

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMISNISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



**“Sistema de Control Interno para mejorar la gestión de cobranzas de
Eden Express SAC, 2018”**

Tesis para obtener el título profesional de Contadora Publica

Autora:

Bch. Salazar Saldaña, María del Pilar

Asesor:

Dr. León Caveró, Francisco Rafael

Código ORCID: 0000-0001-5955-4495

Chimbote – Perú

2021

PALABRAS CLAVE

Tema	Control Interno - Gestión
Especialidad	Auditoria

KEYWORDS

Topic	Internal control - Management
Specialty	Audit

Línea de investigación de la FCEyA

Área

05. Ciencias sociales

Sub área

05.01. Economía y Negocios

Disciplina

05.01.02 Economía

Línea

05.01.02.06 Auditoria

“Sistema de Control Interno para mejorar la gestión de cobranzas de
Eden Express SAC, 2018”

“Internal Control System to improve the collection management of Eden
Express SAC, 2018”

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación tuvo como propósito, describir cómo el sistema de control interno mejora la gestión de cobranzas de EDEN EXPRESS SAC, 2018; correspondió a una investigación descriptiva, no experimental transversal.

Se utilizó como técnica a la entrevista y el análisis documental, como instrumento la guía de entrevista y la ficha de análisis documental. La población fue la empresa materia de estudio conformada por 15 trabajadores, como muestra a 08 trabajadores del área de cobranzas; cuya información fue tabulada y presentada en tablas estadísticas (Excel).

Los resultados obtenidos confirman la hipótesis planteada, así queda demostrado cuando el 63% de los trabajadores precisan que la empresa cuenta con un sistema de control interno deficiente, los riesgos de morosidad en los clientes no son identificados de forma permanente, según el 75%, tampoco se identifican con facilidad a los clientes morosos en un 88%, no cuenta con un cronograma de pagos actualizado y específico de cada cliente según el 63%, por ende, los cobros no se realizan en forma consecutiva y ordenada, carecen de un MOF y capacitaciones generando un pésimo desenvolvimiento del personal en un 100%, no existen reportes que evidencie la situación histórica de cada cliente, ni correos permanentes para gestionar los cobros provocando una mala gestión de cobranzas.

ABSTRACT

The general objective of this research was to describe how the internal control system improves the collection management of EDEN EXPRESS SAC, 2018; it corresponded to a descriptive, non-experimental cross-sectional investigation.

The interview and document analysis technique was used as an instrument, the interview guide and the document analysis sheet. The population was the company subject of study made up of 15 workers, as a sample of 08 workers from the collection area; whose information was tabulated and presented in statistical tables (Excel).

The results obtained confirm the hypothesis raised, as shown when 63% of the workers state that the company has a deficient internal control system, the risks of delinquency in clients are not permanently identified, according to 75%, Nor are 88% of delinquent clients easily identified, it does not have an updated and specific payment schedule for each client according to 63%, therefore, collections are not made in a consecutive and orderly manner, they lack an MOF and trainings generating a lousy performance of the staff in 100%, there are no reports that show the historical situation of each client, nor permanent emails to manage collections causing poor collection management.

INDICE

PALABRAS CLAVE.....	i
TITULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
CAPITULO I.....	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Fundamentación Científica.....	3
1.3 Justificación de la Investigación	4
1.4 Problema	5
1.5 Conceptuación y Operacionalización de las Variables	5
1.6 Hipótesis	7
1.7 Objetivos	7
CAPITULO II	9
METODOLOGIA	9
2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	10
2.1.1 Tipo y diseño de Investigación.....	10
2.2 Población y Muestra.....	10
2.3 Técnicas e instrumento de investigación	10
2.4 Procesamiento y análisis de la información	11
CAPITULO III.....	12
RESULTADOS.....	12
CAPITULO IV	36
ANALISIS Y DISCUSION.....	36
CAPITULO V.....	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
5.1 CONCLUSIONES	43
5.2 RECOMENDACIONES	44
CAPITULO VI.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	46
ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA	48
ANEXO N° 02 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	49
ANEXO N° 03 GUIA DE ENTREVISTA	50

CAPITULO I
INTRODUCCION

1.1 Antecedentes

(**Bone, 2015**) Precisa que el uso de un marco de Control Interno en las organizaciones es de importancia extraordinaria, ya que nos permite dar el seguimiento respectivo de cada ejercicio que realiza la entidad, reflejando la situación actual de la misma ante los directivos y poder tomar decisiones, ya que se confirmó que la empresa considera que su Sistema de Control es pésimo en sus cobranzas generando un escaso nivel de ganancia y tampoco cuenta con programas informáticos actualizados, lo que provoca una falta de información en la Imprenta.

(**Culquicondor, 2018**) Señala que la entidad carece de un sistema de control interno, la cual ayude al desarrollo y aumento de las cobranzas, provocando inseguridad y desbalance para la empresa, ya que no existe ningún tipo de informe que especifique la situación real de la misma, tampoco cuenta con un organigrama específico, donde detalla al responsable de cada área.

(**Carrasco & Farro, 2014**) Precisan que las organizaciones deben tener un control continuo y actualizado sobre los registros por cobrar, con el único objetivo de que puedan recuperarse por completo y poder desenvolverse ante posibles obligaciones que puedan tener. Los controles aplicados por la empresa son defectuosos, ya que no hay un monitoreo constante, tampoco cuentan con personal idóneo en dicha área. También precisan que el control interno es aplicado de forma deficiente, ya que no hay supervisión y el personal no está preparado para enfrentar las obligaciones de manera efectiva.

(**Guevara, 2015**) Concluye que se ha distinguido una insuficiencia en su registro de cobranzas, provocando la ausencia de liquidez, ya que los clientes no respetan sus fechas de pago, por lo mismo la empresa se concentra en diseñar un marco de control interno para facturar, realizar las cobranzas, creando procedimientos donde se plantean una serie de movimientos que ayuden a mejorar su sistema operativo de dicha área y conseguir una buena gestión de cobranzas.

(Moreno, 2017) Precisa que no hay informes de riesgos ni inspecciones constante en sus cobranzas, motivo por el cual no existen reportes para saber con exactitud quienes son los clientes que no cancelan, ya que no cuentan con manuales ni requisitos para valorar a los clientes. La entidad tampoco tiene un plan de gastos anual, donde justifiquen o sustenten el mismo, motivo por el cual afecta a la rentabilidad de la empresa.

(Muñiz & Mora, 2017) Concluye que, al emplear un marco de control en los créditos y cobranzas, ayudará de manera eficiente a bajar el nivel de morosidad de aquellos clientes, reduciendo los posibles perjuicios e inconvenientes y tener contacto directo con el cliente, ya que podremos saber a qué se debe su falta de pago recuperando al cliente y por ende la empresa podrá tener mayor solvencia económica.

1.2 Fundamentación Científica

La actual indagación descansa en la teoría del informe COSO (Estados Unidos en 1992), propuso que las asociaciones evalúen y mejoren los sistemas de control interno, que se actualicen para identificar, dentro del marco del tiempo ideal, cualquier desviación de los objetivos de ganancia establecidos por la organización y restringir cualquier tipo de inconvenientes, ya que estos controles permiten que la administración se adapte a los avances rápidos de la condición financiera y enfocada, al igual que los cambiantes intereses y necesidades de los clientes para garantizar el desarrollo de la empresa, logrando los objetivos propuestos por la misma.

(Bocallao, 2009) Precisa que el Control Interno es un elemento de gestión, utilizada para dar una afirmación sensata de que se cumplen los fines instaurados por la empresa, ya que mediante ello obtendremos la veracidad y seguridad de los datos de contabilidad, puesto que evalúa la productividad de las actividades y la satisfacción de los planes, al igual que anima el reconocimiento de los estándares, la metodología y las pautas establecidas.

(Fonseca, 2011) Concluye que el COSO, desarrolla los criterios para una administración convincente y productiva que depende de la evaluación de riesgos y evaluación de los controles interno en las entidades. Puesto que precisa de forma veraz caracterizando el trabajo de las personas asociadas con el plan, la ejecución y el análisis del control interno, para ver si dicho plan se está desarrollando de manera eficaz.

(Morales & Morales, 2014) Precisa que, un negocio debe verse como convincente hasta que la suma se haya pagado a la entidad con dinero, o cualquier otro medio de pago. Una entidad que no cambia sus registros por cobrar en dinero se queda corto en activos, adecuado para el mejor funcionamiento de sus operaciones, que desde una perspectiva puede conducirlo hacia la insolvencia de liquidez para poder hacer frente a sus obligaciones y por el otro, aumentar sus clientes impagos o morosos.

1.3 Justificación de la Investigación

En la empresa materia de estudio se observó, serias deficiencias ya que no existe un control apropiado, en cuanto a la gestión de cobranzas, por lo que muchas veces no se sabe quiénes son los clientes que cancelan o los que están pendientes de pago, información poco confiable en los registros contables, ya que no reflejan datos actualizados.

La investigación fue de extraordinaria importancia, ya que nos permitió reconocer las razones y resultados de la deficiencia del sistema de su control interno, en la gestión de cobranzas, de esa manera evitar confusiones, con el fin de garantizar una información confiable y poder cumplir con las metas, objetivos trazados generando una estabilidad solida a la empresa y servir como aporte al conocimientos científico.

El material de estudio podrá ser utilizado por otros investigadores y/o empresas interesadas en el tema materia de investigación.

1.4 Problema

¿Cómo el Sistema de Control Interno mejora la gestión de cobranzas de EDEN EXPRESS SAC, 2018?

1.5 Conceptuación y Operacionalización de las Variables

Variable 01: Sistema de Control Interno

(Melendez, 2016) Precisa que es un elemento de gestión, la cual se implanta en las entidades dentro de un proceso perenne por la dirección de las mismas, evaluando la eficacia de las operaciones y midiendo el grado de rentabilidad, puesto que es de suma importancia, ya que los objetivos tienen que ver con los resultados obtenidos en la empresa, evaluando el grado de cumplimiento y evitando posibles riesgos.

Objetivos del Control Interno:

- ✓ Promueve la eficiencia de las operaciones de la empresa.
- ✓ Ayuda a reducir riesgos.
- ✓ Mayor confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Proporciona mayor seguridad al cumplimiento de leyes, normas y políticas.

Elementos de control interno:

- **Ambiente de control:**
Es la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del recurso humano que hará que se cumplan.
- **Evaluación de riesgos:**
Proceso donde se identifican y analizan los riesgos relevantes para la consecución de objetivos en la entidad.
- **Actividad de control:**
Procedimientos que ayudan a tomar las medidas necesarias para controlar los riesgos concernientes a la consecución de objetivos.

- **Información y comunicación:**

Identificación, recopilación y comunicación pertinente de la información que permita a cada empleado cumplir con sus responsabilidades en la entidad, mostrando la situación real de la empresa.

- **Supervisión y monitoreo:**

Proceso donde se comprueba el buen funcionamiento de la entidad mediante evaluaciones continuas y monitoreo constante, para beneficio de la misma.

Manual de Organización y Funciones (MOF):

Documento que detalla las funciones específicas de cada trabajador de la empresa según el cargo que ocupan, mediante la estructura orgánica establecida en el Manual de Organización y Funciones.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	TECNICA/INSTRUMENTO
DEPENDIENTE Sistema de control interno	Componentes de control	Ambiente de control. Evaluación de riesgos. Actividad de control. Información y comunicación. Supervisión y monitoreo.	Entrevista/Guía de entrevista
	Causas de un deficiente control interno	Carencia del MOF. Escases política institucional Escasa formación y compromiso con el control interno. Ausencia de liderazgo. Ausencia de trabajo en equipo.	

Variable 02: Gestión de Cobranzas

(Morilla, 2018) El proceso de gestión de cobros se centra en llegar a clientes reprobados a través de varios medios, para educarlos sobre el tema de sus facturas, el compromiso de pagar y ofrecerles alternativas de las mismas, se busca el balanceo entre cobrar rápidamente y mantener la asociación con el cliente. La sistematización de este procedimiento, no solo descubre como

disminuir los gastos y los tiempos de recuperación, sino que, a través de mecanización y nivelación, se logra una eficacia y viabilidad más notable.

Cuentas por cobrar: Representan derechos exigibles por ventas o prestación de algún bien o servicio, que se convertirá en dinero.

Las cuentas por cobrar se clasifican en dos tipos:

- Corto plazo: Son canceladas en un plazo no mayor a un año, ya que su disponibilidad es inmediata.
- Largo plazo: Son canceladas en un plazo mayor a un año, su disponibilidad no es inmediata.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	TECNICA/INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE Gestion de cobranzas	Justificación de la gestión de cobranzas	Capacitación de personal. Capacidad profesional. Base de datos . Existencia de normas y reglamentos internos.	Entrevista/Guia de entrevista
	Cuentas por cobrar	Valores absolutos. Valores relativos.	Análisis documental/Ficha de análisis documental

1.6 Hipótesis

“El Sistema de Control Interno mejora significativamente la gestión de cobranzas en EDEN EXPRESS SAC, 2018”

1.7 Objetivos

Objetivo general

Describir cómo el Sistema de Control Interno mejora la gestión de cobranzas en EDEN EXPRESS SAC, 2018.

Objetivos específico

1. Determinar el componente más importante del Sistema de Control Interno de EDEN EXPRESS SAC, 2018.

2. Detallar las causas de un deficiente Sistema de Control Interno en EDEN EXPRESS SAC, 2018.
3. Justificar como el Control Interno incide de manera significativa en la gestión de cobranzas de EDEN EXPRESS SAC, 2018
4. Calcular las cuentas pendientes por cobrar de EDEN EXPRESS SAC, 2018.

CAPITULO II
METODOLOGIA

2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

2.1.1 Tipo y diseño de Investigación

La indagación perteneció a una investigación descriptiva, transversal, no experimental.

Descriptiva: La investigación permitió describir las características y perfiles de la variable, Sistema de control interno para mejorar la Gestión de Cobranzas de la empresa EDEN EXPRESS SAC, durante el año 2018.

Transversal: Porque la investigación estuvo referida a indagar sobre el Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión de Cobranzas de la empresa EDEN EXPRESS SAC, durante el año 2018.

No experimental: ya que las variables no se alteraron, Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión de Cobranzas, durante el año 2018.

2.2 Población y Muestra

La Población. – Fue la empresa Eden Express SAC conformada por 15 trabajadores con el rubro de Mensajería, Courier y Carga, de la ciudad de Chimbote, durante el año 2018.

La Muestra. – Correspondió a 06 trabajadores del área de cobranzas, así como gerente y contador, existiendo un conjunto de 08 integrantes durante el año 2018.

2.3 Técnicas e instrumento de investigación

La técnica: Para recoger la información en la técnica se empleó la entrevista y el análisis documental, con fin de poder recoger información veraz y necesaria sobre el Sistema de Control Interno y Gestión de Cobranzas durante el año 2018 de la empresa EDEN EXPRESS SAC.

El instrumento: Se recurrió a la guía de entrevista, que consistió en un conjunto de interrogantes con el fin de recaudar información que permitió verificar los objetivos específicos planteados, y también la ficha de análisis documental, ya que dicha información fue recopilada de los

registros de la empresa, la cual se aplicó a la muestra previamente planteada.

2.4 Procesamiento y análisis de la información

Se formó una base de datos, luego los resultados fueron distribuidos, tabulados y presentados en tablas estadísticas, con cantidades y porcentajes respectivamente, empleando el programa excel para la tabulación de la información, analizando dichos resultados e interpretándolos, formando apreciaciones de manera objetiva. Con el fin de proveer medidas correctivas y precisas.

CAPITULO III

RESULTADOS

3.1 DE LA GUIA DE ENTREVISTA

3.1.1 Del Sistema de Control Interno

Tabla N° 01

Eficiencia del control interno en la empresa

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	2	25%
A veces	5	63%
Nunca	1	12%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

El 63% de los entrevistados precisa que a veces se da la eficiencia de control interno en la empresa, mientras el 25% considera que casi siempre y un 12% indica que nunca, ya que los directivos de la empresa no llevan un proceso adecuado para alcanzar el logro de los objetivos, por lo mismo que su sistema de control interno es deficiente.

Tabla N° 02

Seguimiento de deficiencias halladas

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	1	13%
A veces	6	75%
Nunca	1	12%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 02 se precisa que el 75% de los trabajadores entrevistados indican a veces se da seguimiento a las deficiencias halladas en el Sistema de Control, ya que el SCI no es monitoreado de forma constante, mientras que un 13% indica casi siempre y el 12% precisa nunca.

Tabla N° 03

Cumplimiento de actividades del personal

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	1	13%
A veces	3	37%
Nunca	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Se precisa que el 50% de los trabajadores entrevistados indican que nunca se supervisa el cumplimiento de las actividades que realiza el personal a comparación del 37% que indica que a veces y un 13% precisa casi siempre.

Tabla N° 04

Se actualiza y aplica de manera correcta el Control Interno

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	00%
Casi siempre	1	13%
A veces	3	37%
Nunca	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observando la tabla N° 04 se afirma que el 50% de los trabajadores entrevistados indican que nunca se actualiza y aplica de forma correcta el sistema de control interno en la gestión de cobranza, provocando anomalías en su correcto funcionamiento, el 37% precisa que a veces y el 13% precisa casi siempre.

3.1.2 De los componentes del control interno

Tabla N° 05

Los trabajadores conocen la importancia del control interno

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	1	12%
A veces	2	25%
Nunca	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observando la tabla N° 05, respecto a si los trabajadores conocen la importancia del control interno, encontramos que el 63% de los trabajadores indican que nunca o no tienen conocimiento respecto al tema, mientras que un 25% indica que a veces y el otro 12% indica casi siempre.

Tabla N° 06

La gerencia reconoce aportaciones de los trabajadores

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	5	63%
Casi siempre	1	12%
A veces	2	25%
Nunca	0	00%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 06, se señala que, del total, el 63% de los entrevistados indicaron que la gerencia siempre reconoce las aportaciones de los trabajadores, ya que dicha aportación es beneficioso para el desarrollo de la empresa, mientras que el 25% indica que a veces y el 12% casi siempre.

Tabla N° 07

Riesgos de morosidad en los clientes

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	0	00%
A veces	2	25%
Nunca	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

El 75% de los trabajadores entrevistados precisan que nunca se identifican los riesgos de morosidad en los clientes, ya que no se le da el seguimiento continuo al perfil de cada cliente para tomar medidas correctivas sobre ellas, a comparación del 25% que indica que a veces.

Tabla N^a 08

Identificación con facilidad de los clientes morosos

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	0	00%
A veces	1	12%
Nunca	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N^a 08, observamos que el 88% de los trabajadores entrevistados señalan que nunca se identifican con facilidad a los clientes, ya que carecen de un sistema que les de ese tipo de información, mientras que el 12% confirma que a veces.

Tabla N° 09

Cuentan con cronograma de pago

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	1	12%
Casi siempre	2	25%
A veces	5	63%
Nunca	0	00%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Se precisa que del 100% del personal entrevistado, el 63% indica que, a veces se cuenta con un cronograma de pago, mientras el 25% indica casi siempre y el 12% precisa que siempre, pero la empresa no cuenta con un registro actualizado y específico de cada cliente y los cobros no son realizados de forma consecutiva.

Tabla N^a 10

Persona idónea para realizar las cobranzas

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	0	00%
A veces	2	25%
Nunca	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N^o 10, se precisa que el 75% de los trabajadores encuestados indican que no hay una (nunca) persona idónea para realizar las cobranzas, ya que son varios los que realizan dicha función y no hay una persona específica que pueda tener el control de dichas cobranzas, mientras que el 25% indica que a veces.

Tabla N° 11

Se informa sobre las cuentas de cobranza dudosa

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	3	37%
A veces	5	63%
Nunca	0	00%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observando la Tabla N° 11, respecto a si el área de cobranza informa a la administración sobre las cuentas de cobranza dudosa, se concluye que un 63% del personal entrevistado indica que a veces, ya que al no hacer un seguimiento continuo no se tienen el importe exacto de lo que los clientes deben, a comparación del 37% que indica casi siempre.

Tabla N^a 12

Los reportes de cobranza son informados de forma oportuna

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	2	25%
A veces	4	50%
Nunca	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

El 50% del personal entrevistado con respecto a si los reportes de cobranza se informan de forma oportuna, precisan que a veces, mientras que el 25% precisa que nunca y el otro 25% indica que casi siempre, ya que solo se informan cuando lo solicitan.

Tabla N^a 13

Se supervisa el cumplimiento de las cobranzas

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	0	00%
A veces	2	25%
Nunca	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

El 75% de los entrevistados afirma que nunca se supervisa el cumplimiento de las cobranzas, ya que no hay una persona específica quien realice esa función, mientras que el 25% indica que a veces.

Tabla N^a 14

Los objetivos se evalúan de forma permanente

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	3	37%
A veces	5	63%
Nunca	0	00%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observando la Tabla N^a 14, respecto a si los objetivos de la empresa se evalúan de forma permanente, encontramos que el 63% de los trabajadores entrevistados afirman que a veces, ya que no se someten a un continuo autocontrol que favorezca la mejora continua de dichos objetivos y por ende el desarrollo de la empresa, a comparación del 37% donde indica casi siempre.

3.1.3 Causas de un deficiente sistema de control interno

Tabla N° 15

Existe buena comunicación entre la gerencia y el personal de la empresa

ALTERNATIVAS	CANTIDADRD	PORCENTAJES %
Siempre	5	63%
Casi siempre	0	00%
A veces	3	37%
Nunca	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observando la Tabla N° 15, con respecto si existe una buena comunicación entre la gerencia y el personal de la empresa, encontramos que el 63% del personal entrevistado afirman que siempre, porque la gerencia trata de llegar a ellos convirtiendo sus debilidades en fortalezas, mientras que el 37% precisa que a veces.

Tabla N^a 16

El personal de la empresa tiene bien definido sus funciones

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	0	00%
A veces	0	00%
Nunca	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los trabajadores entrevistados afirman que no tienen bien definido sus funciones, ya que carecen de un Manual de Organización de Funciones donde especifique las labores de cada trabajador de la empresa y es por eso que las funciones se repiten entre ellos.

Tabla N^a 17

El personal se siente comprometido con la empresa

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	1	12%
A veces	5	63%
Nunca	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observando la tabla N^a 17, respecto a si el personal se siente comprometido con la empresa, encontramos que el 63% del personal entrevistado afirman que a veces, ya que el compromiso con la empresa influye significativamente en la eficiencia y productividad de la misma, mientras que el 25% precisa que nunca y el 12% afirma que casi siempre.

3.1.3 Justificar la gestión de cobranzas

Tabla N^a 18

El personal de cobranza está capacitado para el puesto

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	0	00%
A veces	0	00%
Nunca	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observando la Tabla N^o 18, respecto a si el personal de cobranza está debidamente capacitado para el puesto, el 100% de los trabajadores encuestados afirma que nunca, ya que no realizan programas de capacitación para tener al personal en constante actualización considerado como elemento esencial para el desempeño del trabajador.

Tabla N^a 19

Se brindan reportes e indicadores que permitan saber el status de cobranzas

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	0	00%
Casi siempre	0	00%
A veces	8	100%
Nunca	0	00%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

Observando la Tabla N^o19, respecto a si se brindan reportes e indicadores que permitan saber el status de cobranzas, el 100% de los trabajadores entrevistados indican que a veces, ya que no se le da mucho énfasis al tema.

Tabla N^a 20

Se envían correos electrónicos a los clientes avisando sobre el vencimiento o si hay algún reclamo acerca de sus pagos vencidos

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	6	75%
Casi siempre	0	00%
A veces	2	25%
Nunca	0	00%
TOTAL	8	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

Interpretación: Observando la Tabla N^a 20, con respecto a si se envían correos electrónicos a los clientes avisando sobre el vencimiento o si se realiza algún tipo de reclamo sobre los pagos vencidos, encontramos que el 75% precisa que siempre, ya que mediante ese medio permite planificar y organizar la cancelación de los pagos, mientras que el 25% confirma que a veces, porque que indican que los correos no son enviados a todos los clientes.

3.2 DE LA FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Calcular las cuentas por cobrar

Se utilizó la ficha de análisis documental para recoger información acerca del análisis del Estado de Situación financiera de la empresa EDEN EXPRESS SAC, para poder identificar la variación del importe de los pendientes por cobrar en el año 2018 a comparación de año 2017.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018
(Expresado en soles)

RUC: 20601551421

DENOMINACION O EAZON SOCIAL: EDEN EXPRESS SAC

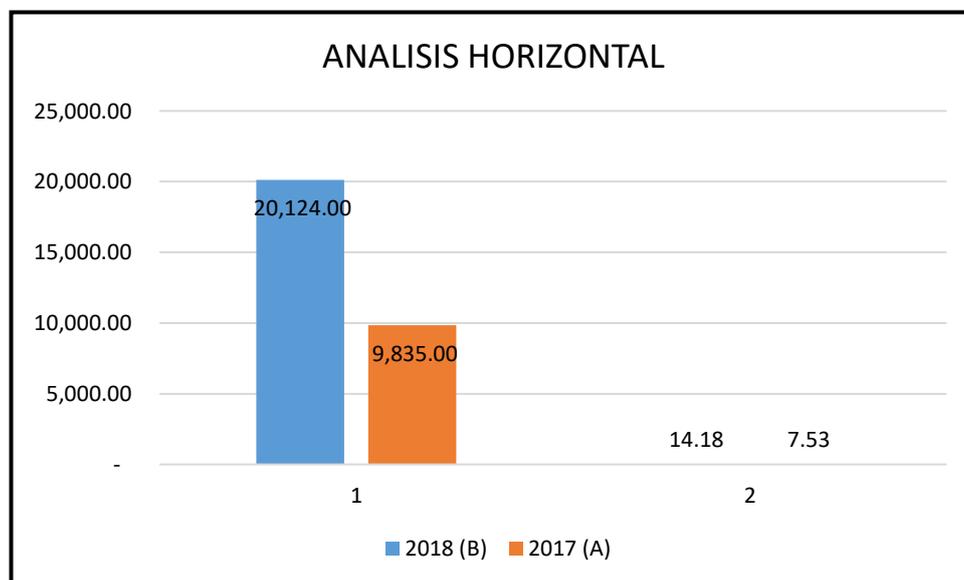
PERIODOS	2018	%	2017	%	PERIODOS	2018	%	2017	%
ACTIVO					PASIVO Y PATRIMONIO				
ACTIVO CORRIENTES					PASIVO CORRIENTE				
Efectivo equivalente de efectivo	57,046.05	40.20	47,727.250	36.54	Sobregiros y Pagares Bancarios				
inversiones financieras					Cuentas por Pagar Comerciales				
Cuentas por Cobrar Comerciales	20,124.00	14.18	9,835.000	7.53	Cuentas por Pagar a entendidos relacionadas				
Otras Cuentas por Cobrar Diversas					Otras Cuentas por Pagar	4,920.62	3.47	3,562.00	2.73
Materiales auxiliares, suministros y repuestos	5,240.00	3.69	3,562.000	2.73	Otras Provisiones				
servicios y otros contratos por anticipados									
					TOTAL PASIVO CORRIENTE	4,920.62	3.47	3,562.00	2.73
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	82,410.05	58.07	61,124.250	46.79					
ACTIVO NO CORRIENTE					PASIVO NO CORRIENTE				
cuentas por cobrar comerciales a largo plazo					Obligaciones financieras a largo plazo	20,000.00	14.09	15,000.00	11.48
Cuentas por Cobrar diversas a Largo Plazo					Otras cuentas por pagar				
inversiones financieras a largo plazo					Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas				
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto de	59,500.00	100.00	69,500.00	53.21	Ingresos Diferidos				
neto depreciacion acumulada					Pasivos por impuestos diferidos				
					TOTAL PASIVO NO	20,000.00	14.09	15,000.00	11.48
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	59,500.00	41.93	69,500.00	53.21	TOTAL PASIVO	24,920.62	17.56	18,562.00	14.21
					PATRIMONIO NETO				
TOTAL ACTIVO	141,910.05	100.00	130,624.25	100.00	Capital	100,000.00	70.47	100,000.00	76.56
					Capital Adicional				
					Acciones de Inversión				
					Excedentes de Revaluación				
					Reservas Legales				
					Otras Reservas				
					Resultados Acumulados	7,485.00	5.27	5,312.00	4.07
					Utilidad del ejercicio	9,504.43	6.70	6,750.25	5.17
					TOTAL PATRIMONIO NETO	116,989.43	82.44	112,062.25	85.79
					TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	141,910.05	100.00	130,624.25	100.00

FUENTE: Elaboración propia

En los Estados de Situación Financiera, comparando los periodos 2017 y 2018, se refleja un aumento considerable de las cuentas por cobrar comerciales con el importe de S/. 20,124.00 SOLES, debido a que la empresa no cuenta con ningún tipo de sistema para poder controlar las cobranzas de los clientes, por lo mismo no se sabe con exactitud y rapidez quienes son los clientes morosos, afectando de manera considerable la solvencia de la empresa.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA				
PERIODO	12 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES – TERCEROS	ANALISIS HORIZONTAL %	ANALISIS VERTICAL	
			VARIACION A – B = C	% C/B
2018 (B)	20,124.00	14.18	10,289.00	51.13
2017 (A)	9,835.00	7.53		

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Se realizó la comparación respectiva de los Estados de Situación Financiera de la empresa EDEN ECPRESS SAC, de los ejercicios económicos 2017 y 2018, y podemos observar que en el año 2017 en cuanto a las cobranzas tenemos un 7.53% que aún no son canceladas, a comparación del año 2018 la cual presenta una variación ascendente de 14.18%.

CAPITULO IV
ANALISIS Y DISCUSION

1. Describiendo como el Sistema de Control Interno mejora la Gestión de Cobranzas de la empresa EDEN EXPRESS SAC, se obtuvo los siguientes resultados según (tabla N°01) el 63% de los trabajadores precisan que a veces se da eficiencia del control interno en la empresa, en la (tabla N°02) se comprobó que el 75% afirman que a veces se da seguimiento a las deficiencias halladas, ya que no tiene un seguimiento continuo para poder validar el correcto funcionamiento del SCI. Mientras que el 50% menciona que nunca se supervisa el cumplimiento de las actividades que realiza el personal (tabla N°03) por ende no se sabe si cumplen a cabalidad, así mismo en la (tabla N°04) se confirma que el 50% de los entrevistados precisan que nunca se actualiza y aplica de forma correcta el Control Interno, ya que el sistema no es actualizado de forma constante y no le dan la importancia necesaria.

Resultados que no es compatible con **(Culquicondor, 2018)**, quien señala que la entidad carece de un sistema de control interno, que ayude al desarrollo y mejora de las cobranzas, provocando inseguridad y desbalance para la empresa, ya que no existe ningún tipo de informe que especifique la situación real de la misma. Así mismo coincide con **(Bone, 2015)** Quien precisa que la empresa no cuenta con programas informáticos actualizados, lo que provoca una falta de información en la Imprenta.

En concordancia con los autores antes mencionados puedo concluir que el control interno en una empresa ayuda a encaminar objetivos trazados, ya que teniendo una buena gestión de cobranzas facilita el buen funcionamiento de la misma y la constante actualización del sistema que se verá reflejado, obteniendo datos debidamente procesados.

2. Determinando los componentes más importantes del sistema de control interno de la empresa, los resultados indican según la (tabla N° 05), el 63% indican que no conocen la importancia del control interno. Mientras el 63% indican que la gerencia siempre reconoce las aportaciones de los trabajadores, y que es beneficioso para el desarrollo de la empresa (tabla N°06). Se demostró que el 75% de los trabajadores precisan que nunca se

identifican los riesgos de morosidad en los clientes (tabla N°07), el 88% confirmó que los clientes no son identificados con facilidad (tabla N°08). Comprobándose también que el 63% considero que a veces se cuenta con un cronograma de pago, (tabla N°09). De igual forma el 75% manifestó que no hay una persona idónea para realizar las cobranzas, ya que son varios los que realizan dicha función (tabla N°10), el 63% de los trabajadores señalo que a veces se informa a la administración sobre las cuentas de cobranza dudosa (tabla N°11). En consecuente el 50% confirmó que a veces los reportes de cobranza son informados de forma oportuna (tabla N°12), el 75% señalo que no se supervisa el cumplimiento de cobranzas (tabla N°13) y así mismo el 63% indica que los objetivos se evalúan a veces de forma permanente (tabla N°14).

Resultados que coinciden (**Carrasco & Farro, 2014**), precisan que las organizaciones deben tener un control continuo y actualizado sobre los registros por cobrar, con el único objetivo que puedan recuperarse por completo y poder desenvolverse ante posibles obligaciones que puedan tener. Los controles aplicados por la empresa son defectuosos, ya que no hay un monitoreo constante, también coincide con lo que manifiesta (**Guevara, 2015**) quien concluye que se ha distinguido una insuficiencia en su registro de cobranzas, ya que los clientes no respetan sus fechas de pago, por lo mismo la empresa se concentra en diseñar un marco de control interno para facturar, realizar las cobranzas, creando procedimientos donde se plantean una serie de movimientos que ayuden a mejorar su sistema operativo de dicha área y conseguir una buena gestión de cobranzas y así mismo es semejante con lo que indican (**Muñiz & Mora, 2017**), que concluye diciendo, que al emplear un marco de control en los créditos y cobranzas, ayudará de manera eficiente a bajar el nivel de morosidad de aquellos clientes, reduciendo los posibles perjuicios e inconvenientes y tener contacto directo con el cliente, ya que podremos saber a qué se debe su falta de pago recuperando al cliente y por ende la empresa podrá tener mayor solvencia económica.

En mi opinión puedo manifestar que el control interno es esencial para el desarrollo de cualquier entidad, ya que nos va a permitir obtener

información al instante con datos actualizados y de esa manera poder controlar y realizar de manera efectiva las cobranzas a los clientes, ya que mediante un sistema eficiente podemos saber a cabalidad el estatus de pago y cuentas por cobrar de cada cliente, aplicando los componentes, ya que mediante ello podemos verificar y constatar el buen funcionamiento de la empresa orientada a alcanzar los objetivos propuestos.

3. Detallando las causas de un deficiente sistema de control interno se pudo comprobar que, mediante el análisis de las siguientes tablas, se logró obtener información necesaria como por ejemplo en la tabla N° 15, el 63% indicó que, si existe buena comunicación entre la gerencia y el personal de la empresa, en la tabla N° 16, el 100% afirma que no tienen bien definida sus funciones, en la tabla N° 17 el 63% reconoce que a veces se siente comprometido con la empresa.

Resultados que coinciden con **(Culquicondor, 2018)** quien precisa que la entidad no cuenta con un organigrama específico, donde detalle el responsable de cada área y cuáles son sus respectivas funciones.

En relación con el autor puedo decir que el Manual de organizaciones es de gran relevancia para todo tipo de empresa, ya que mediante ello podemos plasmar parte de la forma de organización de la empresa y a la vez serviría como guía para todo el personal, ya que ahí estarán establecido las funciones de cada trabajador, evitando contratiempos en el desempeño de sus labores.

4. Justificando la gestión de cobranzas de acuerdo a los resultados obtenidos según la tabla N° 18, el 100% de los entrevistados precisa que el personal de cobranzas no está debidamente capacitado para el puesto, del mismo modo, la tabla N° 19, el 100% precisa que a veces se brindan reportes e indicadores que permiten saber el status de cobranza. Demostrándose que según la tabla N° 20, el 75% afirma que si se envían correos electrónicos a los clientes avisando sobre el vencimiento o si hay algún reclamo acerca de sus pagos vencidos.

Resultado similar a **(Carrasco & Farro, 2014)** quienes precisan que el control interno es aplicado de forma deficiente ya que no hay supervisión

y el personal no está preparado para enfrentar las obligaciones de manera efectiva ya que no están debidamente capacitados, según cargos designados y así mismo (**Moreno, 2017**) quien indica que no hay informes de riesgos ni inspecciones constantes en sus cobranzas, motivo por el cual no existen reportes para saber con exactitud quienes son los clientes que no cancelan, ya que no cuentan con manuales ni requisitos para valorar a los clientes.

En relación con los autores mencionados, estoy completamente de acuerdo, ya que es esencial la capacitación contante al trabajador o empleado de la empresa, sintiéndose apto y capaz para desarrollarse de manera de eficiente en la labor que le encomiende, también es de suma importancia brindar reportes y gestionar las cobranzas mediante correos de forma consecutiva, porque mediante ello sabremos en qué estado se encuentra la empresa.

5. En las cuentas por cobrar en el año 2018 hubo una variación del 14.18% a comparación del 2017 que fue 7.53%, donde muestra claramente los clientes morosos, ya que realizando la sumatoria alcanza a S/. 20,124.00 soles reflejándose en el Estado de Situación financiera.

Resultados que coincide con (**Bone, 2015**) quien precisa que el uso de un marco de Control Interno en las organizaciones es de importancia extraordinaria, ya que nos permite dar el seguimiento respectivo de cada ejercicio que realiza la entidad, reflejando la situación actual de la misma ante los directivos y poder tomar decisiones, ya que se confirmó que la empresa considera que su Sistema de Control es pésimo en sus cobranzas generando un escaso nivel de ganancia y así mismo coinciden con (**Guevara, 2015**) quien concluye que se ha distinguido una insuficiencia en su registro de cobranzas, provocando la ausencia de liquidez.

En mi opinión estoy de acuerdo con el autor mencionado, ya que teniendo el control de las cuentas por cobrar podremos saber a cabalidad la situación real de la empresa.



REPORTE DE DEUDA 2018

RAZON SOCIAL	IMPORTE
SL DEL PERU SAC	12,612.66
CA Y PE SAC	4,712.83
SOBRE SEGURO LOGISTICA SAC	580.09
AFE TRANSPORTATION SAC	415.40
SERVIEXPRESS	843.64
J&J OPERADORA LOGISTICA SAC	493.83
PALOMINO TRAVEL SAC	84.88
CONNECTION EXPRESS SAC	139.24
LGS COURIER	241.43
TOTAL	20,124.00



REPORTE DE DEUDA 2017

RAZON SOCIAL	IMPORTE
SL DEL PERU SAC	6,766.43
CA Y PE SAC	2,221.50
SOBRE SEGURO LOGISTICA SAC	250.14
SERVIEXPRESS	414.36
J&J OPERADORA LOGISTICA SAC	182.57
TOTAL	9,835.00

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. El control interno en la empresa EDEN EXPRESS SAC, es deficiente, razón por la cual refleja una insuficiencia muy elevada, en un 63% (tabla N° 01), no se da un eficiente control interno en la empresa. Así mismo el 50% de los trabajadores entrevistados señala que nunca se actualiza y aplica de forma correcta el Control Interno en la gestión de cobranzas (tabla N° 04), ya que no se da seguimiento a las deficiencias encontradas en el proceso, lo cual conlleva a no tener información real y fehaciente de la empresa.
2. No existe componente de control interno, que se practique en forma eficiente en la empresa EDEN EXPRESS SAC, por lo contrario, expresan defectos, vacíos y una práctica pésima, ya que los riesgos de morosidad en los clientes no son identificados en un 75% (tabla N° 07), porque no le realiza el seguimiento continuo al perfil de cada cliente; no se identifican con facilidad a sus clientes morosos en un 88% (tabla N° 08), por lo mismo que carecen de un sistema que les de ese tipo de información; consecutivamente un 63% (tabla N° 09) indica que a veces cuentan con un cronograma de pagos actualizado y específico de cada cliente, por ende, los cobros no se realizan en forma consecutiva y ordenada
3. La causa principal del deficiente sistema de control interno en la empresa EDEN EXPRESS SAC, es la ausencia de un Manual de Organización de Funciones en un 100% (tabla N° 16), lo mismo que genera un pésimo desenvolvimiento del personal, ya que no saben con exactitud sus funciones a realizar, ni cuáles son sus responsabilidades.
4. La gestión de cobranzas es inadecuada, ya que el 100% precisa que carece de un personal capacitado (tabla N° 18), generando deficiencia en el cumplimiento de sus funciones. A veces se brindan reportes que evidencien el status de cobranza en un 100% (tabla N°19), los correos no son enviados a la totalidad de clientes en un 25%, generando una mala gestión de cobranzas (tabla N° 20).
5. Las cuentas pendientes por cobrar en el año 2018 alcanzaron un importe de S/. 20,124.00, que comparando con el año 2017, se incrementó en un 14.18%, la cual significa que las deudas por clientes morosos aumentaron, perjudicando la solvencia de la empresa.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Para mejorar el sistema de control interno en la gestión de cobranzas de la empresa EDEN EXPRESS SAC, se recomienda tener el sistema en constante actualización y utilizarlo de forma adecuada, con un personal altamente calificado, ya que es una herramienta donde acredita los procedimientos y la seguridad de la información, logrando objetivos propuestos.
2. Se recomienda reforzar la práctica de los componentes de control y tener un control automatizado en las cobranzas, en la cual se pueda optimizar el crecimiento de la empresa y asegurar el buen funcionamiento de la misma, ya que será vital para el control adecuado, permitiendo tener datos procesados y actualizados, minimizando situaciones de riesgo, por ende, tomando medidas correctivas.
3. Se recomienda implementar un Manual de Organización de funciones que permita la optimización y eficiencia de la gestión del personal, mejorando la relación laboral con la empresa.
4. Se recomienda implementar programas de capacitación para mantener actualizados al personal, siendo un mecanismo primordial para el desempeño del mismo, ya que, teniendo un personal altamente calificado y preparado en la empresa, será pieza fundamental, ya que ayudará de forma eficiente generando un compromiso con la entidad. También la empresa debería brindar los reportes de cobranzas de forma continua, ya que nos ayudara a obtener información de cada cliente a tiempo real, y sería de gran ayuda él envió de email a los clientes, solicitando la confirmación de la recepción del correo, ya que por este medio se podría hasta reducir los plazos de cobro, optimizando la gestión de cobranzas.
5. Se recomienda realizar un seguimiento minucioso a las cuentas por cobrar mediante el análisis constante que verifique la situación real de la empresa, obteniendo mayor beneficio para la misma y evitar cualquier anomalía que perjudique la información contable.

CAPITULO VI

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

a. Libros

Fonseca, O. (2011). Sistema de Control Interno para Organizaciones. Lima-Peru: Instituto de Investigacion en Accountability y control - IICO.

Melendez, J. B. (2016). Control Interno. Chimbote: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote-Peru.

Morales, J. A., & Morales, A. (2014). Credito y Cobranza. Mexico: Grupo Editorial Patria.

b. Tesis

Bone, J. T. (2015). Control Interno y Gestion de Cobranzas en la Imprenta "Imprecompu" en Santo Domingo de los Tsachilas . Santo Domingo - Ecuador: Universidad Regional Autonoma de los Andes "Uniandes".

Carrasco, M. d., & Farro, C. d. (2014). Evaluacion del Sistema de Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de transportes y servicios Venina EIRL, para mejorar la eficiencia y Gestion, durante el periodo 2012. Chiclayo - Peru: Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo.

Culquicondor, G. (2018). "Sistema de Control Interno para el Mejoramiento de la Gestion de las Cuentas por Cobrar en la Empresa Comercial Ventura Pallets Export EIRL" . Piura - Peru: Universidad Nacional de Piura.

Guevara, J. A. (2015). Diseño de un Sistema de Control Interno para los Procesos de Recuadacion y Recuperacion de Cartera, para Mejorar la Liquidez de Latinomedical SA . Guayaquil: Universidad Politecnica Salesiana Ecuador.

Moreno, E. N. (2017). "La Falta de Implementacion de Control Interno en el Departamento de Cobranzas y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa Alisercon SAC en el 2015". Lima - Peru: Universidad Privada del Norte.

Muñiz, W. G., & Mora, W. K. (2017). "Propuesta de Control Interno para Cuentas por Cobrar en la Empresa Promocharters". Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

c. Webs

Bocallao, H. M. (05 de 2009). Eumed. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2009a/>

Morilla, G. (10 de 2018). Debitia Cobranzas Simples y Efectivas. Obtenido de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION
<p>¿Cómo el Sistema de Control Interno mejora la gestión de cobranzas de EDEN EXPRESS SAC, 2018?</p>	<p><u>Objetivo general:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir cómo el Sistema de Control Interno mejora la gestión de cobranzas en EDEN EXPRESS SAC, 2018. <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar el componente más importante del Sistema de Control Interno de EDEN EXPRESS SAC, 2018. 2. Detallar las causas de un deficiente Sistema de Control Interno en EDEN EXPRESS SAC, 2018. 3. Justificar como el Control Interno incide de manera significativa en la gestión de cobranzas de EDEN EXPRESS SAC, 2018. 4. Calcular las cuentas pendientes por cobrar de EDEN EXPRESS SAC, 2018. 	<p>El Sistema de Control Interno mejora significativamente la gestión de cobranzas de EDEN EXPRESS SAC, 2018.</p>	<p><u>Variable 01:</u> <u>Dependiente</u></p> <p>Sistema de Control Interno.</p> <p><u>Variable 02:</u> <u>Independiente</u></p> <p>Gestión de cobranzas</p>	<p><u>Tipo de investigación:</u></p> <p>Descriptiva</p> <p><u>Diseño de la investigación:</u></p> <p>Transversal no experimental</p>	<p><u>Población:</u></p> <p>Fue la empresa EDEN EXPRESS SAC, conformada por 15 trabajadores con el rubro de mensajería, Courier y carga, durante el año 2018.</p> <p><u>Muestra:</u></p> <p>Correspondió a 06 trabajadores del área de cobranzas, así como el gerente y el contador, siendo un total de 08 integrantes, durante el año 2018.</p>

ANEXO N° 02 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENCION	INDICADOR	TECNICA/INSTRUMENTO
<p>DEPENDIENTE</p> <p align="center">Sistema de control interno</p> <p>(Bone, 2015) Conjunto de normas y procedimientos orientados a la protección de los bienes de la empresa, aplicando métodos y estrategias para beneficio de la misma.</p>	Componentes de control.	Ambiente de control. Evaluación de riesgos. Actividad de control. Información y comunicación. Supervisión y monitoreo.	<p>Entrevista/ Guía de entrevista</p> <p>Análisis documental/Ficha de análisis documental</p>
	Causas de un deficiente control interno	Carencia del MOF. Escases política institucional. Escasa formación y compromiso con el control interno. Ausencia de liderazgo. Ausencia de trabajo en equipo.	
<p>INDEPENDIENTE</p> <p align="center">Gestión de cobranzas</p> <p>(Muñiz & Mora, 2017) Es la etapa consistente en controlar y dar seguimiento a las cobranzas desde el momento que se emite el comprobante de pago a los clientes.</p>	Gestión de cobranzas	Capacitación de personal. Capacidad profesional. Base de datos. Existencia de normas y reglamentos internos.	
	Cuentas por cobrar	Valores absolutos. Valores relativos.	

ANEXO N° 03 GUIA DE ENTREVISTA

Objetivo: La presente guía de entrevista tiene como objetivo recoger información a fin de **describir cómo el Sistema de Control Interno mejora la gestión de cobranzas en EDEN EXPRESS SAC, 2018.**

Instrucciones: A continuación, encontrara una serie de preguntas a las que deberá marcar con un (x), la respuesta que considere correcta, indicándole a usted que la guía de entrevista tiene carácter reservado por lo tanto agradeceremos a usted sinceridad de respuestas.

N°	PREGUNTAS	S	CS	A	CS
	Del Sistema de Control Interno				
01	¿Considera que el sistema de control interno en la empresa es eficiente?				
02	¿Se da seguimiento a las deficiencias halladas?				
03	¿Se supervisa el cumplimiento de las actividades que realiza el personal?				
04	¿Se actualiza y aplica de manera correcta el control interno en la Gestión de Cobranza?				
	De los componentes del control interno				
	AMBIENTE DE CONTROL				
05	¿Los trabajadores en general conocen la importancia del control interno?				
06	¿La gerencia reconoce las aportaciones de mejora de los trabajadores de la empresa?				
	EVALUACION DE RIESGOS				
07	¿Se identifican en los clientes los riesgos de morosidad?				
08	¿Se identifican con facilidad a los clientes morosos?				
	ACTIVIDAD DE CONTROL				
19	¿En las cobranzas se cuenta con un cronograma de pago?				
10	¿Hay una persona idónea para realizar las cobranzas?				
	INFORMACION Y COMUNICACION				
11	¿El área de cobranza informa a la administración sobre las cuentas de cobranza dudosa?				
12	¿Los reportes de las cobranzas se informan de forma oportuna?				
	SUPERVISION Y MONITOREO				
13	¿Se supervisa el cumplimiento de las cobranzas?				
14	¿Los objetivos de la empresa se evalúan de forma permanente?				
	Causas de un deficiente sistema de control interno				
15	¿Existe una buena comunicación entre la gerencia y el personal de la empresa?				

16	¿El personal de la empresa tiene bien definido sus funciones?				
17	¿El personal se siente comprometido con la empresa?				
Justificar la gestión de cobranzas					
18	¿El personal de cobranzas está debidamente capacitado para el puesto?				
19	¿Se brinda reportes e indicadores que permitan saber el status de cobranzas?				
20	¿Se envían correos electrónicos a los clientes avisando sobre el vencimiento o si se realiza algún tipo de reclamo acerca de los pagos vencidos?				

Fuente: Elaboración propia

ALTERNATIVA	SIGNIFICADO
Siempre	S
Casi siempre	CS
A veces	A
Nunca	N