. (2022) en su estudio tuvo como finalidad proponer estrategias de cobranza que permitan reducir la morosidad de compañía Martyni Campestre, Garzón, Colombia. Sus características metodológicas fueron de tipo cuantitativo - descriptivo, no experimental - correlacional, el elemento muestral se constituyó por 6 empleados del área de cobranzas, por lo cual fue pertinente emplear un cuestionario para el recojo de información. Conclusión: Se muestra que el nivel de estrategias de cobranza de la entidad es inadecuado en un 50%, en cuanto a la morosidad se evidencia que es regular en un 50%; puesto que, cartera atrasada, pesada y de alto riesgo presentan niveles inadecuado en un 50%, dejando evidencia que no existe una apropiada evaluación de riesgo en la empresa. Por lo tanto, los autores concluyen que la inadecuada gestión de cobranzas influye de manera relevante en un ,962 con un p-valor igual a ,000; según lo mencionado es importante que las empresas tengan en consideración las herramientas y estrategias a emplear para fortalecer el sistema de cobranzas y beneficiar económicamente a la entidad

como a sus colaboradores, evitando pérdidas económicas y tiempo de cobrar a los clientes.

En lo que respecta a los antecedentes nacionales, Contreras (2018) en su estudio tuvo la intencionalidad de evaluar la propuesta del control interno de cuentas por cobrar en la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL. Se aplicó un diseño descriptivo propositivo, la población comprende a los estados financieros y cuentas por cobrar, el instrumento fue una guía documental. Conclusión: Existe un incremento del 19.0% de las cuentas pendientes, asimismo, se muestra a la falta de las directrices de cobranzas definidas y alto porcentaje de morosidad de 71.0% que no lograron ser recuperadas. El activo corriente no tuvo una participación mayor en la utilidad en vista que presenta un indicador igual a 0.07. Según ello, se puede opinar que, dicho estudio servirá como un referente del tema, puesto que detalla adecuadamente todos los resultados encontrados en la entidad y como poder dar soluciones a problemáticas similares.

En cuanto, Rodríguez (2019) en su investigación tuvo a bien evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017. Empleó un tipo de investigación aplicada, no experimental de corte transversal. Los participantes fueron 10 trabajadores de la oficina de cobranzas. Se desarrolló un cuestionario para extraer información pertinente. Conclusión: Existe un escaso control interno, insuficiente personal para la supervisión de las cobranzas, el 60% manifiestan que no disponen de procedimientos y políticas de control del efectivo, la comunicación no es efectiva entre las áreas y el 70% sostiene que la gerencia no responde a las necesidades y que el ambiente de control no es llevado a cabo de modo apropiado. El efecto de las actuaciones recae en la infracción de las metas y desarrollo limitado de la institución, por consiguiente, se aceptó la hipótesis que sostiene que el control interno tiene un efecto significativo en las cuentas por cobrar, dado que el valor r es igual a 0.841 y el nivel de significancia menor al 0.05.

Además, Romero (2019) en su estudio pretendió establecer la influencia entre el control interno y la prevención de riesgos de tesorería de Electrosur. El método fue básico, no experimental, transeccional, causal de nivel explicativo. La muestra estuvo

comprendida por 12 directivos/funcionarios de las áreas de tesorería, el instrumento utilizado fue el cuestionario. Conclusión: el control interno incide en la prevención de tesorería, por cuanto se obtuvo un p-valor de chi cuadrado igual 0.00. También se determinó que el control incide en los registros contables, en la eficiencia operativa y cumplimiento de reglas, en vista que el grado de significancia muestra un valor menor al 0.05. Así también se identificó que el 50% de los depósitos no fueron registrados y no existe un adecuado control de las operaciones administrativas.

Por otro lado, Villalva (2019) en su estudio buscó analizar la implementación de control interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC. Presentó un tipo de investigación aplicada, de alcance descriptivo, modelo no experimental, enfoque cualitativo. La muestra estuvo representada por el gerente, personal administrativo, el instrumento aplicado fue una ficha de verificación. Conclusión: La empresa no dispone de un sistema de control, y esto ha originado la actual baja de los colaboradores, registros no sustentados, incremento de las cuentas por cobrar por S/ 142,549.87, y un nivel de morosidad del 72%. Según lo detallado en líneas anteriores, se puede opinar que el no contar con mecanismos adecuados para dar seguimiento continuo a las cuentas pendientes de los clientes deudores, ocasiona pérdidas sustanciales para las compañías.

Así mismo Díaz & Flores (2019), en su artículo buscó determinar de qué manera una buena gestión de cobranza impacta favorablemente a las empresas. Fue de tipo descriptivo, no experimental, enfoque cualitativo. Los elementos muestrales se conformaron por el acervo documentario. Se empleó una guía de análisis documental para el recojo de información. Conclusión: Se muestra que las empresas presentan una inadecuada gestión de cobranzas en un 45%, lo cual genera una mala relación con los clientes, viéndose manifestadas en porcentajes bajos de recaudación (53%), también existe una deficiente comunicación entre las áreas de la organización. Por lo tanto, es evidente que los trabajadores a cargo del área no realizan adecuadamente su función de acuerdo con las políticas de la entidad, asimismo, la ineficiente revisión a los clientes antes de darles los servicios a crédito es el principal motivo de los problemas posteriores en la cobranza.

Finalmente, Quiñones (2020) en su tesis tuvo como fin establecer el vínculo entre la gestión administrativa y oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2020. La metodología fue cuantitativa - aplicada, no experimental, correlacional. Los participantes fueron 102 clientes y 5 trabajadores de atención. El instrumento aplicado fue el cuestionario. Conclusión: La gestión empresarial influye en la atención ($r=0.530$), asimismo en la planificación de los reclamos ($\rho=0.391$). Por otra parte, se detectaron problemas en la gestión administrativa, en vista que no existe un control del cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos. Por otro lado, los reclamos no son atendidos, por lo que los usuarios no realizan el pago de sus servicios de manera oportuna y existe un crecimiento de las cuentas por cobrar.

A continuación, se da a conocer la fundamentación teórica de las variables, en lo que respecta al sistema de control interno, la Contraloría General de la República (2016) sostiene que son actividades dirigidas a la detección de peligros que pueden dañar el desarrollo eficaz de las metas institucionales. Asimismo, Babalao (2020) transmite que es una serie de funciones y procesos que tienen como fin controlar, administrar y demostrar el cumplimiento de los pagos y cobros de una empresa de tal manera que la entidad no se quede sin efectivo para hacer frente a sus pagos. Por su parte, Gordon & Kalenzi (2019) señala que abarca las diferentes acciones mediante las cuales se verifica la adecuada ejecución de las acciones en las diferentes áreas dentro de una institución, de la misma manera, se entiende como la organización de la liquidez rápida, además del ajuste de caja en las empresas. Por otro lado, Benson (2018) señala que es un plan a través del cual se establecen principios o procedimientos con el objetivo de proteger los recursos de las empresas, y prevenir cualquier tipo de fraude o errores en los diversos procesos ejecutados dentro del organismo en lo que concierne al cumplimiento y realización de sus propósitos planteadas en un tiempo determinado.

También, Millo, et al. (2017) menciona que es el sistema agrupado tanto por la entidad como la serie de métodos, principios y planes de aprobación y evaluación aplicadas por la empresa con el propósito de que el trabajo se lleve a cabo de acuerdo con los

principios y metas de la entidad. Asimismo, facilita la observación de la eficiencia y confiabilidad de los registros en cuanto a la gestión de la compañía.

En cuando a los objetivos del control interno, Cortés (2019) precisa los más relevantes: Proteger los recursos de las entidad, con el fin de llevar una adecuada administración y evitar el máximo posible de errores; asegurar la eficacia de todos los movimiento que realice la empresa y da la facilidad de promover una correcta aplicación de las actividades; asegurar la adecuada evaluación y control de las administración empresarial; permitir que las actividades ejecutadas por la empresa se cumplan de acuerdo con el objetivo de esta; determinar las medidas que eviten riesgos, así también corregir los errores que presente la institución; facilitar y velar que el sistema de control interno cuente con sus propias herramientas de cercioramiento y control; garantizar que la entidad cuente con procedimientos de planificación y herramientas eficientes para el diseño y crecimiento institucional.

Acerca de importancia de la aplicación del control interno, Quinaluisa y Ponce (2018) sostienen que facilita la información financiera pertinente para la empresa, asimismo, las declaraciones que llevan dentro los estados financieros, puesto que son la base del control gerencial, por lo tanto, deben ser confiables y eficientes. Por otro lado, permite que la entidad tenga conocimientos claros y reales de su situación financiera; permite detectar las desviaciones en las actividades desarrolladas en la organización de manera que resguarda los recursos disponibles para evitar actos fraudulentos y que a la larga dignifican económicamente a la entidad.

Por otro lado, Restrepo (2017) señala las siguientes: Facilita la optimización de los procesos de compra, recepción y almacenamiento de los artículos, además brinda soluciones a los problemas existentes, alcanzando a cumplir los objetivos del área de inventarios de manera adecuada, asimismo, facilita obtener información confiable y segura del inventario tanto de los recursos como de las ingresos y gastos de la entidad. Por otro lado, recopila información confiable de los productos y busca sincronización entre la información que tiene el sistema y el inventario físico, de tal manera que la comunicación con los proveedores sea buena y se pueda actuar rápidamente ante una emergencia.

Respecto a sus principales ventajas, Morales (2017) lista a las siguientes: Facilita las entidades obtener metas y objetivos, fomenta el crecimiento de la institución, promueve la práctica de valores, asegura que se ejecute adecuadamente la realización de las normas, asegura y protege los bienes de la empresa, facilita información oportuna y veraz, logra eficiencia y transparencia en sus actividades, y minimiza los actores de corrupción o de pérdidas financieras. Además, asegura que los trabajadores manejen adecuadamente los materiales con los que cuenta la entidad en su interior, de tal manera que los servicios que brinden sean eficientes.

En lo que concierne a los tipos de control interno, Tadeo (2018) señala que son Control interno preventivo, este es prevé errores o riesgos; es decir, evitar que sucedan hechos que dañen los objetivos de la entidad y prevengan pérdidas a partir lo mencionado. Asimismo, este es el primer paso de toda entidad para hacer cumplir sus reglas y políticas, es decir, sean claras y precisas para cada uno de sus empleados. Control interno de detección, este facilita a la entidad identificar las falencias o errores mediante el registro de inventario o el registro de sus activos, es decir, permite calcular los costos que se llevan a cabo por dicha irregularidad. Este se enfoca en supervisar, registrar registros, auditoria de sistemas y archivar los comprobadores de integridad. Todas estas actividades se detectan mediante un software específico y evita pérdidas de los activos. Control interno correctivo, en esta etapa se corrige los problemas o fallas suscitados en la conducción del establecimiento, en el ámbito de que existan irregularidades, estas acciones correctivas son el control intensivo y constante dentro de las áreas que sean afectadas, de tal manera que se corrija para evitar problemas futuros.

Según, Pereira (2019) los componentes del control interno son: Ambiente de control interno, este hace mención de todo lo que posee una organización internamente, por ejemplo, los valores éticos, la integridad, las filosofías, su misión, visión, los encargados comprometidos y la estructura de la entidad sólida, puesto que facilite una eficiente asignación de tareas. Evaluación de riesgo, menciona que es la identificación de los lugares clave para ejecutar de manera exhaustiva el control, este se hace mediante, diagramas de flujos, para describir minuciosamente los procesos de la

entidad. Información y comunicación, en este caso la información y la comunicación deben estar comprendidos en manuales, para que todos tengan conocimiento de las actividades de monitoreo y supervisión de la empresa. Monitoreo, se refiere a la supervisión del control interno de la entidad, en el cual comprender las estrategias de auditoría por el cual se detectan las falencias internas de la entidad, es decir, un adecuado monitoreo va a poner a prueba las actividades desarrolladas, y si tiene algunas deficiencias cambiarlas y comunicar a todos los integrantes de la entidad. Control de actividades, se caracteriza por controlar las tareas que lleva a cabo los colaboradores de la entidad y asegurarse de que sean adecuadas, y si no, implementar estrategias para mejorar y monitorear su funcionamiento.

Para evaluar el sistema de control interno en la empresa Electro Oriente S.A Sucursal Bellavista se ha tomado como fundamento teórico lo señalado por la Contraloría General de la República (2016), la cual hace énfasis en los siguientes aspectos: Primera dimensión, Ambiente de control, agrupa procedimientos, normativas y elementos que constituyen la base para efectuar un control interno pertinente, por tal motivo, pueden ser aplicados transversalmente al ente. Sus indicadores son: a) Filosofía de la dirección, engloba diferentes elementos o componentes que permiten definir la práctica organizacional de un ente, lo cual va a favorecer al correcto cumplimiento de sus planes y objetivos; b) Valores y principios, Son elementos determinantes en la conducta del talento humano de una organización debido a que orientan su actuar y desempeño de sus labores; c) Competencia profesional, hace referencia a las cualidades, conocimientos y destrezas que pone en práctica el personal de una organización en la realización de sus labores; d) Estructura organizacional, es la representación de la forma en la que una organización distribuye, direcciona y administra sus actividades.

Así también, Contraloría General de la República (2016) precisa como segunda dimensión, Evaluación de riesgos, es el procedimiento permanente que se ejecuta para que el ente se prepare ante ciertos hechos o sucesos negativos que pueden afectar de manera adversa el logro de sus objetivos. Sus indicadores son: a) Identificación de las deficiencias, por medio del seguimiento efectivo de procesos de

control y la adopción de políticas o lineamientos aprobados por la alta dirección de la organización; b) Valoración de las deficiencias, mediante la elaboración de inventarios de riesgos que midan el grado de afectación o impacto a la organización; c) Respuesta a las deficiencias, por la aplicación de estrategias como la elaboración de un plan que permita administrar los riesgos presentados y la presentación continua de informes de monitoreo.

De igual forma, Contraloría General de la República (2016) indica como tercera dimensión, Actividades de control, engloba procesos y lineamientos dados por el ente a fin de reducir la aparición de riesgos que podrían afectar la consecución de sus metas. Sus indicadores son: a) Verificación de las cuentas, por medio del seguimiento de procedimientos y acciones sustentadas en la normativa interna; b) Evaluación del desempeño, el cual permite conocer el grado de efectividad del talento humano durante la realización de sus funciones y responsabilidades atribuidas por su jefe inmediato; c) Rendición de cuentas, permite ejercer control de la organización al llevar a cabo acciones de monitoreo y vigilancia constante; d) Revisiones de las actividades, mediante la evaluación periódica de arqueos, inventarios físicos, procedimientos de compra, registro de recursos humanos, etc., y la aplicación de políticas definidas, para ello es importante contar con los medios necesarios que faciliten la acción de revisión.

Además, la Contraloría General de la República (2016) menciona como cuarta dimensión, Información y comunicación, hace referencia a los datos internos y externos que necesita la institución para desarrollar sus acciones de control que favorezcan a la consecución oportuna de objetivos. Sus indicadores son: a) Calidad de la información, en vista de que los datos cualitativos sobre la organización deben ser útiles y relevantes para contribuir con su funcionamiento apropiado y la ejecución efectiva de sus responsabilidades; b) Responsabilidad en la información, es fundamental que la organización aplique políticas y ejecute procesos que permitan asegurar que la información interna y externa es verídica y va a ser suministrada oportunamente; c) Canales de comunicación, los datos sobre la organización deben ser proporcionados a las partes interesadas por medio de medios confiables y apropiados.

En última instancia, la Contraloría General de la República (2016) establece como quinta dimensión, Supervisión y monitoreo, la cual se especifica como una serie de procesos de autocontrol que comprometen métodos y actividades de seguimiento de una determinada entidad con el fin de mejorar y analizar el desarrollo de sus operaciones. Cabe resaltar que en este punto se incluyen las inspecciones y evaluaciones a fin de estimar la eficacia y condición del desempeño. Sus indicadores son: a) Acciones de prevención: Se realizan con la finalidad de garantizar que las diferentes actividades continúen operando con efectividad. b) Seguimiento de los resultados: Consiste en el análisis y recopilación de información para monitorear el avance de las actividades y conocer si se están consiguiendo los efectos esperados. c) Compromisos de mejora: Hace referencia a las medidas correctivas que fueron determinadas para aminorar las deficiencias identificadas en los diferentes procesos; por tal razón deben ser cumplidas adecuadamente por los integrantes de la organización.

La investigación tiene como segunda variable a la gestión de cobranzas, según Castillo (2021), son actividades dirigidas al manejo de las deudas de crédito que nacen de las ventas y contribuyen en la realización de sus obligaciones con terceros y los empleados. En tanto, Ahmad (2021) señala que la gestión de cobranza es una de las operaciones más complejas de una entidad, ya que implica un conjunto de acciones, estrategias y la capacidad de negociación para que los deudores cumplan con sus obligaciones de pago, en ese sentido se impidan pérdidas en el negocio. Asimismo, Berisha (2019) señala que es el conjunto de actividades que asegura la administración efectiva de la economía de la entidad con el propósito principal de reactivar la comunicación con los clientes. Por ello existen departamentos especializados que crean planes estratégicos para convertir las deudas de crédito en activos líquidos, es decir, recuperar los créditos vencidos. Lartey & Kong (2017) señalan que es una serie de procesos para obtener el pago por los servicios brindados o la cancelación de deudas por parte de los usuarios hacia la empresa, estos pagos se pueden desarrollar antes, durante o después de haber recibido el servicio.

En lo que respecta a la importancia, está recae en la eficacia de cobrar grandes deudas acumuladas, recuperar la liquidez, y por ende el negocio cumplir con sus obligaciones. Además, facilita a la entidad buscar financiamiento externo, lo cual conlleva a tener gastos adicionales debido a que estos generan más intereses para la entidad. Por lo tanto, tener una adecuada gestión de cobranza, incrementará la rentabilidad y optimización del presupuesto y servicios de la empresa. Asimismo, permite segmentar a los clientes de acuerdo con el tipo de crédito, razón por la cual fue brindado el crédito, el historial de pago, situación actual del cliente, capacidad de pago y la causa de su retraso (Owusu, 2019).

En lo que respecta las ventajas, Morales & Carhuancho (2020) precisan lo siguiente: Ahorra el tiempo y esfuerzo en los procesos de cobranza, disminuye los índices de morosidad de los clientes, incrementa la recaudación de los pasivos, mejora la vinculación entre la empresa y el cliente, reduce los costos vinculados al control de moras tardías, realiza un mejor uso de los recursos económicos, disminuye las tareas repetidas y manuales de manera que optimiza el uso del tiempo en los colaboradores, facilita el acceso y monitoreo de las deudas a crédito, de manera que mejorar la rentabilidad de la entidad.

En cuanto a las etapas, Nolzco et al. (2020) señalan que están estructuradas de acuerdo con los tipos de deudas de los clientes, las cuales son: Etapa preventiva, en esta se evitan que los clientes lleguen a tener cualquier tipo de deudas con la entidad, puesto que genera efectos negativos para el capital de la organización, por ello, las cobranzas deben hacerse antes de que lleguen a retrasarse. Etapa administrativa, en esta instancia la institución se comunica directamente con el cliente deudor para darle alternativas de pago y lograr una cobranza eficiente. Etapa judicial, el cliente al negarse a realizar su pago correspondiente por reiteradas ocasiones, la entidad recurre a estos medios para poder recuperar el dinero que hasta la fecha se encuentra en estado de pérdida.

Respecto a los procesos, en cuanto se genere el primer día de retraso la entidad debe seguir estos procedimientos para contar con toda la información organizada y necesaria del cliente; facturas emitidas, plazos de vencimientos, días de mora, valor y

detalle de cada compra realizada, descuento o abonos llevadas a cabo y cualquier otra datos que esté relacionado y se importante; con la finalidad de evitar malos entendidos o el cliente tenga dudas de lo informado, es decir, lo que se requiere es tener una comunicación eficiente y en lo posible lograra que los clientes paguen sus deudas por los servicios brindados.

De acuerdo con los elementos, Benites et al. (2021) infieren que para lograr una gestión de cobranza efectiva se debe considerar los siguiente: Vinculación con los clientes, se refiere a los vínculos de confianza con los clientes, de manera que conozcan cuáles serían sus dificultades para realizar sus pagos. Comunicación con los clientes, se refiere a la comunicación constante que tiene la empresa con sus clientes, considerado como un punto clave para realizar cobros de manera efectiva. Identificación de deudores, la entidad debe saber quiénes son los deudores más recurrentes y sus motivos del retraso. Generación de alternativas, la entidad establece una serie de soluciones eficientes para prevenir los retrasos y trabajos en cobranza. Definición de políticas, es decir, tener términos y condiciones con los clientes para evitar retraso en sus pagos. Automatización de procesos, la entidad debe invertir en sistemas para automatizar los pagos de manera que se reduzcan los procesos de cobranza.

Para evaluar la gestión de cobranzas de ingresos en la empresa Electro Oriente S.A Sucursal Bellavista se ha empleado como fundamento bibliográfico lo sostenido por Castillo (2021), el cual refiere sobre lo siguiente: Primera dimensión, Identificación de la deuda, está constituida por las acciones que encaminan a que la empresa reconozca la deuda pendiente de pago que tiene el usuario por la prestación del servicio de energía eléctrica. Sus indicadores son: a) Reconocimiento de la deuda, es esencial contar con los registros y reportes actualizados de los recibos emitidos a los usuarios; b) Calificación de los deudores, es la acción que permite clasificar a los usuarios deudores en función a la posibilidad de que reembolsen la deuda y que se pueda estimar el importe de pérdida; c) Estimación de la deuda, se efectúa en base a la cantidad de usuarios deudores y el importe de la deuda que corresponde a cada usuario en función al consumo de energía eléctrica.

Por otra parte, Castillo (2021) refiere como segunda dimensión, Aplicación de estrategias, está constituida por acciones que contribuyen a la organización, coordinación y desarrollo de actividades, las cuales facilitan el cobro oportuno de las cuentas. Sus indicadores son: a) Resoluciones de cobranzas, son aquellos documentos que entrega la empresa con el propósito de dar a conocer a los individuos sobre la existencia de una deuda, por lo cual se solicita su pago inmediato en un plazo de tiempo específico; b) Fraccionamiento del pago, es el procedimiento que permite repartir el importe total de deuda de un usuario en varios pagos de forma parcial; c) Cese del servicio, está representada por la acción mediante la cual la organización da por finalizada o terminada la prestación del servicio de energía eléctrica.

Además, Castillo (2021) manifiesta como tercera dimensión, Seguimiento de la deuda, es el cúmulo de acciones que permiten analizar la forma en la cual se está manejando las deudas de tal forma que se pueda prever posibles hechos irregulares o contingencias. Sus indicadores son: a) Monitoreo de las cobranzas, se refleja por la acción por la cual el personal de la empresa comprueba que las cuentas pendientes de pago están siendo canceladas por los usuarios; b) Calidad de cartera de clientes, se encuentra representada por la cantidad de la cartera caducada sobre la cartera total expresada en un valor porcentual de tal forma que se pueda evaluar el nivel de morosidad; c) Actualización de la base de datos, es el procesamiento a través del cual se reajusta la información sobre una organización, la misma que está disponible en los registros de un sistema y esto permite que la base de datos presenta información real sobre la cantidad de usuarios deudores y el importe de la deuda respectivamente.

Por consiguiente, se da a conocer la teoría del control interno según Holmes (1987) quien expresa que es una función elemental de la gerencia que tiene como fin salvaguardar y preservar los bienes que posee una organización, evitar que se realicen desembolsos indebidos y proporcionar seguridad en la entidad. Asimismo, brinda a la administración la seguridad de que todo informe contable sea desarrollado en base a una apropiada toma de decisiones. De igual modo, refiere que forma parte de las actividades que va a desempeñar una organización por medio de la presentación de información fiable para beneficio de esta.

Asimismo, se encuentra la teoría de control interno según Koontz y O`Donnell quienes sostienen que el control en una organización es importante debido a que determina medidas que logran corregir las actividades de modo que alcancen los propósitos de modo eficiente, determinando y analizando de forma rápida las causas que pueden ocasionar desviaciones para que no vuelvan a presentarse en un futuro, de manera que se eviten errores.

Además, se tiene en consideración la teoría del control interno de organización funcional como señala Frederick Winslow, Taylor, la cual es denominada como la racionalización del trabajo y se ubica en la maximización del trabajo realizado por el ser humano por medio de la búsqueda de la eficiencia del empleo de las herramientas y maquinarias, permitiendo el incremento de la productividad, asimismo, el trabajador debe ser motivado para realizar sus actividades con total eficiencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

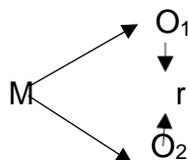
En la investigación se ha considerado el tipo de estudio básica, en vista que se ha realizado un análisis teórico de las variables para conocer de manera precisa sus principales conceptos y características con la finalidad de incrementar conocimientos relacionados al sistema de control interno y la gestión de cobranzas en Electro Oriente S.A Sucursal Bellavista. Por su parte CONCYTEC (2018), manifiesta que este tipo de estudio se caracteriza por estar direccionado a un conocimiento completo por medio de aspectos esenciales de fenómenos o acontecimientos observables.

El alcance del estudio ha sido correlacional, dado que se ha explorado la repercusión del sistema de control sobre la gestión de cobranzas y describir las características que explican la relación de las variables. Según Maldonado (2018) estos estudios tienen como fin describir las relaciones entre dos o más elementos mediante la aplicación de procesamientos estadísticos que prueban las hipótesis inferenciales.

Diseño de investigación

El diseño que comprende el estudio fue no experimental, en vista que, no se ha realizado la manipulación de datos a conveniencia del autor, por lo contrario, fueron analizados según se presentan en su contexto natural. De la misma manera, Ríos (2017) sostiene que es el tipo de estudio que carece de manipulación de una variable independiente, y únicamente el investigador observa el contexto en que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para generar información valiosa. Por otro lado, es de corte transversal, por cuanto, la recolección, análisis y procesamiento correspondió al período 2021.

El esquema que presenta el estudio es la siguiente:



Donde:

M: Muestra.

O₁: Sistema de Control Interno

O₂: Gestión de cobranzas

r: Relación entre las variables en estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Sistema de control interno

Definición conceptual: El control interno comprende actividades dirigidas a la identificación de riesgos que pueden afectar el desarrollo eficaz de los objetivos institucionales (Contraloría General de la República, 2016)

Definición operacional: Para evaluar la variable se ha empleado un cuestionario que estuvo estructurado en base a los cinco componentes del control interno, en donde dicho instrumento permitió recopilar toda la información necesaria para desarrollar los objetivos.

Dimensión 1: Ambiente de control

Indicadores:

- Filosofía de la dirección
- Valores y principios
- Competencia profesional
- Estructura organizacional

Dimensión 2: Evaluación de riesgo

Indicadores:

- Identificación de las deficiencias
- Valoración de las deficiencias
- Respuesta a las deficiencias

Dimensión 3: Actividades de control

Indicadores:

- Verificación de las cuentas
- Evaluación del desempeño
- Rendición de cuentas
- Revisiones de las actividades

Dimensión 4: Información y comunicación

Indicadores:

- Calidad de la información
- Responsabilidad en la información
- Canales de comunicación

Dimensión 5: Supervisión y monitoreo

Indicadores:

- Acciones de prevención
- Seguimiento de los resultados
- Compromisos de mejora

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Gestión de cobranzas

Definición conceptual: Son actividades dirigidas al manejo de las cuentas por cobrar que nacen de las ventas y contribuyen en el cumplimiento de las responsabilidades con terceros y el personal (Castillo, 2021)

Definición operacional: La gestión de cobranzas ha sido evaluada mediante un cuestionario estructurado de acuerdo con tres dimensiones, lo que permitió la solución de cada objetivo planteado.

Dimensión 1: Identificación de la deuda

Indicadores:

- Reconocimiento de la deuda

- Calificación de los deudores
- Estimación de la deuda

Dimensión 2: Aplicación de estrategias

Indicadores:

- Resoluciones de cobranzas
- Fraccionamiento del pago
- Cese del servicio

Dimensión 3: Seguimiento de la deuda

Indicadores:

- Monitoreo de las cobranzas
- Calidad de cartera de clientes
- Actualización de la base de datos

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población (criterios de selección) muestra y muestreo, unidad de análisis

Población

Estuvo representada por un total de 69 colaboradores que forman parte de las diferentes áreas de la empresa Electro Oriente S.A Sucursal Bellavista, 2021. Cabe mencionar que la población consiste en un grupo de elementos, objetos o sujetos que manifiestan características semejantes, sobre las cuales un investigador desea ejecutar un estudio. (Baena, 2017)

La distribución de la población se expone en la siguiente tabla:

Tabla 1

Distribución de la población

Áreas u oficinas	Número de colaboradores
Apoyo en imagen	1
Apoyo en soporte técnico informático	1
Oficina de administración	5
Oficina de contabilidad	5
Tesorería	3
Apoyo en almacén	3
Apoyo en gestión trámite documentario	1
Vigilancia	8
Transmisión	4
Apoyo en facturación	6
Recaudación	4
Cobranzas	7
Seguridad	1
FISE	3
SIG	1
Supervisor	5
Técnico electricista - Chofer	3
Técnico electricista	5
Apoyo	3
Total	69

Nota. Datos proporcionados por la Gerencia general de Electro Oriente S.A Sucursal Bellavista.

Criterios de inclusión: Se ha incluido a 35 colaboradores que forman parte de las áreas de Supervisión, Gestión administrativo, Almacén, Facturación, Recaudación, Pérdidas, Área de apoyo en gestión de trámite documentario, FISE, SIG, Transmisión y Técnico electricista. También, los trabajadores que de forma voluntaria decidieron ser partícipes en la ejecución de la investigación.

Criterios de exclusión: En el desarrollo de la investigación no se ha tenido en consideración a los trabajadores que pertenecen al área de Vigilancia. Asimismo, se ha excluido a aquellos que no desearon participar voluntariamente en el estudio y a los empleados que pertenecen a otras sucursales. Por último, tampoco se ha considerado a los usuarios de Electro Oriente S.A Sucursal Bellavista.

Muestra

Para efectos del estudio, la muestra estuvo conformada por 35 colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A Sucursal Bellavista. Cabe resaltar que la muestra es una cantidad representativa derivada de la población, cuyos integrantes son analizados con el objeto de obtener conclusiones generales. (Palomino et al., 2015)

Tabla 2

Integrantes de la muestra

Áreas u oficinas	Número de colaboradores
Oficina de administración	5
Oficina de contabilidad	5
Tesorería	3
Apoyo en facturación	6
Recaudación	4
Cobranzas	7
Supervisores	5
Total	35

Nota. Datos proporcionados por la Gerencia General de Electro Oriente S.A Sucursal Bellavista.

Muestreo

Se ha ejecutado un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que Robles (2019) señala que en este tipo de muestreo los investigadores deciden según su propio criterio, quienes serán los que formarán parte de un estudio de acuerdo a la facilidad de acceso y a los fines que deseen conseguir. Por lo tanto, es preciso mencionar que en el estudio se eligió a los participantes por el grado de involucramiento y de conocimiento, y el acceso a la información necesaria para la investigación.

Unidad de análisis

Los 35 colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A Sucursal Bellavista.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Como parte del procedimiento del recojo de datos se ha aplicado la encuesta con el propósito de conseguir toda la información relevante para desarrollar cada uno de los objetivos. Tal como explica Arias (2012), la encuesta es una técnica que hace posible recoger, registrar y conocer datos importantes sobre un tema en específico u objeto de estudio mediante un cuestionario que cumple la función de instrumento.

Instrumento

Los investigadores emplearon dos cuestionarios en función a cada variable, los cuales estuvieron dirigidos a los colaboradores de Electro Oriente S.A Sucursal Bellavista, cuyas respuestas se basaron en la Escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

En el caso del instrumento del Sistema de control interno, estuvo dividido en cinco dimensiones con un total de 17 interrogantes. Por otro lado, el cuestionario de la Gestión de cobranzas estuvo constituido por 18 preguntas y ha estado estructurado en tres componentes, tal como se señala en la siguiente tabla:

Tabla 3

Instrumentos de evaluación

Variable	Dimensiones	Nº de ítems	Rango	Escala de Likert
Sistema de control interno	Ambiente de control	1-4	19 - 39 40 - 62 63 - 85	Nunca (1)
	Evaluación de riesgo	5-7		Casi nunca (2)
	Actividades de control	8-11		A veces (3)
	Información y comunicación	12-14		Casi siempre (4)
Gestión de cobranzas	Supervisión y monitoreo	15-17	18 - 41 42 - 65 66 - 90	Siempre (5)
	Identificación de la deuda	1-6		
	Aplicación de estrategias	7-12		
	Seguimiento de la deuda	13-18		

Nota. Elaboración propia.

Validez

Para validar las herramientas diseñadas se ha recurrido al juicio de expertos, con la finalidad de asegurar que las preguntas de los cuestionarios sean coherentes, pertinentes y adecuadas para su aplicación en la muestra de investigación. La validación de los instrumentos se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 4

Validación de los instrumentos

Variable	Experto	Opinión del validador
Sistema de control interno	Dra. Sandra Ruiz Correa	Aplicable
	Dr. Gustavo Ramírez García	Aplicable
	CPC Mg. Benito Urrutia Reinel	Aplicable
Gestión de cobranzas	Dra. Sandra Ruiz Correa	Aplicable
	Dr. Gustavo Ramírez García	Aplicable
	CPC Mg. Benito Urrutia Reinel	Aplicable

Nota: Elaboración propia.

Confiabilidad

A través del coeficiente de Alfa de Cronbach se ha estimado el valor de fiabilidad de los dos instrumentos, los cuales fueron aplicados previamente como una prueba piloto. Los resultados se describen en la siguiente tabla:

Tabla 5

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Variable	Alfa de Cronbach	N de interrogantes
Sistema de control interno	0.971	17
Gestión de cobranzas	0.966	18

Nota: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

Como primera actividad se ha solicitado una autorización a la empresa Electro Oriente S.A Sucursal Bellavista para desarrollar la investigación y contar con la información requerida y la participación de las personas idóneas. De manera seguida, se elaboraron y validaron los instrumentos, para lo cual ha sido pertinente determinar

una reunión con los participantes para la recolección de información. Los datos obtenidos fueron ingresados al programa de Microsoft Excel y al software SPSS 27, para su oportuna tabulación y codificación según las escalas determinadas en el estudio. Como parte del estudio, la información ha sido presentada mediante tablas y figuras para facilitar su interpretación.

3.6. Método de análisis de datos

En la investigación se ha empleado los siguientes métodos:

Análisis descriptivo, permitió conocer las características de las variables mediante porcentajes y frecuencias, a fin de responder los objetivos que buscan conocer las tendencias del sistema de control interno y la gestión de cobranzas.

Así también, se aplicó el análisis inferencial para probar la hipótesis planteada en la investigación. Como primera actividad se ejecutó la prueba de normalidad Shapiro Wilk dado que la muestra es menor a 50 sujetos. De manera seguida, fue empleado el software SPSS para calcular el grado de correlación y el p-valor que dio solución a los objetivos inferenciales.

3.7. Aspectos éticos

La investigación ha cumplido con las indicaciones y lineamientos elaborados por la UCV, de tal forma que el estudio presentó la cualidad de uniformidad con otros trabajos desarrollados con antelación. De la misma manera Cruz-Ortiz et al. (2020) sostiene que las normas éticas son criterios de decisión importantes para los investigadores, puesto que se deben regir conforme a la normativa vigente con total respeto y compromiso. Por consiguiente, en el estudio se emplearon los siguientes principios: Autonomía, por cuanto se dejó al criterio y decisión de los colaboradores de elegir estar presentes en el estudio y de salir cuando lo deseen. Beneficencia, puesto que el estudio ha servido para minimizar los problemas de la empresa Electro Oriente S.A Bellavista, y a través de ellos dar posibles soluciones.

Justicia, ya que se trató a todos los participantes de manera igualitaria y sin ningún tipo de discriminación. No maleficencia, porque se desarrolló un análisis antes de ejecutar la investigación y en todo momento se veló por la integridad física y psicológica de los participantes. Transparencia, en la medida en que, la metodología del estudio ha servido como réplica en futuros trabajos y que además se ha publicado con los resultados encontrados. Respeto a la propiedad, porque se evitó el plagio de otras investigaciones y se respetaron los derechos de propiedad intelectual.

IV.RESULTADOS

Resultados descriptivos

Variable: Sistema de control interno

Dimensión: Ambiente de control

Tabla 6

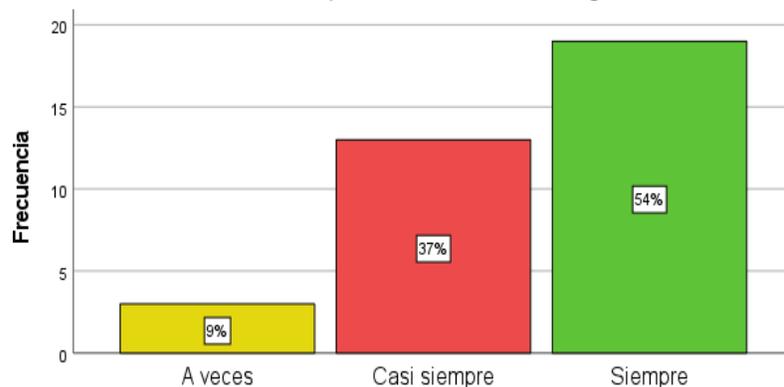
Filosofía de la dirección para efectivizar la gestión de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	9	9	9
	Casi siempre	13	37	37	46
	Siempre	19	54	54	100
	Total	35	100	100	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 1

Filosofía de la dirección para efectivizar la gestión de cobranza



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Tal como señala la tabla 6 y figura 1, el 9% (3) de colaboradores indicó que “a veces”, el 37% (13) mencionó que “casi siempre” y el 54% (19) confirmó que “siempre” en la institución se practica la filosofía de la dirección para efectivizar la gestión de cobranza. Los resultados se deben a que la mayoría de colaboradores conocen los valores éticos a fin de mejorar el índice de recaudación que permite definir la práctica organizacional, lo cual favorece al cumplimiento de objetivos. Sin embargo, el 46% no está cumpliendo

porque algunos trabajadores ejercen malas prácticas al momento de efectuar la cobranza a los usuarios, tales como cobros innecesarios y ejecución de malas instalaciones.

Tabla 7

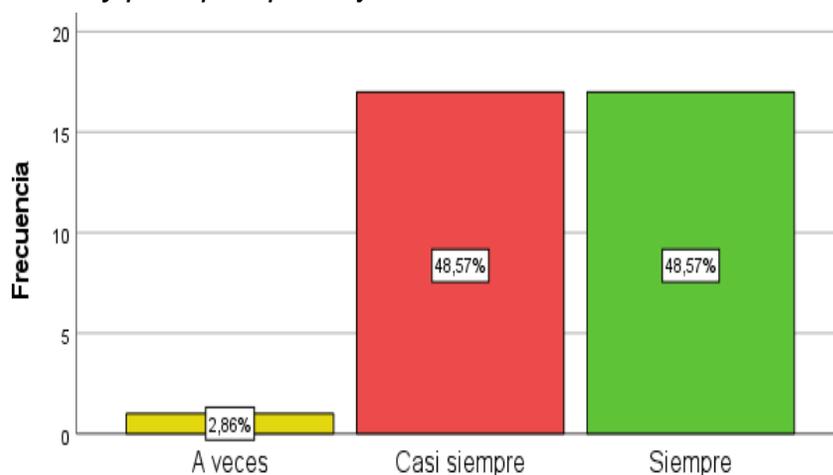
Valores y principios para ejecutar las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	1	2,86	2,86	2,86
Válido Casi siempre	17	48,57	48,57	51,43
Válido Siempre	17	48,57	48,57	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 2

Valores y principios para ejecutar las actividades



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Tal como indica la tabla 7 y figura 2 el 2.86% (1) de colaboradores sostuvo que “a veces”, el 48.57% refirió que “casi siempre” y el 48.57% señaló que “siempre” tienen en cuenta los valores y principios para el desarrollo de actividades por cuanto sostienen que contribuye con el control interno de las actividades de la empresa, lo cual ocasiona un alto desempeño en sus labores y un actuar adecuado

dentro de la organización. No obstante, el 51.43% no está teniendo en cuenta los valores y principios éticos adecuados según políticas de la empresa porque llegan tarde al trabajo, no demuestran responsabilidad, compromiso y no practican la ética profesional para el desempeño de sus actividades.

Tabla 8

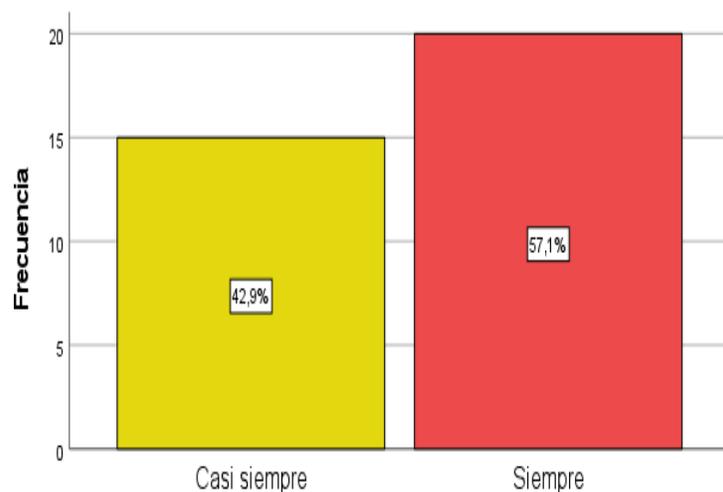
Competencia de los profesionales del área de cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	15	42,9	42,9	42,9
Válido Siempre	20	57,1	57,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 3

Competencia de los profesionales del área de cobranzas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

En la tabla 8 y figura 3 se aprecia que los colaboradores indicaron que “casi siempre” en un 42.9% (15) y “siempre” en un 57.1% (20), los profesionales del área de cobranzas son competentes al momento de desarrollar sus actividades porque poseen las cualidades, conocimientos y destrezas que ponen en práctica al momento de

efectuar sus funciones diarias. No obstante, existen algunas veces en las que no es posible que los colaboradores cumplan con sus funciones por falta de herramientas como la movilidad, tickets y otros para realizar los cortes oportunos a la cartera morosa, falta de personal en el área y disponibilidad de tiempo con la información necesaria de las demás sedes, lo que genera un atraso en la ejecución de actividades.

Tabla 9

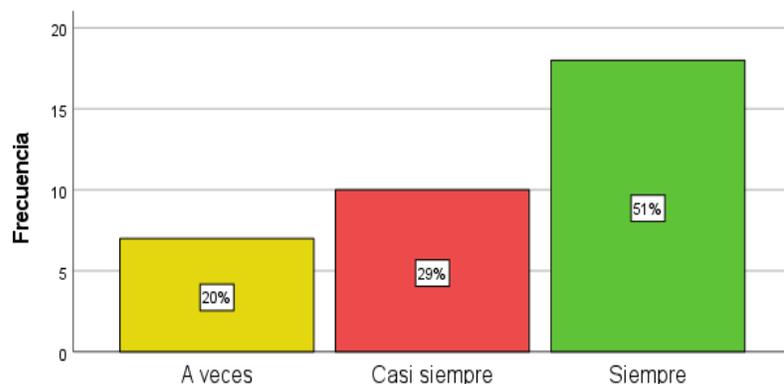
Estructura organizacional para obtener resultados provechosos en la gestión de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	7	20,0	20,0	20,0
Válido Casi siempre	10	29,0	29,0	49,0
Válido Siempre	18	51,0	51,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 4

Estructura organizacional para obtener resultados provechosos en la gestión de cobranza



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Como señala la tabla 9 y figura 4, el 20% (7) de colaboradores indicó que “a veces”, el 29% (10) manifestó que “casi siempre” y el 51% (18) refirió que “siempre” cumplen con la estructura organizacional para obtener resultados favorables en la gestión de cobranza. Los resultados se deben a que la mayoría de trabajadores conoce como la

empresa distribuye, direcciona y gestiona las actividades diarias. Sin embargo, a veces, la estructura no contribuye a obtener resultados óptimos porque no se está cumpliendo con la totalidad de actividades por la unidad bellavista, pues no se está dando facilidades de pago para mejorar la recaudación. La oficina de Juanjuí no está cumpliendo con el acuerdo pactado por la unidad de Bellavista y eso genera que no se llegue a la meta establecida por la gerencia regional de Tarapoto.

Dimensión: Evaluación de riesgos

Tabla 10

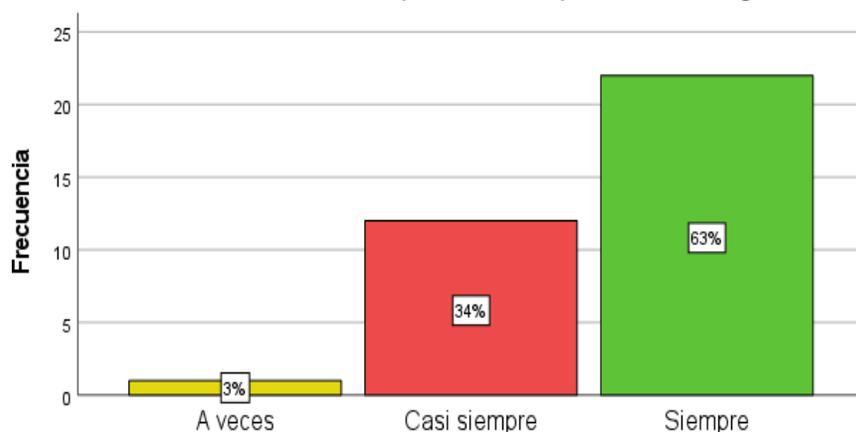
Detección de las deficiencias para evitar posibles riesgos en la gestión de cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	1	3,0	3,0	3,0
Válido Casi siempre	12	34,0	34,0	37,0
Válido Siempre	22	63,0	63,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 5

Detección de las deficiencias para evitar posibles riesgos en la gestión de cobranzas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Tal como indica la tabla 10 y figura 5, el 3% (1) de trabajadores refirió que “a veces”, el 34% (12) indicó que “casi siempre” y el 63% (22) mencionó que siempre cumplen

con la identificación a tiempo de aquellas deficiencias con el propósito de evitar posibles riesgos en la gestión de las cobranzas. Los resultados se deben a que los trabajadores en su mayoría efectúan el seguimiento de los procedimientos de control y adopción de políticas que fueron aprobados por la gerencia. Sin embargo, el 37% afirmó que no emiten reportes sobre las deficiencias que presentan los trabajadores por cortes que no son reconectados a tiempo, cortes sin reportes, falta de instalaciones de medidores que se encuentran registrados en el sistema, generado la pérdida de instrumentos de medición valorizados.

Tabla 11

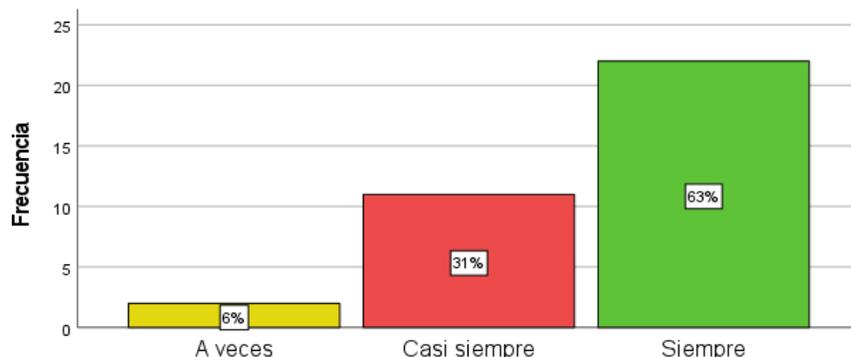
Medición de la valorización de las deficiencias según el impacto que provoca en las cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,0	6,0
	Casi siempre	11	31,0	37,0
	Siempre	22	63,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 6

Medición de la valorización de las deficiencias según el impacto que provoca en las cobranzas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Como refiere la tabla 11 y figura 6, el 6% (2) de colaboradores sostuvo que “a veces”, el 31% (11) refirió que “casi siempre” y el 63% (22) sostuvo que “siempre” cumplen

con la valorización de las deficiencias y se miden según el impacto que genera en las cobranzas. Los resultados se deben a que la mayoría de los trabajadores cuenta con los conocimientos necesarios que les permite medir el impacto que genera dichas deficiencias. Sin embargo, el 37% no realiza un adecuado seguimiento de las deficiencias lo cual provoca que el índice de cobranza sea bajo, por falta de personal, valores, ética profesional, información inadecuada, cortes inapropiados, movilidad para realizar los cortes a la cartera morosa, el cual constituye una principal deficiencia.

Tabla 12

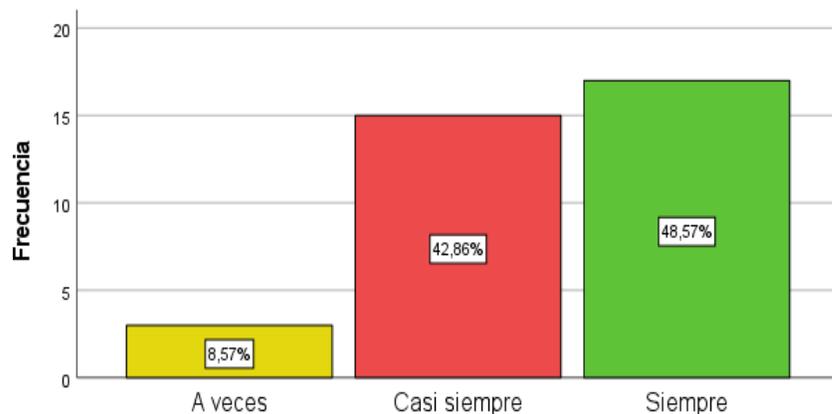
Respuesta rápida a las deficiencias para evitar posibles problemas en las cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	3	8,57	8,57	8,57
Válido Casi siempre	15	42,86	42,86	51,43
Válido Siempre	17	48,57	48,57	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 7

Respuesta rápida a las deficiencias para evitar posibles problemas en las cobranzas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Como indica la tabla 12 y figura 7, el 8.57% (3) de trabajadores sostuvo que “a veces”, el 42.86% (15) manifestó que “casi siempre” y el 48.57% (17) refirió que “siempre” la

respuesta a las falencias es elaborada de modo eficiente a fin de evitar posibles dificultades en las cobranzas. Los resultados se deben a que los trabajadores aplican estrategias que permiten la elaboración de un plan que logre administrar los riesgos presentados y la presentación frecuente de informes de monitoreo. Por el contrario, se observa que un 51.43% no está respondiendo de modo adecuado debido a que el personal no cuenta con suficiente tiempo para realizar las actividades en vista que realiza funciones de otras sedes.

Dimensión: Actividades de control

Tabla 13

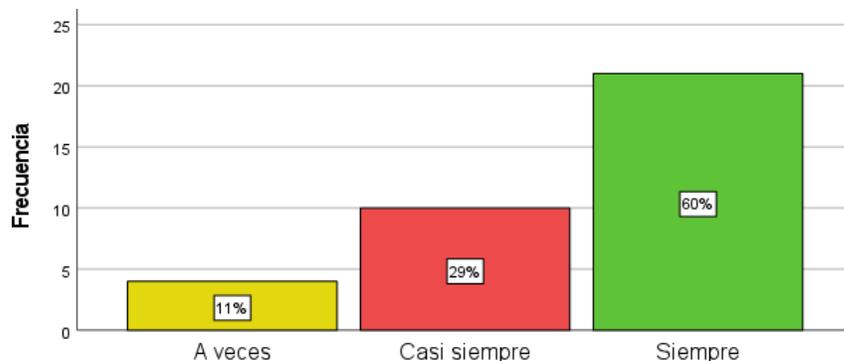
Verificación de las cuentas por cobrar mediante procedimientos y acciones sustentadas en la normativa interna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	4	11,0	11,0	11,0
Casi siempre	10	29,0	29,0	40,0
Siempre	21	60,0	60,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 8

Verificación de las cuentas por cobrar mediante procedimientos y acciones sustentadas en la normativa interna



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

En la tabla 13 y figura 8 se evidencia que el 11% (4) de trabajadores indicó que “a veces”, el 29% (10) sostuvo que “casi siempre” y el 60% (21) indicó que “siempre” la

organización efectúa la verificación de las cuentas por cobrar por medio de procesos y acciones que se encuentran sustentadas en la normativa interna. Los resultados se deben a que el área de recaudación está comprometida y realiza el seguimiento diario de las cuentas para verificar los depósitos de la cartera de clientes libres, clientes mayores que realizan los depósitos a las cuentas de electro oriente y los clientes comunes que hacen el pago en ventanilla. No obstante, existe un 40% sostiene que la verificación de cuentas no es sustentada porque algunos pagos no son registrados a tiempo y crea confusiones en el control de las cuentas.

Tabla 14

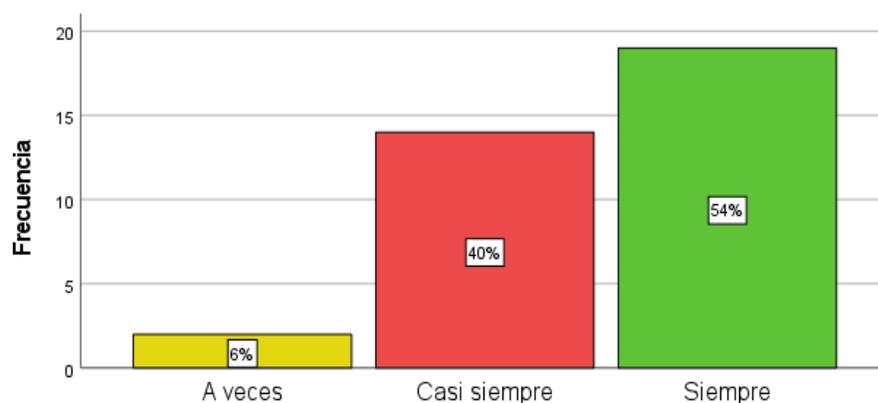
Evaluación del desempeño de las actividades de control por medio del total de las cobranzas adquiridas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,0	6,0
	Casi siempre	14	40,0	46,0
	Siempre	19	54,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 9

Evaluación del desempeño de las actividades de control por medio del total de las cobranzas adquiridas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Tal como indica la tabla 14 y figura 9, el 6% (2) de trabajadores sostuvo que “a veces”, el 40% (14) manifestó que “casi siempre” y el 54% (19) refirió que “siempre” evalúan el desempeño de las actividades de control por medio del total de cobros adquiridos porque les permite conocer el nivel de efectividad del recurso humano durante el desarrollo de funciones que son atribuidas por el jefe principal. Por el contrario, el 47% no cumple con el desempeño de las actividades otorgadas por el jefe de unidad debido a los cortes y reconexiones que no se han generado, lo cual ha conllevado a un bajo índice de cobranza y que no se pueda cumplir con las metas establecidas.

Tabla 15

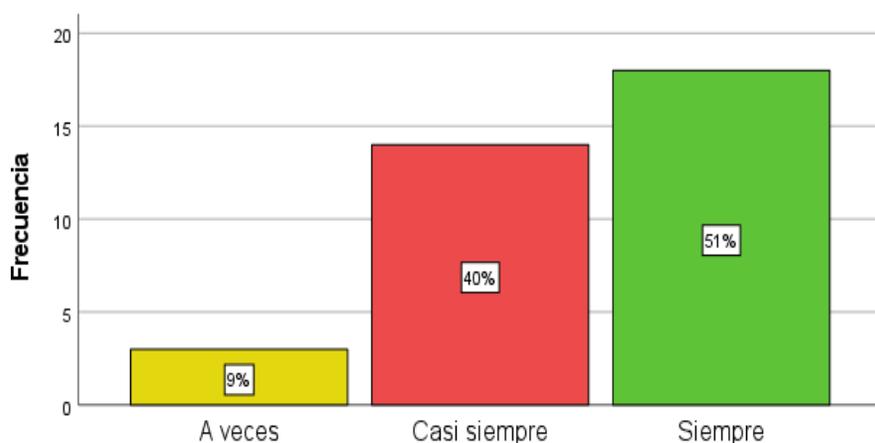
Efectividad en la rendición de cuentas de la gestión de cobranzas a nivel de los ingresos obtenidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	9,0	9,0
	Casi siempre	14	40,0	49,0
	Siempre	18	51,0	100,0
	Total	35	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 10

Efectividad en la rendición de cuentas de la gestión de cobranzas a nivel de los ingresos obtenidos



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

En la tabla 15 y figura 10 se aprecia que el 9% (3) de trabajadores de la organización señaló que “a veces”, el 40% (14) indicó que “casi siempre” y el 51% (18) sostuvo que “siempre” existe efectividad en la rendición de cuentas de la gestión de cobros a nivel de los ingresos obtenidos. Esto ocasiona que la organización pueda controlar y llevar a cabo actividades de monitoreo y vigilancia de modo permanente. Sin embargo, el 49% mencionó que existe un atraso en la rendición de cuentas porque la oficina de Juanjui no cumple con dicha rendición, a través de pagos parciales, que en la actualidad no se está dando y hacen caso omiso, la cual genera que no se pueda llegar a la meta establecida por gerencia.

Tabla 16

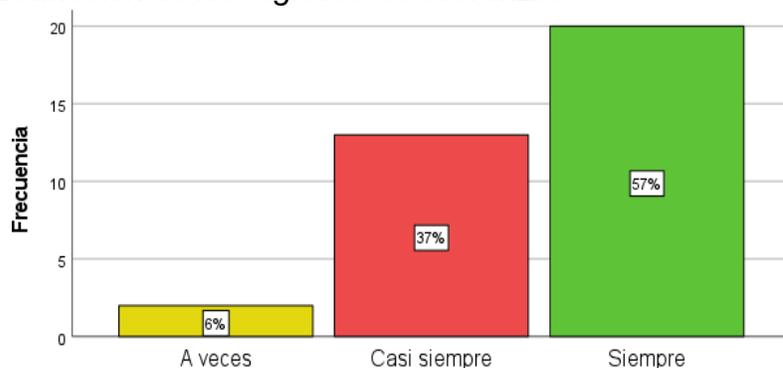
Estimación de los registros de cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,0	6,0
	Casi siempre	13	37,0	43,0
	Siempre	20	57,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 11

Estimación de los registros de cobranzas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Como señala la tabla 16 y figura 11, el 6% de los colaboradores indicó que “a veces”, el 37% sostuvo que “casi siempre” y el 57% indicó que “siempre” en la revisión de las

actividades consideran la estimación de los registros de cobranzas a nivel de los ingresos obtenidos. Los resultados se deben a que los colaboradores efectúan la evaluación periódica de arqueos, inventarios físicos, procedimientos de compra, registro de recursos humanos, y la aplicación de políticas definidas. Sin embargo, el 43% sostiene que la estimación de los registros no se encuentra debidamente registrada por sobrecarga de trabajo y por la presencia de inconsistencias en el tema de cortes e instalaciones eléctricas.

Dimensión: Información y comunicación

Tabla 17

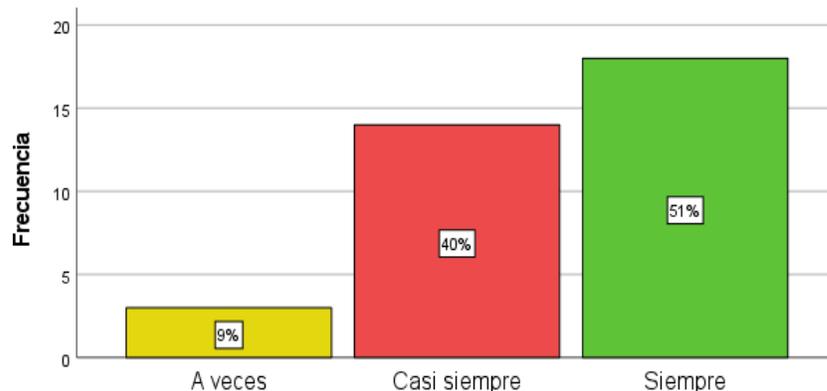
Calidad de la información en base a criterios de confiabilidad, formalidad y nivel de cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	9,0	9,0
	Casi siempre	14	40,0	49,0
	Siempre	18	51,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 12

Calidad de la información en base a criterios de confiabilidad, formalidad y nivel de cobranzas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

En la tabla 17 y figura 12 se aprecia que el 9% (3) trabajadores señalaron que “a veces”, el 40% (14) indicó que “casi siempre” y el 51% (18) señalaron que “siempre” la calidad de la información se mide en función a criterios de confiabilidad, formalidad y nivel de cobranzas. Los resultados se deben a que en la organización tienen en cuenta los datos cualitativos (sistema que permite verificar la cartera morosa y así poder mandar a los responsables a efectuar el corte) para contribuir con su funcionamiento la ejecución efectiva de sus responsabilidades. Pero, el 49% estima que no se realiza el reporte a tiempo, ocasionando el retraso del corte del servicio al usuario.

Tabla 18

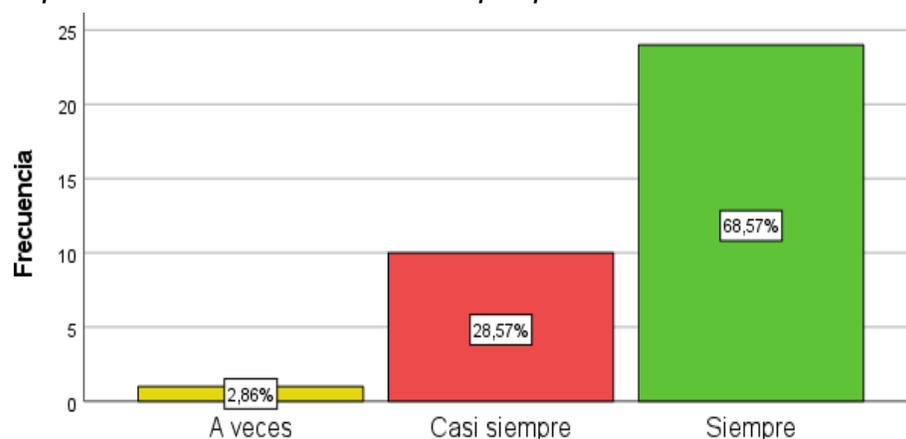
Responsabilidad en la información por parte del área de cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	2,86	2,86
	Casi siempre	10	28,57	31,43
	Siempre	24	68,57	100,0
	Total	35	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 13

Responsabilidad en la información por parte del área de cobranzas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Como señala la tabla 18 y figura 13, el 2.86% (1) sostuvo que “a veces”, el 28.57% (10) expresó que “casi siempre” y el 68.57% (24) señaló que siempre en la organización evidencian responsabilidad en la información por parte del área de cobros. Los resultados indican que la organización aplica políticas y ejecuta procedimientos que permiten asegurar que la información interna y externa sea verídica y fuese suministrada de modo oportuno. Sin embargo el 31.43 % tiene dificultades en el proceso de información porque las oficinas de Juanjui, Saposoa, Picota y Sisa no envían a tiempo la información y ha generado atrasos a la sede de Bellavista, provocando observaciones por parte de Gerencia General- Tarapoto.

Tabla 19

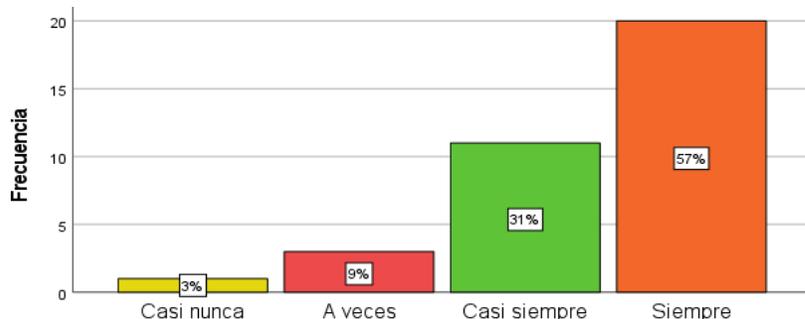
Información fiable y verdadera de los canales de comunicación para estimar la gestión de cobranzas de manera eficaz

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	3,0	3,0	3,0
A veces	3	9,0	9,0	12,0
Válido Casi siempre	11	31,0	31,0	43,0
Siempre	20	57,0	57,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 14

Información fiable y verdadera de los canales de comunicación para estimar la gestión de cobranzas de manera eficaz



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

La tabla 19 y figura 14 señala que el 3% (1) de trabajadores señaló que “casi nunca”, el 9% (3) sostuvo que “a veces”, el 31% (11) refirió que “casi siempre” y el 57% (20) mencionó que “siempre” emplean los canales de comunicación que permiten la proporción de información fiable para la estimación de gestión de cobros. Los resultados se deben a que en la organización se proporciona a las partes interesadas información por medio de correos electrónicos, documentos y manuales. Por otro lado, el 43% tiene dificultades porque no realizan el ingreso correspondiente de cortes y reconexiones, lecturas de consumo. Por otro lado, el sistema (ISCOM) tiene dificultades y errores en ocasiones, donde algunos usuarios que pagaron puntualmente el servicio tienden a recibir el corte inapropiado generando malestar en estos.

Dimensión: Supervisión y monitoreo

Tabla 20

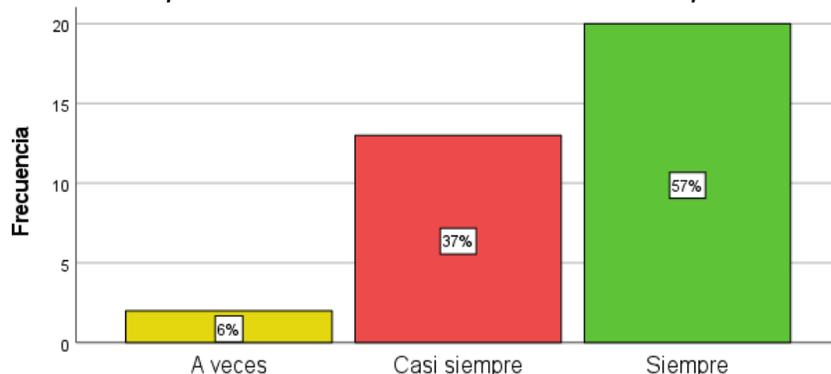
Acciones de prevención orientadas a minimizar impactos negativos en las cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,0	6,0
	Casi siempre	13	37,0	43,0
	Siempre	20	57,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 15

Acciones de prevención orientadas a minimizar impactos negativos en las cobranzas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

En la tabla 20 y figura 15 se aprecia que el 6% (2) de colaboradores sostuvo que “a veces”, el 37% (13) refirió que “casi siempre” y el 57% (20) sostuvo que “siempre” realizan actividades de prevención que se encuentran direccionadas a minimizar los impactos negativos que generan las cobranzas. Los resultados se deben a que algunos trabajadores se preocupan por desarrollar actividades que puedan prevenir resultados negativos en la gestión de cobros. No obstante, el 43% no planifican acciones de prevención en base a las deficiencias identificadas y tampoco muestran compromiso por realizar el seguimiento de sus actividades, ya sea con llamadas a los usuarios que adeudan a la empresa.

Tabla 21

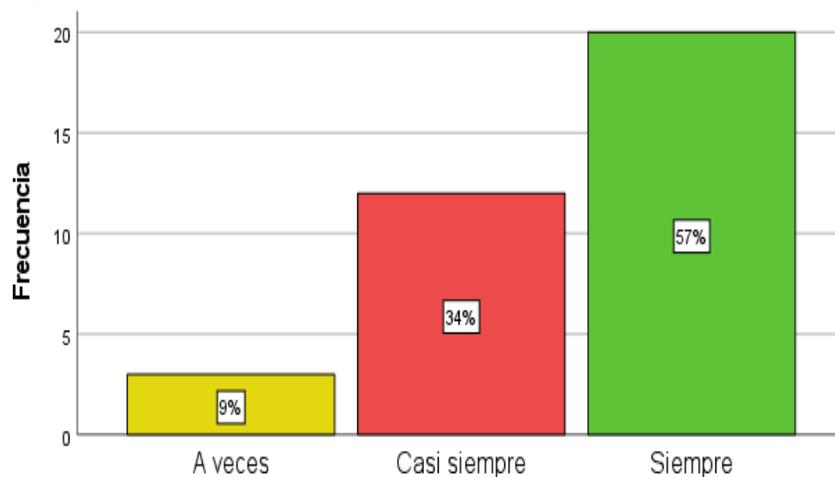
Seguimiento continuo de los resultados obtenidos por el área de cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	9,0	9,0
	Casi siempre	12	34,0	43,0
	Siempre	20	57,0	100,0
	Total	35	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 16

Seguimiento continuo de los resultados obtenidos por el área de cobranzas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Como señala la tabla 21 y figura 16, el 9% (3) de trabajadores refirió que “a veces”, el 34% (12) manifestó que “casi siempre” y el 57% (20) manifestó que “siempre” realizan el seguimiento continuo de los resultados que fueron obtenidos por el área de cobros porque efectúan el análisis y recopilan datos para la supervisión del avance de actividades y de ese modo reconocer si se está siguiendo los efectos esperados. No obstante, el 43% no entrega a tiempo las notificaciones diarias por falta de tiempo y existen usuarios que no tienen conocimiento de sus deudas pendientes y tampoco muestran interés en efectuar la cancelación del servicio recibido.

Tabla 22

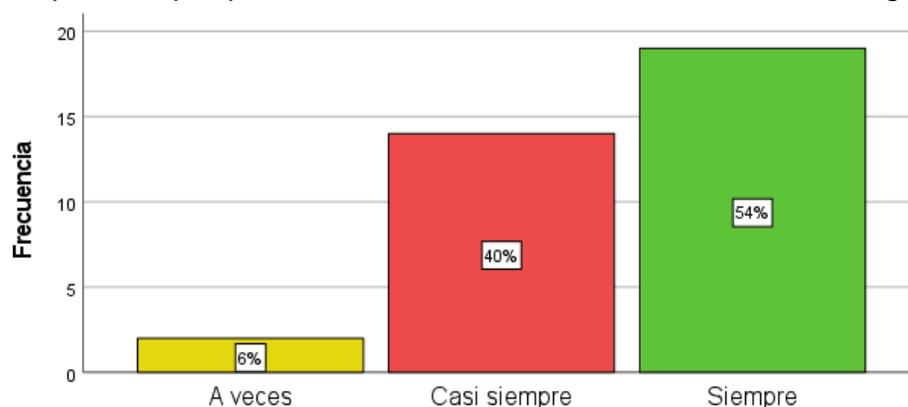
Compromiso por parte de los colaboradores en beneficios de la gestión de cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,0	6,0
	Casi siempre	14	40,0	46,0
	Siempre	19	54,0	100,0
	Total	35	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 17

Compromiso por parte de los colaboradores en beneficios de la gestión de cobranzas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Como indica la tabla 22 y figura 17, el 6% (2) refiere que “a veces”, el 40% (14) alude que “casi siempre” y el 54% (19) manifestó que “siempre” existe un compromiso

frecuente por parte de los trabajadores en beneficio de la gestión de cobranza. Tales resultados se deben a que los colaboradores de la empresa toman medidas correctivas para aminorar las deficiencias identificadas e.0n cada proceso que implica el control interno. Sin embargo, el 46% restante proporciona facilidades de pago a los usuarios haciendo caso omiso de las políticas de la empresa el cual ocasiona que en determinadas oportunidades se realicen cobros innecesarios y el dinero cobrado no esté destinado a la empresa, ocasionando despidos continuos del personal.

Variable: Gestión de cobranzas de los ingresos

Dimensión: Identificación de la deuda

Tabla 23

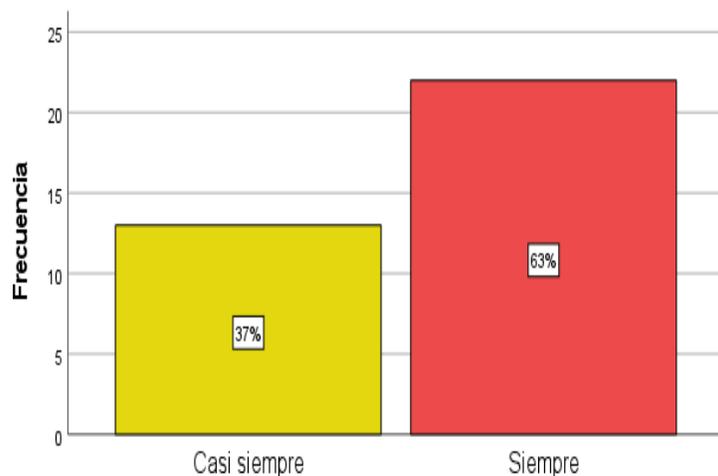
Registros para el reconocimiento de la deuda para efectivizar la gestión de cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	13	37,0	37,0	37,0
Válido Siempre	22	63,0	63,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 18

Registros para el reconocimiento de la deuda para efectivizar la gestión de cobranzas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Tal como indica la tabla 23 y figura 18, el 37% (13) de trabajadores indicó que “casi siempre” y el 63% (22) refirió que “siempre” cuentan con registros actualizados para el reconocimiento de la deuda a fin de efectivizar la gestión de los cobros por cuanto tienen como principal función velar por cumplir con las actualizaciones de los recibos emitidos al usuario. Sin embargo, el 37% sostiene que no se está efectuado una adecuada lectura en el sistema por el consumo de energía eléctrica que tienen los usuarios debido a errores presentados en este.

Tabla 24

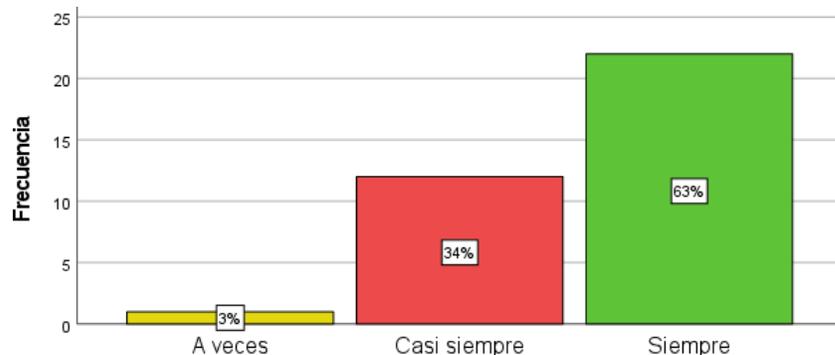
Eficiente reconocimiento de la deuda por medio de los recibos emitidos a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3,0	3,0
	Casi siempre	12	34,0	37,0
	Siempre	22	63,0	100,0
	Total	35	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 19

Eficiente reconocimiento de la deuda por medio de los recibos emitidos a los usuarios



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Como indica la tabla 24 y figura 19, el 3% (1) de trabajadores sostuvo que “a veces”, el 34% (12) indicó que “casi siempre” y el 63% (22) señala que “siempre” los recibos

emitidos a los usuarios logran un eficiente reconocimiento de la deuda. Tales resultados se deben a que el área de cobros realiza la clasificación de usuarios deudores teniendo en cuenta sólo algunas características con la intención de recuperar la deuda y que sea posible estimar el importe de la pérdida. El 37% estima que no se está cumpliendo con la entrega de recibos y notificaciones de deuda porque no se realizan a tiempo y por falta de un responsable que realice la entrega domiciliaria.

Tabla 25

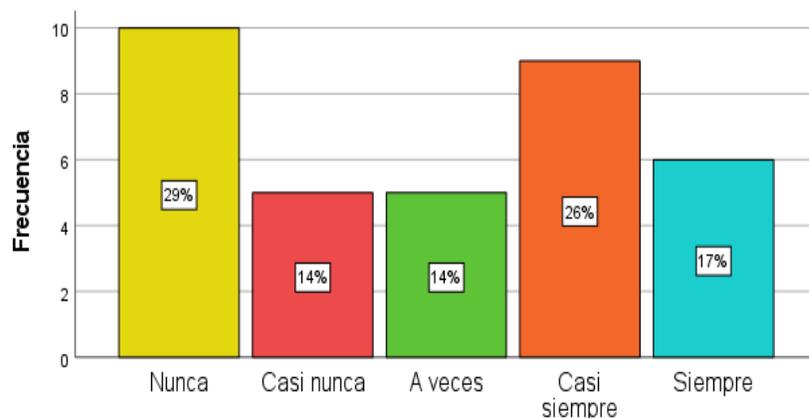
Calificación de los deudores de acuerdo con la condición económica de cada usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	29,0	29,0
	Casi nunca	5	14,0	43,0
	A veces	5	14,0	57,0
	Casi siempre	9	26,0	83,0
	Siempre	6	17,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 20

Calificación de los deudores de acuerdo con la condición de pagos de cada usuario



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Tal como indica la tabla 25 y figura 20, el 29% (10) de colaboradores indicó que “nunca”, el 14% (5) manifestó que “casi nunca”, el 14% (5) refirió que “a veces”, el 26%

(9) sostuvo que “casi siempre” y el 17% (6) indicó que “siempre” no califican a los deudores según la condición de pagos. El resultado se debe a que los trabajadores tienen en cuenta otros criterios como la deuda acumulada de dos meses para la clasificación de deudores y no proporcionan las facilidades respectivas para lograr el pago oportuno de la deuda porque las políticas de la empresa no lo permiten y porque se encontró irregularidades en las cobranzas realizadas por algunos trabajadores.

Tabla 26

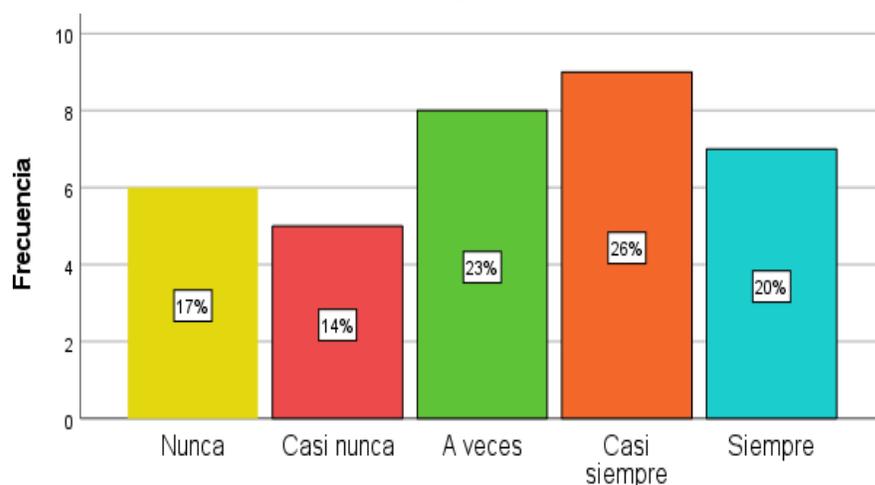
Identificación de la deuda a través de la calificación de deudores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	17,0	17,0
	Casi nunca	5	14,0	31,0
	A veces	8	23,0	54,0
	Casi siempre	9	26,0	80,0
	Siempre	7	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 21

Identificación de la deuda a través de la calificación de deudores



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Tal como refiere la tabla 26 y figura 21, el 17% (6) de trabajadores refirió que “nunca”, el 14% (5) aludió que “casi nunca”, el 23% (8) indicó que “a veces”, el 26% (9) sostuvo

que “casi siempre” y el 20% (7) indicó que “siempre” identifican la deuda por medio de la calificación de deudores. Los resultados indican que el área de cobranza no siempre identifica la calificación de deudores porque no tienen en cuenta la condición económica de los usuarios. Otro problema son las averías en el sistema, falta de compromiso de los trabajadores porque los usuarios les otorgan dinero con tal que no se les corte el servicio ocasionando distorsión en la identificación de los deudores.

Tabla 27

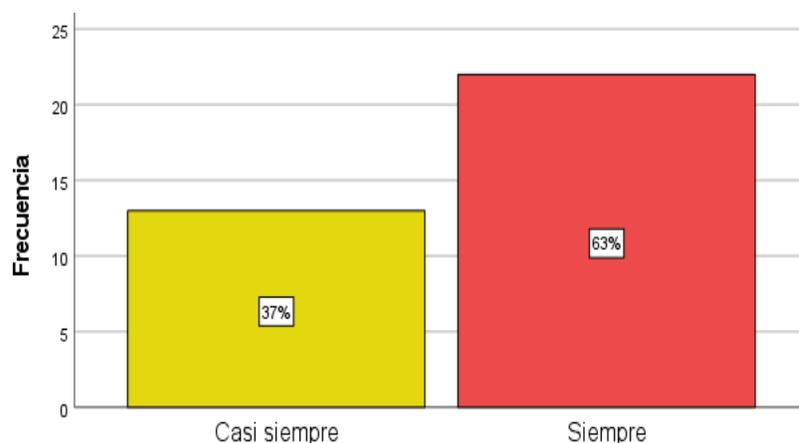
Cálculo de la estimación de la deuda por un especialista en cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	13	37,0	37,0	37,0
Válido Siempre	22	63,0	63,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 22

Cálculo de la estimación de la deuda por un especialista en cobranzas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Como indica la tabla 27 y figura 22, el 37% (13) de trabajadores sostuvo que “casi siempre” y el 63% (22) señaló que “siempre” la estimación de la deuda es calculada

por un especialista en cobranzas, no obstante, las actividades desarrolladas en función al cálculo de las deudas no se realizan con total eficiencia por el número de deudores que posee la organización y por la rotación constante de personal que existe, debido a que el especialista desempeña actividades de otras sedes y esto le dificulta estimar la deuda de modo apropiado, además no cuenta con suficientes herramientas y el apoyo necesario de sus compañeros de trabajo.

Tabla 28

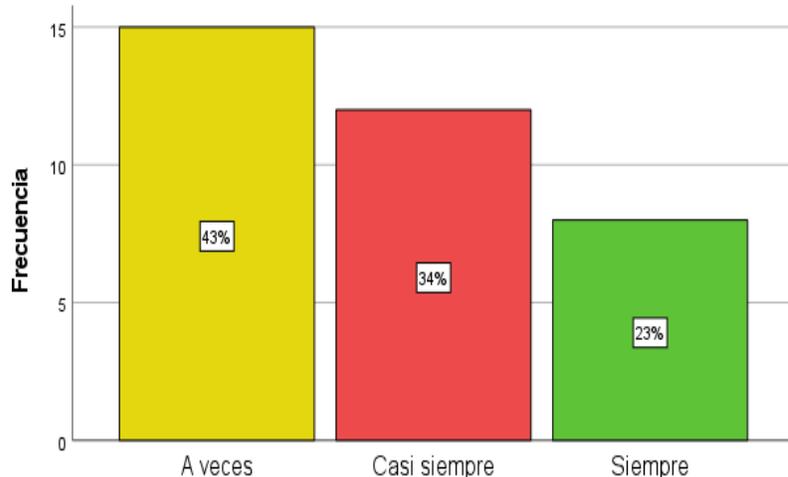
Errores al momento de efectuar la estimación de la deuda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	15	43,0	43,0	43,0
Casi siempre	12	34,0	34,0	77,0
Siempre	8	23,0	23,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 23

Errores al momento de efectuar la estimación de la deuda



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Tal como refiere la tabla 28 y figura 23, el 43% (15) indicó que “a veces”, el 34% (12) refirió que “casi siempre” y el 23% (8) sostuvo que “siempre” existen errores al momento de estimar las deudas. Los resultados se deben a que, durante la estimación

de las deudas los responsables no tienen en cuenta algunos criterios o no existe supervisión oportuna para efectuar los cobros por los servicios prestados. Otro problema que destaca es la dificultad que presenta el sistema y la lectura inadecuada que realiza el responsable sobre el medidor de energía, donde colocan la cantidad del consumo en base al historial que tiene registrado el usuario, generando molestias en los usuarios.

Dimensión: Aplicación de estrategias

Tabla 29

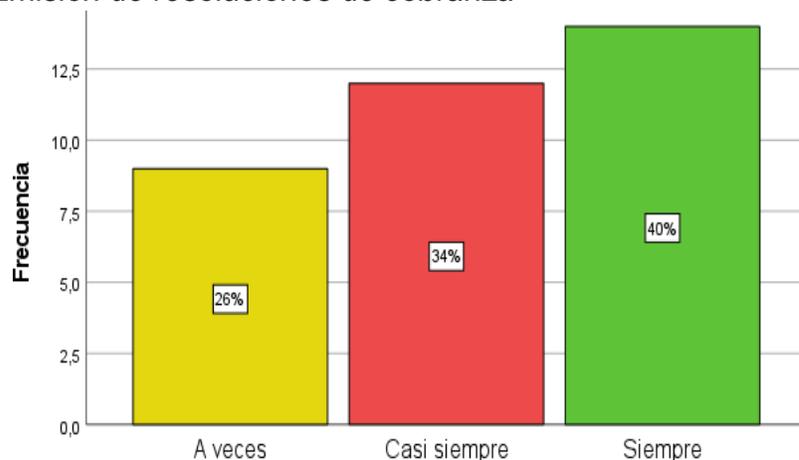
Emisión de resoluciones de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	26,0	26,0
	Casi siempre	12	34,0	60,0
	Siempre	14	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 24

Emisión de resoluciones de cobranza



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

La tabla 29 y figura 24 refiere que el 26% (9) de trabajadores señaló que “a veces”, el 34% (12) indicó que “casi siempre” y el 40% (14) indicó que “siempre” las resoluciones

de cobranza son emitidas a tiempo. Los resultados indican que no siempre cumplen con la entrega de documentos a los usuarios donde indiquen las deudas, las cuales deben ser canceladas en un plazo determinado. Esto sucede porque no existe personal a cargo de realizar visitas domiciliarias para la entrega de la resolución de la cobranza de la deuda que tiene el usuario.

Tabla 30

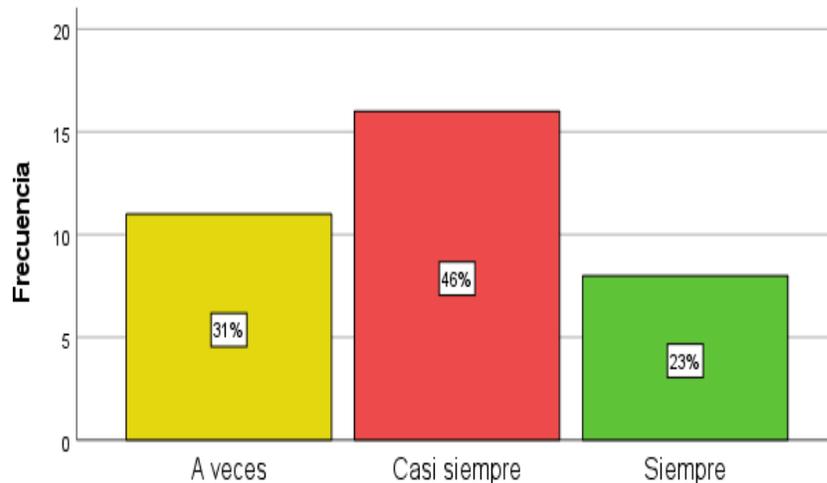
Recepción de Las resoluciones de cobranza por los usuarios con deudas pendientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	11	31,0	31,0	31,0
Casi siempre	16	46,0	46,0	77,0
Siempre	8	23,0	23,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 25

Recepción de las resoluciones de cobranza por los usuarios con deudas pendientes



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Como indica la tabla 30 y figura 25, el 31% (11) de trabajadores indicó que “a veces”, el 46% (16) manifestó que “casi siempre” y el 23% (8) indicó que “siempre” las resoluciones que se logran emitir son recepcionadas por todos los usuarios con

deudas pendientes. Asimismo, algunos usuarios no han podido ser ubicados en el domicilio que dieron como referencia, impidiendo de esta manera que estos reconozcan la deuda. También, existen usuarios que no tienen interés por cuanto emitieron quejas a la empresa porque les cortaron el servicio sin explicación alguna y no efectuarán el pago mientras la empresa no solucione ello.

Tabla 31

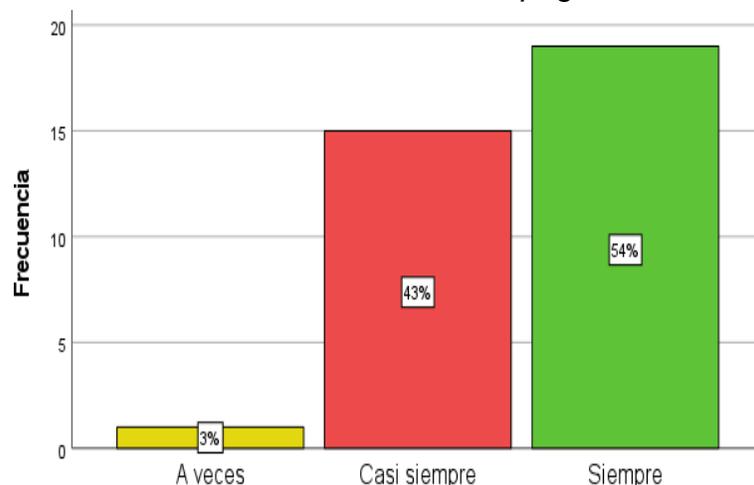
Conveniencia del fraccionamiento de pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3,0	3,0
	Casi siempre	15	43,0	46,0
	Siempre	19	54,0	100,0
	Total	35	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 26

Conveniencia del fraccionamiento de pago



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Tal como indica la tabla 31 y figura 26, el 3% (1) sostuvo que “a veces”, el 43% (15) refirió que “casi siempre” y el 54% (19) alude que “siempre” el fraccionamiento de pago es conveniente para el usuario porque se determina en cuotas a plazos convenientes,

sin embargo, existen usuarios que no cuentan con suficientes recursos económicos para efectuar el pago de la deuda por el servicio prestado por cuanto son calificados como clientes en condición pobre y extrema pobreza. Además, la empresa establece políticas donde no es posible realizar el fraccionamiento de la deuda porque esperan llegar a su meta monetaria establecida por la gerencia.

Tabla 32

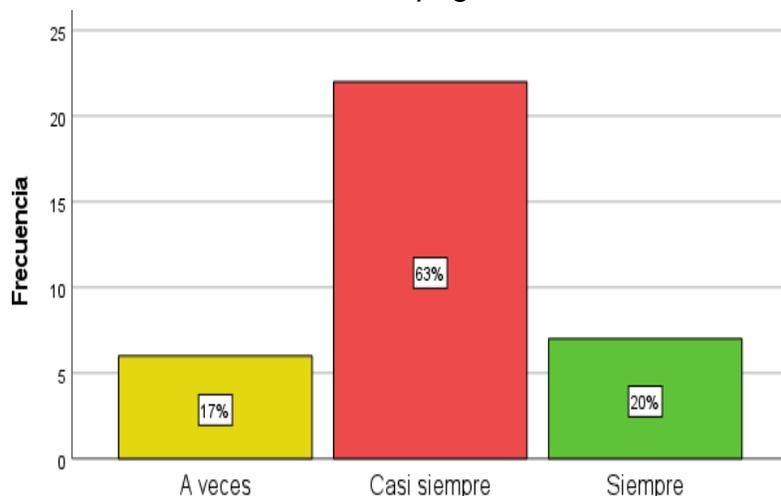
Adecuado fraccionamiento de pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	6	17,0	17,0	17,0
Válido Casi siempre	22	63,0	63,0	80,0
Válido Siempre	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 27

Adecuado fraccionamiento de pago



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

La tabla 32 y figura 27 indica que el 17% (6) de colaboradores señaló que “a veces”, el 63% (22) refirió que “casi siempre” y el 20% (7) indicó que “siempre” existe un

apropiado fraccionamiento de pago, no obstante esto no se llega a cumplir en su totalidad debido a que no todos los usuarios tienen las mismas posibilidades de efectuar el pago de la deuda contraída con la empresa, pues existe favoritismo con los familiares de algunos colaboradores. Además, las políticas de la empresa impiden que se realice dicho fraccionamiento por antecedentes inapropiados que fueron realizados por anteriores colaboradores, dejando una mala imagen de la empresa.

Tabla 33

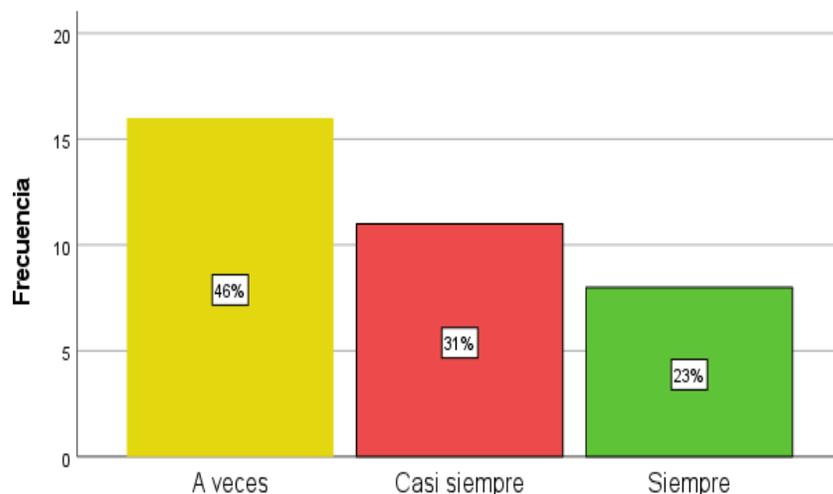
Adecuado cese del servicio del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	46,0	46,0
	Casi siempre	11	31,0	77,0
	Siempre	8	23,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 28

Adecuado cese del servicio del usuario



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Tal como expresa la tabla 33 y figura 28, el 46% (16) de colaboradores sostuvo que “a veces”, el 31% (11) indicó que “casi siempre” y el 23% (8) señaló que “siempre” la

entidad suele realizar el cese del servicio del usuario. Esto se debe a que los encargados del área de cobranza emiten un aviso al área que corresponde después de haber buscado todas las formas para lograr que el usuario cancele la deuda, donde da por finalizada la prestación de servicio de energía eléctrica. Sin embargo, el cese del servicio a veces es deficiente, por cuanto existen usuarios que pese a tener dos meses de atraso en el pago siguen contando con el servicio de energía eléctrica.

Tabla 34

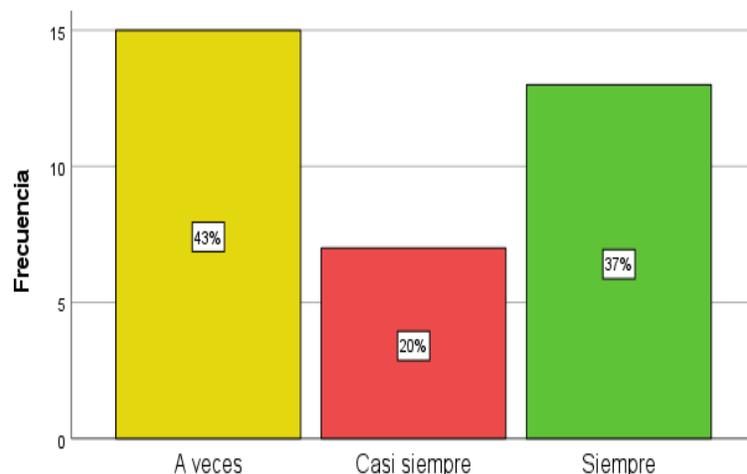
Errores durante el cese del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	43,0	43,0
	Casi siempre	7	20,0	63,0
	Siempre	13	37,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 29

Errores durante el cese del servicio



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Como refiere la tabla 34 y figura 29, el 43% (15) de trabajadores mencionó que “a veces”, el 20% (7) indicó que “casi siempre” y el 37% (13) refirió que “siempre” existen

errores durante el proceso de cese del servicio debido a que existen algunos usuarios que tienen muchos meses sin cancelar el servicio y siguen teniendo energía eléctrica, asimismo, algunos tienen problemas en la reconexión del servicio. Sin embargo, el cese del servicio a veces es realizado a usuarios que han cancelado oportunamente su deuda, ocasionando que se emitan reclamos por irregularidades en los cortes.

Dimensión: Seguimiento de la deuda

Tabla 35

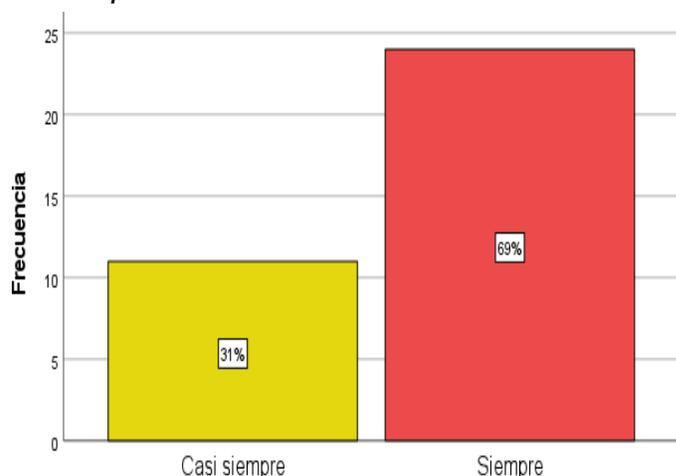
Área responsable del monitoreo de las cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	11	31,0	31,0	31,0
Válido Siempre	24	69,0	69,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 30

Área responsable del monitoreo de las cobranzas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Como sostiene la tabla 35 y figura 30, el 31% (11) de colaboradores sostuvo que “casi siempre” y el 69% (24) refirió que “siempre” existe un área responsable del seguimiento

de los cobros debido a que la empresa cuenta con el área que corresponde donde se desarrollan todas aquellas actividades asociadas al tema del control de las cobranzas así como el pago de deudas por el servicio otorgado. Sin embargo, el personal no es suficiente para cubrir las funciones que demanda la cobranza debido a la existencia de inconsistencias en la facturación de algunos recibos y por las malas prácticas realizadas por algunos colaboradores que por motivos de falta a su ética tuvieron que ser separados de la empresa.

Tabla 36

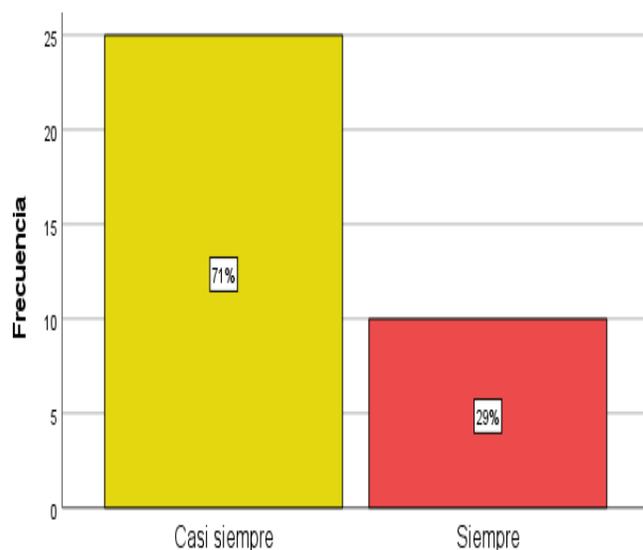
Eficiencia del monitoreo de las cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	25	71,0	71,0	71,0
Válido Siempre	10	29,0	29,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 31

Eficiencia del monitoreo de las cobranzas



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Como refiere la tabla 36 y figura 31, el 71% (25) de trabajadores sostuvo que “casi siempre” y el 29% (10) indicó que “siempre” el monitoreo de las cobranzas es desarrollado con total eficiencia porque los colaboradores contribuyen a que toda acción asociada a la cobranza sea desarrollada con eficiencia, no obstante, existen algunas dificultades que impiden la eficiencia total de dichas actividades. Por otro lado, algunos colaboradores no realizan el seguimiento de las cobranzas por efectuar funciones de otras sedes que les otorga la sede central.

Tabla 37

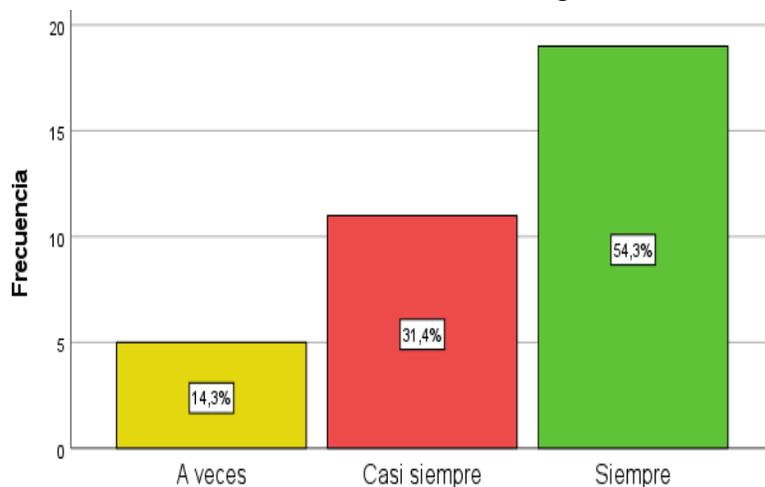
Calidad en la cartera de clientes de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	14,3	14,3
	Casi siempre	11	31,4	45,7
	Siempre	19	54,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 32

Calidad en la cartera de clientes de la organización



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Tal como se aprecia en la tabla 37 y figura 32, el 14.3% (4) de colaboradores refirió que “a veces”, un 31.4% (11) indicó que “casi siempre” y el 54.3% (19) refirió que “siempre” existe calidad en la cartera de clientes de la empresa. Los resultados se deben a que los colaboradores del área de cobranza realizan el cálculo de la cartera total de usuarios con deudas pendientes de pago, no obstante, algunas veces el cálculo no es realizado de modo eficiente por errores encontrados en el sistema y por carencia de ética profesional de algunos trabajadores que realizan cobros innecesarios a algunos usuarios.

Tabla 38

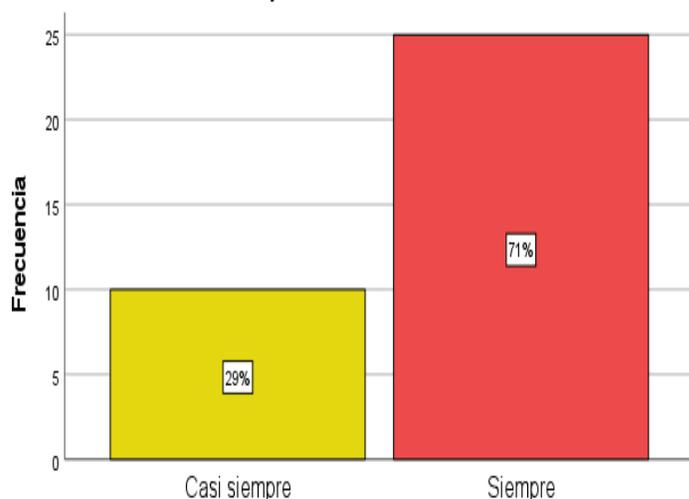
Nivel de morosidad por medio de la cartera de clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	10	29,0	29,0	29,0
Válido Siempre	25	71,0	71,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 33

Nivel de morosidad por medio de la cartera de clientes



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

En la tabla 38 y figura 33, el 29% (10) de colaboradores indicó que “casi siempre” y el 71% (25) manifestó que “siempre” a través de la cartera de clientes es posible evaluar el grado de morosidad que tiene la organización. Los resultados se deben a que por medio de la cartera de clientes es posible reconocer el nivel de morosidad que tiene la organización a fin de tomar medidas correctivas que permitan la cancelación oportuna de los usuarios que tienen deudas con la empresa. No obstante, en algunas ocasiones, los datos no muestran información real de la cartera vencida lo cual imposibilita reconocer el grado de morosidad.

Tabla 39

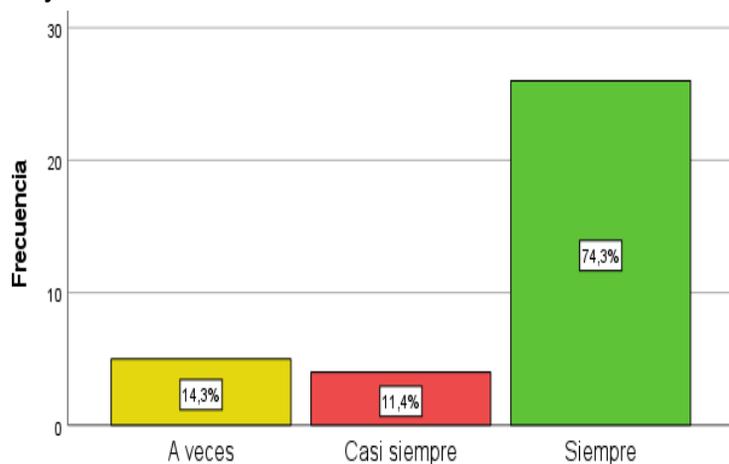
Reajuste de la información a través de la actualización de la base de datos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	14,3	14,3
	Casi siempre	4	11,4	25,7
	Siempre	26	74,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 34

Reajuste de la información a través de la actualización de la base de datos



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Tal como señala la tabla 39 y figura 34, el 14.3% (5) de trabajadores manifestó que “a veces”, un 11.4% (4) sostuvo que “casi siempre” y un 74.3% (26) indicó que “siempre” reajustan los datos por medio de la actualización de la base de datos. Los resultados se deben a que en su mayoría cumplen con las actividades que logran conocer los datos reales de los usuarios con deudas. Sin embargo, a veces tienen inconvenientes para obtener toda la base actualizada por fallas en el sistema o por la presencia de errores en las actividades que realiza el personal que labora en la empresa.

Tabla 40

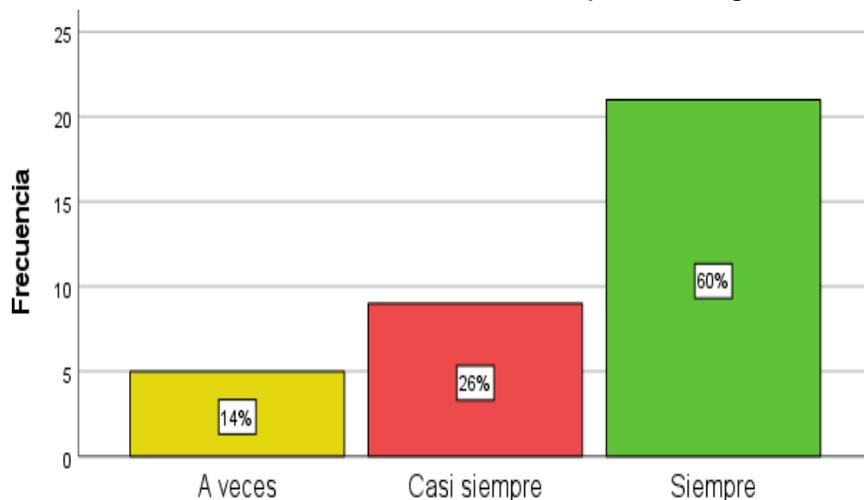
Base de datos de los usuarios actualizada para el seguimiento oportuno de la deuda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
A veces	5	14,0	14,0	14,0
Casi siempre	9	26,0	26,0	40,0
Siempre	21	60,0	60,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Figura 35

Base de datos de los usuarios actualizada para el seguimiento oportuno de la deuda



Nota: Obtenida de la aplicación del cuestionario.

Interpretación

Como señala la tabla 40 y figura 35, el 14% (5) colaboradores sostuvo que “a veces”, un 26% (9) refirió que “casi siempre” y el 60% (21) señaló que “siempre” la base de datos se encuentra apropiadamente actualizada para el seguimiento de la deuda. Los resultados se deben a que existe un sistema donde se encuentra la base de datos que presenta información real sobre la cantidad de usuarios deudores y el importe de la deuda, sin embargo, el sistema algunas veces presenta falla, imposibilita reconocer la base actualizada. Sumado a ello, se encuentran las prácticas con carencia de ética que presentan algunos trabajadores de la empresa.

Resultados inferenciales

Tabla 41

Prueba de normalidad

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de control interno	,910	35	,071
Gestión de cobranzas	,905	35	,058

Nota: SPSS 27.

Interpretación

La tabla 41 muestra la prueba de normalidad de Shapiro Wilk aplicada a una muestra conformada por un total de elementos menor a 50, en donde es posible señalar que los datos que han sido consignados para ambos temas de estudio se encuentran normalmente distribuidos porque la significancia es superior a 0.05 conforme detallan los resultados. En tal sentido, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson con el propósito de medir la asociación entre las variables.

Regla de decisión

- Si la significancia obtenida es mayor a 0.05, entonces, “No existe relación”.
- Si la significancia obtenida es menor a 0.05, entonces, “Existe relación”.

Objetivo general

Determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021.

Tabla 42

Influencia del sistema de control interno en la gestión de cobranzas de los ingresos

		Sistema de control interno	Gestión de cobranzas
Sistema de control interno	Correlación de Pearson	1	,330
	Sig. (bilateral)		,043
	N	35	35
Gestión de cobranzas	Correlación de Pearson	,330	1
	Sig. (bilateral)	,043	
	N	35	35

Nota: SPSS 27.

Interpretación

Tal como expresa la tabla 42, la variable sistema de control interno influye en la variable gestión de cobranzas porque la significancia bilateral alcanzada fue de 0.043, de igual modo, la correlación de Pearson fue positiva débil con un valor de 0.330. Por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis que indica “El sistema de control interno influye significativamente en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021”.

Objetivo específico 1:

Dimensión 1: Definir la influencia del ambiente de control en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021.

Tabla 43

Influencia del ambiente de control en la gestión de cobranzas de los ingresos

		Ambiente de control	Gestión de cobranzas
Ambiente de control	Correlación de Pearson	1	,148
	Sig. (bilateral)		,032
	N	35	35
Gestión de cobranzas	Correlación de Pearson	,148	1
	Sig. (bilateral)	,032	
	N	35	35

Nota: SPSS 27.

Interpretación

En la tabla 43 se puede apreciar que la dimensión ambiente de control influye en la variable gestión de cobranzas porque el nivel de significancia ha sido menor a 0.05, es decir, 0.032, de igual manera, el coeficiente de correlación fue muy débil de 0.148, de modo que es posible rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que asevera que “El ambiente de control influye de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021”

Objetivo específico 2:

Dimensión 2: Identificar la influencia de la evaluación de riesgo en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021.

Tabla 44

Influencia de la evaluación de riesgo en la gestión de cobranzas de los ingresos

		Evaluación de riesgo	Gestión de cobranzas
Evaluación de riesgo	Correlación de Pearson	1	,079
	Sig. (bilateral)		,017
	N	35	35
Gestión de cobranzas	Correlación de Pearson	,079	1
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	35	35

Nota: SPSS 27.

Interpretación

Como refiere la tabla 44, la dimensión evaluación de riesgo influye en la variable gestión de cobranzas por cuanto se ha obtenido un coeficiente de correlación muy débil con un valor de 0.079, de igual manera, el nivel de significancia cumple con la regla de decisión debido a que es menor a 0.05, siendo este 0.017. Por tal razón, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que señala “La evaluación de riesgo influye de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021”.

Objetivo específico 3:

Dimensión 3: Definir la influencia de las actividades de control en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021.

Tabla 45

Influencia de las actividades de control en la gestión de cobranzas de los ingresos

		Actividades de control	Gestión de cobranzas
Actividades de control	Correlación de Pearson	1	,127
	Sig. (bilateral)		,042
	N	35	35
Gestión de cobranzas	Correlación de Pearson	,127	1
	Sig. (bilateral)	,042	
	N	35	35

Nota: SPSS 27.

Interpretación

En la tabla 45 se aprecia que la dimensión de las actividades de control influye en la variable gestión de cobranzas porque la significancia bilateral fue 0.042, siendo este menor a 0.05, asimismo, el coeficiente de correlación fue muy débil con un valor de 0.127. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica “Las actividades de control influyen de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021”.

Objetivo específico 4:

Dimensión 4: Determinar la influencia de la información y comunicación en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021.

Tabla 46

Influencia de la información y comunicación en la gestión de cobranzas de los ingresos

		Información y comunicación	Gestión de cobranzas
Información y comunicación	Correlación de Pearson	1	,133
	Sig. (bilateral)		,044
	N	35	35
Gestión de cobranzas	Correlación de Pearson	,133	1
	Sig. (bilateral)	,044	
	N	35	35

Nota: SPSS 27.

Interpretación

Como señala la tabla 46, la dimensión información y comunicación influye en la variable gestión de cobranzas porque la significancia bilateral fue de 0.044, siendo este menor a 0.05. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson fue muy débil con un valor de 0.133. Con dicho resultado es posible rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica “La información y comunicación influyen de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021”.

Objetivo específico 5:

Dimensión 5: Analizar la influencia de la supervisión y monitoreo en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021.

Tabla 47

Influencia de la supervisión y monitoreo en la gestión de cobranzas de los ingresos

		Supervisión y monitoreo	Gestión de cobranzas
Supervisión y monitoreo	Correlación de Pearson	1	,412*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	35	35
Gestión de cobranzas	Correlación de Pearson	,412*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	35	35

Nota: SPSS 27.

Interpretación

La tabla 47 señala que la dimensión supervisión y monitoreo influyen en la variable gestión de cobranzas debido a que la significancia bilateral obtuvo un valor menor a 0.05, siendo este 0.014, de igual forma, la correlación de Pearson fue positiva media con un valor de 0.412. Por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que señala que “La supervisión y monitoreo influyen de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista, 2021”.

V. DISCUSIÓN

Después de dar a conocer cada uno de los resultados del estudio, se demuestra que en el sistema de control interno repercute en la gestión de cobranza de los ingresos en la empresa Electro Oriente S.A Sucursal Bellavista. La respuesta a los objetivos son los siguientes:

En cuanto al objetivo principal, los resultados obtenidos por medio de la prueba de correlación de Pearson, mostró una correlación positiva débil con un valor de 0.330 y una significancia bilateral de 0.043, el cual sostiene que la variable sistema de control interno influye en la variable gestión de cobranzas. Los resultados evidencian que en el sistema de control interno existen problemas como falta de valores y principios éticos en los trabajadores al momento de efectuar las cobranzas, carencia de responsabilidad, atrasos en la rendición de las cuentas por cobrar, falta de movilidad, sobrecarga de trabajo, problemas en el manejo del sistema de control, carencia de facilidades de pago han tenido influencia en la gestión de cobranzas de ingresos en la empresa por cuanto no existe una lectura apropiada de las deudas de los usuarios porque no existe un responsable a cargo que verifique la entrega total de recibos a los usuarios, irregularidades en las cobranzas, los reclamos efectuados por los usuarios no son atendidos a tiempo, tampoco se efectúa el fraccionamiento de las deudas, el cese del servicio es deficiente porque existen clientes con más de dos meses de deuda que aún cuentan con el servicio y clientes que se quedaron sin el servicio sin razón alguna, cobros y cortes erróneos realizados a los usuarios, no es posible visualizar la información actualizada de la cartera vencida por fallas en el sistema y por otros factores. Los hallazgos coinciden con lo investigado por Rivera (2020) de la Universidad de la Salle, quien en sus resultados demostró que la entidad estudiada no tiene un eficiente control interno de cobros, la cartera vencida es elevada y afecta el rendimiento económico de la empresa. Los trabajadores no se ajustaron a las políticas y procedimientos que se detallan en manuales lo cual ocasionó el retiro del 80% del personal y una pérdida del 50% de clientes. Además, por medio del Rho de Spearman se demostró la relación entre los temas con una significancia de 0.002 y un coeficiente de 0.675. El resultado es similar al estudio de Contreras (2018) de la Universidad

Peruana Unión, quien demostró que existe el aumento del 19% de cuentas de cobro, la morosidad tiene un índice del 71%. En tal sentido, se deduce que el sistema de control interno influye significativamente en la gestión de la cobranza porque la significancia obtenida fue 0.001. Los resultados antes mencionados confirman la teoría expresada por Holmes (1987) quien sustenta que el sistema de control interno es una función importante dentro de una organización a fin de evitar desembolsos indebidos y de ese modo, proporcionar seguridad en la empresa. Por otra parte, coincide con la teoría expuesta por Koontz y O'Donnell, quienes sostienen que el control en una organización es relevante porque permite determinar medidas que logren corregir las acciones a fin de alcanzar los objetivos. Además, la teoría de control interno expuesta por Frederick Winslow, Taylor tienen similitud en vista que señalan que el control busca que el trabajo realizado por el grupo humano sea eficiente y el tiempo invertido genere mayor productividad.

Como resultado del objetivo específico 1, por medio del empleo de la prueba de correlación de Pearson se obtuvo que existe correlación muy débil de 0,148 con una significancia de 0.032, el cual sostiene que el ambiente de control influye de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos. En el ambiente de control se identificó malas prácticas que realizan algunos trabajadores, no asisten puntualmente al trabajo, tampoco cuentan con suficientes herramientas para el cumplimiento de sus labores y la estructura no contribuye a la obtención de resultados óptimos ocasionando que la gestión de cobranzas se vea afectada por cobros erróneos y malas instalaciones efectuadas a los usuarios, no existe un cálculo eficiente del consumo de energía, notándose la falta de ética profesional por parte de algunos colaboradores. Los hallazgos coinciden con lo investigado por Rodríguez (2019) de la Universidad Tecnológica del Perú, donde recalcó que existe un control interno limitado, es decir, no cuentan con suficiente personal que les permita supervisar las cobranzas, la mayoría concuerda que no disponen de procesos y políticas para el control de los recursos monetarios, la comunicación es poco eficiente, la gerencia no responde a necesidades de las demás áreas y el ambiente de control no es realizado de modo adecuado. Además, los componentes del control interno tienen una influencia

significativa en las cuentas por cobrar porque el coeficiente de correlación fue de 0.841 con una significancia bilateral de 0.000. Es conveniente que las organizaciones tengan en cuenta las actividades que implica el ambiente de control, tales como los valores éticos, competencia y estructura organizacional para el desempeño de las actividades. De igual forma, el resultado confirma la teoría señalada por Pereira (2019) quien refiere que el ambiente de control incluye actividades que muestran los valores éticos, integridad, misión y visión de las empresas, recalcando la importancia de su práctica, no obstante, la empresa estudiada no fomenta la ejecución de las actividades mencionadas.

Con respecto al objetivo específico 2, el resultado obtenido a través de la aplicación de la prueba de correlación de Pearson señaló que existe correlación muy débil con un coeficiente de 0.079 y una significancia bilateral de 0.017, por lo cual se deduce que la dimensión evaluación de riesgo influye de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos. En la evaluación de riesgo se detectó que no existen reportes de cortes del servicio, falta de instalaciones y pérdida de instrumentos de medición, no existe suficiente personal, los cuales han ocasionado que no cuenten con suficiente tiempo para el desarrollo de actividades en las cobranzas, asimismo, han ocasionado que no exista una lectura óptima de las deudas que se generan en el sistema, falta de verificación total de recibos a los usuarios. Los resultados tienen similitud con lo señalado por Martínez et al. (2022) de la Universidad Surcolombiana Colombia, quienes recalcaron que el grado de estrategias de cobranza de la organización es de tendencia inadecuada en un 50%, la morosidad presenta un nivel regular en un 50%, donde demostraron que la empresa no cumple con la evaluación de riesgos. Además, dieron a conocer que la gestión de las cobranzas incide en la morosidad, pues el coeficiente de correlación fue de 0.962 y la significancia bilateral fue de 0.000. Con tales resultados es relevante recalcar que las organizaciones deben tener en cuenta los instrumentos y estrategias necesarias con la finalidad de fortalecer las actividades que se llevan a cabo en el sistema de control interno para evitar futuras pérdidas económicas y agilizar el tiempo para efectuar las cobranzas al cliente. Además, los resultados confirman la teoría expuesta por la Contraloría General de la

República (2016) quien explica que evaluar los riesgos consiste en un proceso que se desarrolla para que una empresa se encuentre preparada ante acontecimientos negativos que podrían ocasionar problemas en el alcance de objetivos.

En lo que se refiere al resultado del objetivo específico 3, el resultado obtenido por medio del empleo de la prueba de correlación de Pearson indicó que existe correlación muy débil con un coeficiente de 0.127 y una significancia bilateral de 0.042, en tal sentido, se afirma que la dimensión actividades de control influyen de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos. En las actividades de control, no existe registro oportuno de los pagos que realizaron los usuarios, atrasos en la rendición de las cuentas por cobrar, así como la sobrecarga de trabajo que tienen los colaboradores por el desarrollo de actividades de otra sede provocando que en la gestión de cobranzas sea imposible emitir la resoluciones de cobros por consumo a tiempo, falta de apoyo necesario del grupo de trabajo para efectuar las operaciones, y visitas domiciliarias que no son llevadas a cabo. Los resultados coinciden con la investigación efectuada por Romero (2019) de la Universidad Privada de Tacna, quien recalcó que las actividades de control inciden en la prevención de irregularidades en la Tesorería porque el p valor de chi cuadrado fue de 0.000. Asimismo, destacó que la empresa estudiada no verifica a tiempo las cuentas, tampoco existe evaluación apropiada del desempeño de sus colaboradores, el 50% de los depósitos no tuvieron un registro oportuno, impidiendo de esta manera, el control de operaciones administrativas. También, presenta parecido con la teoría expuesta por Pereira (2019) debido a que señaló que las actividades de control se caracterizan por efectuar el control de las funciones que realizan los trabajadores de una empresa y asegurarse de que son las correctas, de ser lo contrario, aplicar estrategias para la mejora y monitorear la ejecución de estas.

En cuanto al resultado del objetivo específico 4, al aplicar la prueba de correlación de Pearson se obtuvo como resultado que existe una correlación muy débil con un coeficiente de 0.133 y una significancia cuyo valor es de 0.044, por tanto, se confirma que la dimensión información y comunicación influyen de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos. En cuanto a la información y comunicación, la

calidad de la información es poco eficiente y por ello es imposible realizar el corte del servicio a los usuarios por incumplimiento de pago, asimismo, el sistema (ISCOM) tiene dificultades y errores en determinadas oportunidades ocasionando que en la gestión de cobros se realicen cortes de servicio erróneos por el cese del servicio ya que existen clientes con más de dos meses de deuda que aún cuentan con el servicio y clientes que se quedaron sin el servicio sin razón alguna de modo que no es posible visualizar la información actualizada de la cartera vencida por fallas en el sistema. Los resultados tienen similitud con el trabajo desarrollado por Pizzán-Tomanguillo et al. (2022) de la Universidad Peruana Unión, obtuvieron como resultados que en una empresa de servicios del Perú presenta falencias en cuanto a su gestión de cobranza porque carecen de instrumentos y mecanismos estratégicos que faciliten la cobranza oportuna de las deudas por servicios prestados a sus clientes, las mismas que ya tuvieron vencimiento. Asimismo, demostraron que existe relación entre la información emitida en las cobranzas y la morosidad por cuanto la significancia de 0.001 y una correlación de Pearson de 0.717. Además, no existe mayor supervisión de todos aquellos acontecimientos efectuados dentro de la organización, los acontecimientos conllevaron a que la empresa muestre elevados índices de morosidad, siendo este del 69% en el tercer trimestre. Asimismo, el resultado confirma la teoría expresada por la Contraloría General de la República (2016) quien afirma que la información y comunicación permite que la información presente la calidad requerida, se fomente la aplicación de políticas que aseguren la información externa e interna, y los canales de información sean fiables, por lo cual la organización requiere mejoras.

Con respecto al resultado del objetivo específico 5, luego de aplicar la prueba de correlación de Pearson, se obtuvo como resultado que existe una correlación positiva media con un coeficiente de 0.412 con una significancia bilateral de 0.412, en tal sentido, se afirma que la dimensión supervisión y monitoreo influyen de manera significativa en la gestión de cobranzas de los ingresos. En la supervisión y monitoreo, no existe planificación oportuna de acciones de prevención, las notificaciones diarias no son entregadas a tiempo y se realizan cobros innecesarios como facilidad de pago pese a que la empresa no proporciona facilidades de pago, esto ha ocasionado que

en la gestión de cobranzas se generen reclamos efectuados por los usuarios que no son atendidos a tiempo, inconsistencias en la facturación de algunos recibos, cobros innecesarios realizados por parte del personal que ejercía malas prácticas impidiendo reconocer el grado de morosidad. Los resultados coinciden con la investigación realizada por Alizo et al. (2019) de la Universidad de Los Andes, obtuvo como resultados que los colaboradores no cumplen a tiempo con el reglamento y normas en base al control interno, el 45% refirió que las actividades de supervisión son desarrolladas de forma inadecuada, los informes de contabilidad no se encuentran actualizadas, el reporte del sistema no coincide con el reporte de los libros. También, constató que existe asociación significativa entre la supervisión y monitoreo de la auditoría con las cuentas por cobrar con una significancia de 0.002 y el coeficiente de Pearson de 0.865. El resultado tiene similitud con la teoría expuesta por Pereira (2019) quien indica que las actividades de monitoreo comprende estrategias de auditoría por medio del cual es posible detectar problemas internos, contribuyendo de esa manera a un adecuado monitoreo de actividades realizadas por el personal.

Con respecto a las limitaciones que hubo en el presente estudio fue la aplicación de los instrumentos, pues recoge sólo la percepción que tienen los trabajadores, más no de los usuarios, por tanto, será recomendable que en futuros estudios se recoja información de los usuarios a fin de poder proporcionar las recomendaciones correspondientes. Además, como fortaleza del estudio, se ha podido reconocer las falencias que tiene la empresa y a partir de ello, se efectuarán las recomendaciones para posibles mejoras en la gestión de la organización.

VI. CONCLUSIONES

Con los resultados antes evidenciados, se concluye lo siguiente:

1. Se ha determinado la influencia sistema de control interno en la gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente SA Sucursal Bellavista debido a la falta de valores y principios éticos, atrasos en la rendición de las cuentas por cobrar, falta de movilidad, sobrecarga de trabajo, problemas en el manejo del sistema de control, carencia de facilidades de pago que han tenido influencia en la gestión de cobranzas de ingresos porque no existe una lectura apropiada de las deudas a falta de un responsable, irregularidades en las cobranzas, no efectúan el fraccionamiento de las deudas, cese del servicio deficiente, cobros y cortes erróneos, no es posible visualizar la información actualizada de la cartera vencida por fallas en el sistema. Por esa razón, la significancia bilateral fue de 0.043, siendo menor a 0.05, de modo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Además, la correlación de Pearson fue positiva débil con un valor de 0.330.
2. Se ha definido la influencia del ambiente de control en la gestión de cobranzas de los ingresos debido a que se identificó malas prácticas que realizan algunos trabajadores, no asisten puntualmente al trabajo, tampoco cuentan con suficientes herramientas para el cumplimiento de sus labores y la estructura no contribuye a la obtención de resultados óptimos ocasionando que la gestión de cobranzas se vea afectada por cobros erróneos y malas instalaciones, no existe un cálculo eficiente del consumo de energía. Por esa razón, la significancia bilateral fue de 0.032, siendo menor a 0.05, lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. De igual modo, la correlación de Pearson fue muy débil con un valor de 0.148.
3. Se ha identificado la influencia de la evaluación de riesgo en la gestión de cobranzas de los ingresos porque se detectó que no existen reportes de cortes del servicio, falta de instalaciones y pérdida de instrumentos de medición, no existe suficiente personal, los cuales han ocasionado que no cuenten con suficiente tiempo para el desarrollo de actividades en las cobranzas ocasionado que no exista una lectura óptima de las deudas que se generan en el sistema y falta de verificación de recibos. Por esa razón, la significancia bilateral fue de 0.079, siendo menor a 0.05, lo cual

permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. De igual modo, la correlación de Pearson fue muy débil con un valor de 0.079.

4. Se ha definido la influencia de las actividades de control en la gestión de cobranzas de los ingresos porque no existe registro oportuno de los pagos, atrasos en la rendición de las cuentas por cobrar, sobrecarga de trabajo por el desarrollo de actividades de otra sede provocando que en la gestión de cobranzas sea imposible emitir la resoluciones de cobros a tiempo, falta de apoyo del grupo de trabajo para efectuar las operaciones, y visitas domiciliarias. Por esa razón, la significancia bilateral fue de 0.042, siendo menor a 0.05, lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. De igual modo, la correlación de Pearson fue muy débil con un valor de 0.127.
5. Se determinó la influencia de la información y comunicación en la gestión de cobranzas de los ingresos debido a que la calidad de la información es poco eficiente y por ello es imposible realizar el corte del servicio a los usuarios por incumplimiento de pago, el sistema (ISCOM) tiene dificultades y errores algunas veces ocasionando que en la gestión de cobros se realicen cortes de servicio erróneos por el cese del servicio de modo que no es posible visualizar la información actualizada de la cartera vencida por fallas sistemáticas. Por esa razón, la significancia bilateral fue de 0.044, siendo menor a 0.05, lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. De igual modo, la correlación de Pearson fue muy débil con un valor de 0.133.
6. Se analizó la influencia de la supervisión y monitoreo en la gestión de cobranzas de los ingresos por cuanto no existe planificación oportuna de acciones de prevención, las notificaciones no son entregadas a tiempo y se realizan cobros innecesarios, esto ha ocasionado que en la gestión de cobranzas se generen reclamos, inconsistencias en la facturación de algunos recibos impidiendo reconocer el grado de morosidad. Por esa razón, la significancia bilateral fue de 0.014, siendo menor a 0.05, lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. De igual modo, la correlación de Pearson fue positiva media con un valor de 0.412.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones, se recomienda:

1. Al gerente general de la empresa Electro Oriente SA Sede Principal – Iquitos se le recomienda aplicar nuevas estrategias y actividades en el sistema de control interno, asimismo, implementar políticas de trabajo que contribuyan a recuperar las cuentas vencidas de los clientes y lograr una apropiada gestión de cobranzas de los ingresos en todas sus Sucursales.
2. Al gerente de la empresa se le recomienda otorgar a todo el personal el manual de ética profesional y recalcar las buenas prácticas que deben ser desarrolladas a fin de evitar malos actos, del mismo modo, solicitar a la sede central los materiales necesarios para el desarrollo de funciones del personal.
3. A los responsables del área de cobranza se les recomienda efectuar actividades que permitan la evaluación de riesgos donde sea posible emitir reporte semanales de los cortes del servicio, programación de instalaciones eléctricas, lectura apropiada de las deudas de los usuarios y verificación de la emisión de recibos.
4. Al área contable y de cobranzas de la empresa se les recomienda trabajar conjuntamente y llevar un registro de todos los pagos realizados por los usuarios, organizar las actividades para efectuar a tiempo la rendición de cuentas por cobrar y evitar la sobrecarga de trabajo para emitir la resoluciones de cobros a tiempo.
5. Al responsable del área de cobranza solicitar al área de sistema de información el mantenimiento oportuno del sistema ISCOM para evitar que la información proporcionada de las cobranzas sea errónea y lograr la calidad en la información, de modo que se eviten reclamos por parte de los usuarios.
6. Al supervisor de la empresa se le sugiere planificar acciones de prevención para lograr que las notificaciones de cobranza lleguen a manos del usuario, solicitar el reporte de deudas y evitar que el grado de morosidad llegue a un grado elevado, evitando de este modo que existan cuentas incobrables.

REFERENCIAS

- Ahmad, Q. (2021). The Effect of Internal Control on Employee Performance of Small and Medium-Sized Enterprises in Jordan: The Role of Accounting Information System. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 855–863.
- Alizo, S., González, M., Montilla, M., Paredes, Y., & Betancourt, L. (2019). Evidencia de auditoría en las cuentas por cobrar de las entidades de transporte público, caso: “Asociación Civil Unión de Conductores”. *Artículos de Investigación, Reflexión y Artículo de Revisión*, 6(11), 23–47. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5530/553066143003/html/>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Editorial Episteme.
- Atef, A., & Boulila, N. (2018). The impact of internal audit function characteristics on internal control quality. *Managerial Auditing Journal*, 33(5), 450–469. <https://doi.org/10.1108/MAJ-06-2017-1579/FULL/XML>
- Babaloa, J. (2020). Governance and internal control in public institutions. *Department of Adult Education, University of Ibadan*, 3(2), 1–12.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Grupo Editorial Patria. Recuperado de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Benites, A., Benites, R., De la Cruz, E., & Javez, S. (2021). Effect of collection strategies on the collection effectiveness of the Trujillo Tax Administration Service -SATT. *Journal of business and entrepreneurial studie*, 5(2), 32–47. <https://doi.org/10.37956/JBES.V5I2.171>
- Benson, M. (2018). Effect of internal control systems on financial performance of public institutions of higher learning in nairobi city county, kenya. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 3(2), 1–12.
- Berisha, N. . (2019). An Overview on the Development of Internal Control in Public Sector Entities: Evidence from Kosovo. *International Journal of Economics and Business Administration*, 7(4), 320–335.

- Borja, E., Carvajal, A., Ricaurte, R., & Arias, B. (2019). Auditoría financiera en cuentas por cobrar: eventos que motivan la inconsistencia de saldos. *Revista Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 6(1), 34–55. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917565>
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional* (Tercero en discordia, ed.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=a3wcEAAAQBAJ&dq=creditos&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- CONCYTEC. (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC. Recuperado de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Contraloría General de la República. (2016). *Control interno*. Recuperado de https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf
- Contreras, F. (2018). *Propuesta del control interno de cuentas por cobrar en la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL, Ate, Lima, 2018* (Universidad Peruana Unión). Universidad Peruana Unión, Lima. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1322/Flor_Tesis_Tesis_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Coronel, E., Narváez, I., & Erazo, J. (2020). Evaluación del proceso de planificación y del ciclo presupuestario para los Gobiernos Autónomos Descentralizados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 63–91. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439113&info=resumen&idioma=SPA>
- Cortés, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. *Revista Faeco Sapiens*, 2(2), 13–26.
- Cruz-Ortiz, M., Pérez-Rodríguez, M., Jenaro-Rio, C., Flores-Robaina, N., & Torres-Apolo, V. A. (2020). Implicaciones éticas para la investigación: El interminable reto en un mundo que se transforma. *Horizonte sanitario*, 19(1), 9–17. <https://doi.org/10.19136/HS.A19N1.3277>

- Díaz, L., & Flores, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Maya - Revista de Administración y Turismo*, 1(1), 56–68. <https://doi.org/10.33996/MAYA.V1I1.6>
- Gordon, O., & Kalenzi, A. (2019). Internal control and quality service delivery in a public health sector: A case study of a Local Government in Uganda. *African Journal of Business Management*, 13(16), 557–563.
- Gramling, A., & Schneider, A. (2018). Effects of reporting relationship and type of internal control deficiency on internal auditors' internal control evaluations. *Managerial Auditing Journal*, 33(3), 318–335. <https://doi.org/10.1108/MAJ-07-2017-1606/FULL/XML>
- Lartey, P. & Kong, P. (2017). A Critical Examination of Internal Control Systems in the Public Sector, A Tool for Alleviating Financial Irregularities: Evidence from Ghana. *Research Journal of Finance and Accounting*, 8(22), 94–110.
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social. Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Colombia: Ediciones de la U.
- Martinez, F., Collazos, M., & Castro, D. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1–19. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I2.1984
- Mendoza, W. M., García, T. Y., Delgado, M. I., & Barreiro, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206–240. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251&info=resumen&idioma=SPA>
- Millo, V., González, V., Fuentes, D. (2017). Manual de procedimiento para el Control Interno en la Universidad Metropolitana. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 60–65.
- Morales, K., & Carhuancho, I. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 21–40. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Morales, O. (2017). El sistema de control interno en las posadas turísticas del estado Mérida, Venezuela. *Economía*, 62(44), 1–29.

- Nolazco, F., Ortiz, I., & Carhuanchu, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espí•ritu Emprendedor TES*, 4(1), 13–27. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Owusu, E. (2019). Study on the effectiveness of internal control systems in Ghana public sector: a look into the district assemblies. *Journal of public administration*, 6(3), 193–212.
- Paima, R., González, D., Arévalo, M., & Guizado, E. (2020). El control interno como instrumento de mejora en la gestión pública del hospital amazónico de Yarinacocha, 2019. *In crescendo*, 11(2), 187–206.
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación. Guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad* (1ª ed.; 1, Ed.). IMCP. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&dq=control+interno&source=gbs_navlinks_s
- Pizzán-Tomanguillo, N., García, E., Rosales, C., & Pizzán, S. (2022). Processos de cobrança e inadimplência em uma empresa de serviços de marketing. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 462–477. <https://doi.org/10.51798/SIJIS.V3I1.237>
- Quinaluisa, N.; Ponce, V. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana*, 12(1), 268–283.
- Quiñones, J. (2020). *Gestión administrativa y oportuna atención de reclamos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2020* (Universidad Cesar Vallejo). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51047/Quiñones_EJE - SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Restrepo, M. (2017). *Derecho administrativo* (Editorial Universidad del Rosario, Ed.).
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>

- Rivera, K. (2020). Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S. *Ciencias Unisalle*, 5(4), 112–154. Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica//ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/1292
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245–247. <https://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rodríguez, J. (2019). *El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic SAC en el periodo 2017* (Universidad Tecnológica del Perú). Universidad Tecnológica del Perú, Lima. Recuperado de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2369/JennyRodriguez_Tesis_TituloProfesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, Y. (2019). *Control interno y su influencia en la prevención de riesgos de tesorería de Electro sur S.A. 2018*. Universidad Privada de Tacna, Tacna.
- Tadeo, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas* (Ediciones de la U, Ed.).
- Tobar, J., del Brío, E., & de Miguel, A. (2017). The effect of internal control mechanisms on insider trading. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 228–239. <https://doi.org/10.1016/J.ESTGER.2017.07.002>
- Villalva, L. (2019). *Implementación de control interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutierrez SAC* (Universidad Continental). Universidad Continental, Huancayo. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7004/2/IV_fce_310_Marin_Villalva_2019.pdf
- Zapata, V. (2018). Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa “Inversiones M.C.H., C.A. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 2(6), 138–148. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i6.35>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Sistema de control interno (Cuestionario)	El control interno comprende actividades dirigidas a la identificación de riesgos que pueden afectar el desarrollo eficaz de los objetivos institucionales (Contraloría General de la República, 2016)	Para la evaluación de la variable se ha empleado un cuestionario que ha estado estructurado en base a las dimensiones (Ambiente de control; Evaluación de riesgo; Actividades de control, Información y comunicación, y Supervisión y monitoreo) que estuvo dirigido a los colaboradores de la institución, lo cual contribuyó en la solución de los objetivos.	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> - Filosofía de la dirección - Valores y principios - Competencia profesional - Estructura organizacional 	Ordinal
			Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las deficiencias - Valoración de las deficiencias - Respuesta a las deficiencias 	
			Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de las cuentas - Evaluación del desempeño - Rendición de cuentas - Revisiones de las actividades 	
			Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de la información - Responsabilidad en la información - Canales de comunicación 	
			Supervisión y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones de prevención - Seguimiento de los resultados - Compromisos de mejoramiento 	
Gestión de cobranzas de los ingresos (cuestionario)	Son actividades dirigidas a la administración de las cuentas por cobrar que nacen de las ventas y contribuyen en el cumplimiento de las responsabilidades con terceros y el personal (Castillo, 2021)	La gestión de cobranzas ha sido evaluada mediante un cuestionario estructurado de acuerdo con sus dimensiones (identificación de la deuda; Aplicación de estrategias; Seguimiento de la deuda).	Identificación de la deuda	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de la deuda - Calificación de los deudores - Estimación de la deuda 	Ordinal
			Aplicación de estrategias	<ul style="list-style-type: none"> - Resoluciones de cobranzas - Fraccionamiento del pago - Cese del servicio 	
			Seguimiento de la deuda	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo de las cobranzas - Calidad de cartera de clientes - Actualización de la base de datos. 	

Anexo 2. Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

Introducción:

El siguiente instrumento ha sido construido con un propósito académico para conocer el nivel del sistema de control interno y la gestión de cobranzas en la empresa Electro Oriente S.A Sucursal Bellavista - 2021. Por tal razón, se le pide que lea cada uno de los enunciados formulados y responda marcando con una "x" en el recuadro que usted considere conveniente de acuerdo con la siguiente escala. Se agradece de antemano su participación.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	VARIABLE. SISTEMA DE CONTROL INTERNO Dimensión: Ambiente de control	Respuesta				
		1	2	3	4	5
7.	¿Crees usted que en la institución se practica la filosofía de la dirección para efectivizar la gestión de cobranza?					
8.	¿Observa usted que los colaboradores del área de cobranzas tienen en cuenta los valores y principios para ejecutar las actividades?					
9.	¿Considera usted que los profesionales del área de cobranzas son competentes al ejecutar las actividades?					
10.	¿Se cumple con la estructura organizacional para obtener resultados provechosos en la gestión de cobranza?					
	Dimensión: Evaluación de riesgos					
11.	¿La identificación de las deficiencias es detectada a tiempo a fin de evitar posibles riesgos en la gestión de cobranzas?					
12.	¿La valorización de las deficiencias se mide según el impacto que provoca en las cobranzas?					

13.	¿La respuesta a las deficiencias es desarrollada de manera rápida para evitar posibles problemas en las cobranzas?					
Dimensión: Actividades de control						
14.	¿La entidad realiza la verificación de las cuentas por cobrar mediante procedimientos y acciones sustentadas en la normativa interna?					
15.	¿La evaluación del desempeño de las actividades de control se mide a través del total de las cobranzas adquiridas?					
16.	¿En la rendición de cuentas se muestra la efectividad de la gestión de cobranzas a nivel de los ingresos obtenidos?					
17.	¿En la revisión de las actividades se considera la estimación de los registros de cobranzas?					
Dimensión: Información y comunicación						
18.	¿La calidad de la información se mide en base a criterios de confiabilidad, formalidad y nivel de cobranzas?					
19.	¿Se evidencia responsabilidad en la información por parte del área de cobranzas?					
20.	¿Los canales de comunicación proporcionan información fiable y verdadera para estimar la gestión de cobranzas de manera eficaz?					
Dimensión: Supervisión y monitoreo						
21.	¿Las acciones de prevención están orientadas a minimizar impactos negativos en las cobranzas?					
22.	¿Se realiza un seguimiento continuo de los resultados obtenidos por el área de cobranzas?					
23.	¿Observa usted un compromiso continuo por parte de los colaboradores en beneficios de la gestión de cobranzas?					
N°	VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZAS DE LOS INGRESOS	Respuesta				
	Dimensión: Identificación de la deuda	1	2	3	4	5
1.	¿La entidad cuenta con registros actualizados para el reconocimiento de la deuda para efectivizar la gestión de cobranzas?					
2.	¿Los recibos emitidos a los usuarios permiten un eficiente reconocimiento de la deuda?					
3.	¿La calificación de los deudores se realiza de acuerdo con la condición de pagos de cada usuario?					
4.	¿Se identifica apropiadamente la deuda a través de la calificación de deudores?					
5.	¿La estimación de la deuda es calculada por un especialista en cobranzas?					
6.	¿Existen errores al momento de efectuar la estimación de la deuda?					
Dimensión: Aplicación de estrategias						

7.	¿Las resoluciones de cobranza son emitidas a tiempo?					
8.	¿Las resoluciones de cobranza son recepcionadas por todos los usuarios con deudas pendientes?					
9.	¿El fraccionamiento de pago es conveniente para el usuario?					
10.	¿Se realiza adecuadamente el fraccionamiento de pago?					
11.	¿La entidad realiza apropiadamente el cese del servicio del usuario?					
12.	¿Existen errores durante el cese del servicio?					
	Dimensión: Seguimiento de la deuda					
13.	¿Existe un área responsable del monitoreo de las cobranzas?					
14.	¿El monitoreo de las cobranzas es realizado con total eficiencia?					
15.	¿Existe calidad en la cartera de clientes de la organización?					
16.	¿Por medio de la cartera de clientes es posible evaluar el nivel de morosidad?					
17.	¿Se reajusta la información a través de la actualización de la base de datos?					
18.	¿La base de datos de los usuarios se encuentra debidamente actualizada para el seguimiento oportuno de la deuda?					

Anexo 3. Prueba piloto – Sistema de control interno

V1	SISTEMA DE CONTROL INTERNO																	
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	Clasificación
C1	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	79
C2	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	3	5	71
C3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	80
C4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	76
C5	5	3	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	5	2	3	3	3	64
C6	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	74
C7	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	78
C8	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	72
C9	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	82
C10	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	73
C11	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	77
C12	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	75
C13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	80
C14	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	80
C15	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	77
C16	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	77
C17	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	75
C18	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	78
C19	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	79
C20	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	76
C21	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	78
C22	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	73
C23	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	77
C24	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	81
C25	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	3	5	75
C26	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	78
C27	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	75
C28	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	76
C29	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	76
C30	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	78
C31	4	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	71
C32	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	80
C33	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	76
C34	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	76
C35	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	77

Anexo 4. Prueba piloto – Gestión de cobranzas

V2	GESTION DE COBRANZAS																		
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Clasificación
C1	5	5	1	1	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	73
C2	5	4	1	1	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	74
C3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	78
C4	4	3	2	4	5	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	69
C5	4	5	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	5	3	3	66
C6	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	77
C7	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	73
C8	5	5	1	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	78
C9	5	4	1	3	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	76
C10	5	5	1	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	5	3	3	64
C11	4	5	1	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	76
C12	4	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	79
C13	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	79
C14	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	81
C15	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	77
C16	5	5	3	1	5	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	76
C17	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	70
C18	5	5	4	1	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	5	3	5	67
C19	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	79
C20	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	81
C21	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	81
C22	5	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	5	4	70
C23	5	4	1	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	79
C24	5	5	5	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	5	3	3	69
C25	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	77
C26	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	82
C27	5	5	4	2	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	79
C28	5	4	4	2	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	76
C29	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	78
C30	4	4	5	1	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	74
C31	4	4	5	1	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	77
C32	4	4	1	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	77
C33	5	5	1	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	77
C34	5	5	3	2	5	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	5	3	3	66
C35	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	76

Anexo 5. Fiabilidad de los instrumentos

Sistema de control interno

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	17

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 01	45,1143	206,163	,831	,969
Ítem 02	45,3429	215,585	,740	,971
Ítem 03	45,1714	205,970	,815	,969
Ítem 04	45,0000	217,765	,497	,973
Ítem 05	45,1143	218,751	,368	,974
Ítem 06	45,0571	192,350	,945	,967
Ítem 07	45,1429	201,479	,854	,969
Ítem 08	45,2571	196,491	,927	,967
Ítem 09	45,2286	197,299	,884	,968
Ítem 10	45,0857	201,492	,743	,970
Ítem 11	44,9429	199,467	,836	,969
Ítem 12	45,2571	191,726	,921	,968
Ítem 13	45,3143	200,810	,816	,969
Ítem 14	45,0571	200,526	,822	,969
Ítem 15	45,3429	194,997	,920	,968
Ítem 16	45,2571	191,726	,921	,968
Ítem 17	45,3143	200,810	,816	,969

Gestión de cobranzas

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	18

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 18	48,0571	258,173	,700	,965
Ítem 19	48,2000	260,871	,668	,966
Ítem 20	48,3143	256,810	,605	,966
Ítem 21	47,7143	270,269	,185	,969
Ítem 22	47,1429	262,126	,382	,968
Ítem 23	47,8286	233,558	,901	,962
Ítem 24	47,6000	239,247	,907	,962
Ítem 25	48,1714	237,029	,933	,961
Ítem 26	48,0286	237,499	,887	,962
Ítem 27	47,7714	238,299	,819	,963
Ítem 28	47,3714	236,711	,906	,962
Ítem 29	48,0000	231,765	,899	,962
Ítem 30	47,8286	234,264	,898	,962
Ítem 31	47,3429	236,408	,893	,962
Ítem 32	47,6000	239,247	,907	,962
Ítem 33	48,1714	237,029	,933	,961
Ítem 34	47,8286	234,264	,898	,962
Ítem 35	47,7143	270,269	,185	,969

Anexo 6. Carta de Aprobación para desarrollo de Investigación



" Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Bellavista, 29 de Abril del 2022

GSB- 0771 -2022

Señora:

**MARIA ALICET RUIZ ARTEGA
MARTHA BARBOZA GUEVARA**

Estudiantes de la Universidad Privada Cesar Vallejo S.A.C.
Ciudad. -

Asunto : **AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE CONTABILIDAD.**

Referencia : 1) Solicitud S/N de fecha 21-03-2022

De nuestra consideración:

Me dirijo a ustedes para saludarlos muy cordialmente y en atención al documento de la referencia 1), en donde solicitan autorización para la ejecución de proyecto de investigación de contabilidad sobre el tema "**SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE COBRANZAS DE LOS INGRESOS EN LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. SUCURSAL BELLAVISTA 2021**"; esta Unidad de Negocios con la venia de la Gerencia Regional **AUTORIZA** el acceso a la información solicitada solamente y exclusivamente para fines de estudio, y bajo responsabilidad de los estudiantes del uso inadecuado de la información solicitada.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi deferencia y estima personal.

Atentamente,

ING. EDUARDO VASQUEZ VARGAS
Jefe de la Unidad de Negocios Bellavista (e)

Archivo



Anexo 7. Instrumento Aprobado por Experto 1

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (colocar la variable independiente)

N=Nunca CS=Casi nunca AV=A veces CS=Casi siempre S= Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		N	C	S	N	C	S	N	C	S		
Dimensión 1												
1	¿Cres usted que en la institución se practica la filosofía de la dirección para efectivizar la gestión de cobranza?			x								x
2	¿Observa usted que los colaboradores tienen en cuenta los valores y principios para ejecutar las actividades de cobranzas?				x							x
3	¿Considera usted que los profesionales son competentes al ejecutar las actividades de cobranzas?				x							x
4	¿Se cumple con la estructura organizacional para obtener resultados provechosos en la gestión de cobranza?			x								x
Dimensión 2												
5	¿La identificación de las deficiencias es detectada a tiempo a fin de evitar posibles riesgos en la gestión de cobranzas?			x				x				x
6	¿La valorización de las deficiencias se mide según el impacto que provoca en las cobranzas?							x				x
7	¿La respuesta a las deficiencias es desarrollada de manera rápida para evitar posibles problemas en las cobranzas?			x								x
Dimensión 3												
8	¿La entidad realiza la verificación de las cuentas por cobrar mediante procedimientos y acciones sustentadas en la normativa interna?											x
9	¿La evaluación del desempeño de las actividades de control se mide a través del total de las cobranzas adquiridas?											x
10	¿En la rendición de cuentas se muestra la efectividad de la gestión de cobranzas a nivel de los ingresos obtenidos?											x
11	¿En la revisión de las actividades se considera la estimación de los registros de cobranzas?											x
Dimensión 4												
12	¿La calidad de la información se mide en base a criterios de confiabilidad, formalidad y nivel de cobranzas?			x								x
13	¿Se evidencia responsabilidad en la información por parte del área de cobranzas?			x								x



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

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

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

DNI: 01121307

Especialidad del validador: Dra. Gestión pública y Gobernabilidad, Mg. Gestión Pública

N° de años de Experiencia profesional: Dra. 02 años y Mg. 06 años

21 de Mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Dr. CPCC. Sandra Ruiz Correa

N° de Matrícula: 190519

Firma del Experto Informante.

Metodólogo



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (colocar la variable dependiente)

N=Nunca CS=Casi nunca AV=A veces CS= Casi siempre S= Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		N	C	S	N	C	S	N	C	S		
Dimensión 1												
1	¿La entidad cuenta con registros actualizados para el reconocimiento de la deuda para efectivizar la gestión de cobranzas?			X			X					X
2	¿Los recibos emitidos a los usuarios permiten un eficiente reconocimiento de la deuda?			X			X					X
3	¿La calificación de los deudores se realiza de acuerdo con la condición económica de cada usuario?			X				X				X
4	¿Se identifica apropiadamente la deuda a través de la calificación de deudores?			X				X				X
5	¿La estimación de la deuda es calculada por un especialista en cobranzas?			X				X				X
6	¿Existen errores al momento de efectuar la estimación de la deuda?			X							X	
Dimensión 2												
7	¿Las resoluciones de cobranza son emitidas a tiempo?			X								X
8	¿Las resoluciones de cobranza son recepcionadas por todos los usuarios con deudas pendientes?			X								X
9	¿El fraccionamiento de pago es conveniente para el usuario?			X								X
10	¿Se realiza adecuadamente el fraccionamiento de pago?			X								X
11	¿La entidad realiza apropiadamente el cese del servicio del usuario?			X								X
12	¿Existen errores durante el cese del servicio?			X								X
Dimensión 3												
13	¿Existe un área responsable del monitoreo de las cobranzas?			X								X
14	¿El monitoreo de las cobranzas es realizado con total eficiencia?			X								X
15	¿Existe calidad en la cartera de clientes de la organización?			X								X
16	¿Por medio de la cartera de clientes es posible evaluar el nivel de morosidad?			X								X
17	¿Se reajusta la información a través de la actualización de la base de datos?			X								X

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (colocar la variable dependiente)

N=Nunca CS=Casi nunca AV=A veces CS=Casi siempre S= Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		C N	A S	V S	C N	A S	V S	C N	A S	V S	
Dimensión 1											
1	¿La entidad cuenta con registros actualizados para el reconocimiento de la deuda para efectivizar la gestión de cobranzas?		X				X				X
2	¿Los recibos emitidos a los usuarios permiten un eficiente reconocimiento de la deuda?		X				X				X
3	¿La calificación de los deudores se realiza de acuerdo con la condición económica de cada usuario?		X					X			X
4	¿Se identifica apropiadamente la deuda a través de la calificación de deudores?		X					X			X
5	¿La estimación de la deuda es calculada por un especialista en cobranzas?		X					X			X
6	¿Existen errores al momento de efectuar la estimación de la deuda?							X			X
Dimensión 2											
7	¿Las resoluciones de cobranza son emitidas a tiempo?			X							X
8	¿Las resoluciones de cobranza son recepcionadas por todos los usuarios con deudas pendientes?			X							X
9	¿El fraccionamiento de pago es conveniente para el usuario?			X							X
10	¿Se realiza adecuadamente el fraccionamiento de pago?			X							X
11	¿La entidad realiza apropiadamente el cese del servicio del usuario?			X							X
12	¿Existen errores durante el cese del servicio?								X		X
Dimensión 3											
13	¿Existe un área responsable del monitoreo de las cobranzas?								X		X
14	¿El monitoreo de las cobranzas es realizado con total eficiencia?			X						X	X
15	¿Existe calidad en la cartera de clientes de la organización?			X							X
16	¿Por medio de la cartera de clientes es posible evaluar el nivel de morosidad?			X							X



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (colocar la variable independiente)

N=Nunca CS=Casi nunca AV=A veces CS=Casi siempre S= Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		N	C	S	N	C	S	N	C	S		
	Dimensión 1											
1	¿Cres usted que en la institución se practica la filosofía de la dirección para efectivizar la gestión de cobranza?			X			X					X
2	¿Observa usted que los colaboradores tienen en cuenta los valores y principios para ejecutar las actividades de cobranzas?			X								X
3	¿Considera usted que los profesionales son competentes al ejecutar las actividades de cobranzas?			X								X
4	¿Se cumple con la estructura organizacional para obtener resultados provechosos en la gestión de cobranza?			X								X
	Dimensión 2											
5	¿La identificación de las deficiencias es detectada a tiempo a fin de evitar posibles riesgos en la gestión de cobranzas?			X								X
6	¿La valorización de las deficiencias se mide según el impacto que provoca en las cobranzas?			X								X
7	¿La respuesta a las deficiencias es desarrollada de manera rápida para evitar posibles problemas en las cobranzas?			X								X
	Dimensión 3											
8	¿La entidad realiza la verificación de las cuentas por cobrar mediante procedimientos y acciones sustentadas en la normativa interna?			X								X
9	¿La evaluación del desempeño de las actividades de control se mide a través del total de las cobranzas adquiridas?			X								X
10	¿En la rendición de cuentas se muestra la efectividad de la gestión de cobranzas a nivel de los ingresos obtenidos?			X								X
11	¿En la revisión de las actividades se considera la estimación de los registros de cobranzas?			X								X
	Dimensión 4											
12	¿La calidad de la información se mide en base a criterios de confiabilidad, formalidad y nivel de cobranzas?			X								X
13	¿Se evidencia responsabilidad en la información por parte del área de cobranzas?			X								X



Observaciones:

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ramírez García, Gustavo

DNI: 01109463

Especialidad del validador: Doctor en gestión educativa

Cargo e institución en que labora: -UCV-

N° de años de Experiencia profesional: 20 años

21 de Mayo del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Cantidad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. Gustavo Ramírez García
DNI. 01109463

Firma del Experto Informante.
Metodólogo

Anexo 9. Instrumento Aprobado por Experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

N=Nunca CS=Casi nunca AV=A veces CS= Casi siempre S= Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		N	C	S	N	C	S	N	C	S		
Dimensión 1												
1	¿Cres usted que en la institución se practica la filosofía de la dirección para efectivizar la gestión de cobranza?			X								X
2	¿Observa usted que los colaboradores tienen en cuenta los valores y principios para ejecutar las actividades de cobranzas?			X								X
3	¿Considera usted que los profesionales son competentes al ejecutar las actividades de cobranzas?			X								X
4	¿Se cumple con la estructura organizacional para obtener resultados provechosos en la gestión de cobranza?			X			X					X
Dimensión 2												
5	¿La identificación de las deficiencias es detectada a tiempo a fin de evitar posibles riesgos en la gestión de cobranzas?			X				X				X
6	¿La valorización de las deficiencias se mide según el impacto que provoca en las cobranzas?			X				X				X
7	¿La respuesta a las deficiencias es desarrollada de manera rápida para evitar posibles problemas en las cobranzas?			X				X			X	
Dimensión 3												
8	¿La entidad realiza la verificación de las cuentas por cobrar mediante procedimientos y acciones sustentadas en la normativa interna?			X				X				X
9	¿La evaluación del desempeño de las actividades de control se mide a través del total de las cobranzas adquiridas?			X				X				X
10	¿En la rendición de cuentas se muestra la efectividad de la gestión de cobranzas a nivel de los ingresos obtenidos?			X				X				X
11	¿En la revisión de las actividades se considera la estimación de los registros de cobranzas?			X				X				X
Dimensión 4												
12	¿La calidad de la información se mide en base a criterios de confiabilidad, formalidad y nivel de cobranzas?			X				X				X
13	¿Se evidencia responsabilidad en la información por parte del área de cobranzas?			X				X				X

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Gestión de cobranzas de los ingresos

N=Nunca CS=Casi nunca AV=A veces CS= Casi siempre S= Siempre

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		N	C	S	N	C	S	N	C	S	
	Dimensión 1										
1	¿La entidad cuenta con registros actualizados para el reconocimiento de la deuda para efectivizar la gestión de cobranzas?			x			x				x
2	¿Los recibos emitidos a los usuarios permiten un eficiente reconocimiento de la deuda?			x			x				x
3	¿La calificación de los deudores se realiza de acuerdo con la condición económica de cada usuario?			x		x					x
4	¿Se identifica apropiadamente la deuda a través de la calificación de deudores?				x						x
5	¿La estimación de la deuda es calculada por un especialista en cobranzas?			x			x				x
6	¿Existen errores al momento de efectuar la estimación de la deuda?			x			x				x
	Dimensión 2										
7	¿Las resoluciones de cobranza son emitidas a tiempo?			x			x				x
8	¿Las resoluciones de cobranza son recepcionadas por todos los usuarios con deudas pendientes?			x			x				x
9	¿El fraccionamiento de pago es conveniente para el usuario?						x				x
10	¿Se realiza adecuadamente el fraccionamiento de pago?						x				x
11	¿La entidad realiza apropiadamente el cese del servicio del usuario?						x				x
12	¿Existen errores durante el cese del servicio?						x				x
	Dimensión 3										
13	¿Existe un área responsable del monitoreo de las cobranzas?			x			x				x
14	¿El monitoreo de las cobranzas es realizado con total eficiencia?			x			x				x
15	¿Existe calidad en la cartera de clientes de la organización?										x
16	¿Por medio de la cartera de clientes es posible evaluar el nivel de morosidad?										x

Anexo 10. Recolección de Instrumentos

