

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD



**Control interno de caja y la gestión de cobranzas de la empresa Carlos
Alberto Ostolaza Salinas, Chimbote - 2021**

Tesis para optar el título profesional de Contadora Pública

AUTORA:

Bach. Davelois Díaz, Claudia Francesca

ASESOR:

Mg. Vigo Bardales, Luis Alberto

CODIGO ORCID 0000-0002-4328-853X

CHIMBOTE – PERU

2022

Índice general	Pág.
Índice general	i
Índice de tablas	ii
Palabras clave	iii
Constancia de Turnitin	iv
Título	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	01
Metodología	19
Resultados	22
Análisis y Discusión	30
Conclusiones	33
Recomendaciones	34
Referencias Bibliográficas	36
Anexos	39

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1: Capacitación idónea sobre el control interno.	28
Tabla 2: Control interno de caja, tal cual se encuentra implementado.	28
Tabla 3: Implementación del control interno para el área de caja.	29
Tabla 4: Control interno acorde a la estructura de la organización.	29
Tabla 5: Cambios en el control interno para una mejora en el área de caja.	30
Tabla 6: Actitud por parte del titular para implementar el control interno.	30
Tabla 7: A nivel interno la empresa requiere un cambio inmediato.	31
Tabla 8: Como personal involucrado del control interno reciben capacitaciones mensuales o periódicas.	31
Tabla 9: Las funciones se revisan e acuerdo a las necesidades y exigencias del área.	32
Tabla 10: Política de créditos a clientes.	32
Tabla 11: Evaluación de la gestión de cobranzas.	33
Tabla 12: Falta de planificación en la gestión de cobranzas.	33
Tabla 13: Sistema de cobranzas efectivo y regular para los clientes.	34
Tabla 14: Un control de cobranzas eficiente permite una solvencia económica.	34
Tabla 15: El cliente genera la falta de liquidez.	35
Tabla 16: La política de créditos con la que trabaja la empresa es óptima:	35
Tabla 17: El sistema de cobranzas se da de forma regular y efectiva a los clientes.	36
Tabla 18: Como personal involucrado de la gestión de cobranzas reciben capacitaciones mensuales o periódicas.	36
Tabla 19: Existen clientes morosos.	37
Tabla 20: Los vencimientos de pago reciben un seguimiento óptimo:	37

Palabras clave: Control interno, Finanzas, Gestión de cobranzas.

Keywords: Internal control, Finance, Collection management.

Líneas de Investigación:

Línea de programa	Finanzas
Área	Ciencias sociales
Sub-área	Economía y negocios
Disciplina	Economía



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“Control interno de caja y la gestión de cobranzas de la empresa Carlos Alberto Ostolaza Salinas, Chimbote – 2021”** del (a) estudiante: **Claudia Francesca Davelois Díaz**, identificado(a) con **Código N° 1114200455**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 26%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 20 de Marzo de 2023

 UNIVERSIDAD SAN PEDRO
CHIMBOTE

Dr. LUIS VENEGAS GORDILLO
RECTOR (e)



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título:

**Control interno de caja y la gestión de cobranzas de la empresa Carlos
Alberto Ostolaza Salinas, Chimbote – 2021**

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como propósito: Analizar el control interno de caja y su contribución en la gestión de cobranzas en Carlos Alberto Ostolaza Salinas, Chimbote - 2021. Es menester precisar que la indagación fue descriptiva, no experimental y de corte transversal, en cuanto a la población estuvo compuesta por la compañía materia de estudio, en un número de ocho colaboradores que incluyó personal tanto del área contable como administrativa y operativa, la misma que se consideró en la muestra del estudio. La técnica usada fue la encuesta y se les aplicó a los colaboradores, en cuanto al instrumento se trabajó con el cuestionario.

Los resultados obtenidos fueron de gran utilidad ya que aportó de una forma positiva en cuanto al control interno y a la gestión de cobranzas, ya que, en los resultados, un 62.5% opinaron que el control interno se encuentra implementado regularmente y en un mismo porcentaje se determinó que existe una falta de planificación en la gestión de cobranzas. Por otro lado, y de forma paralela, se buscó el poder brindarle a la institución las pautas, instrumentos y los medios necesarios para poder efectuar y desarrollar un sistema de control interno idóneo para proceso de cobranzas.

ABSTRACT

The purpose of this work was: To analyze the internal cash control and its contribution to collection management in Carlos Alberto Ostolaza Salinas, Chimbote - 2021. It is necessary to specify that the investigation was descriptive, not experimental and cross-sectional, in terms of the population was made up of the company under study, in a number of eight collaborators that included personnel from both the accounting and administrative and operational areas, the same that was considered in the study sample. The technique used was the survey and it was applied to the collaborators, as for the instrument, the questionnaire was used.

The results obtained were very useful since they contributed in a positive way in terms of internal control and collection management, since in, the results, 62.5% believed that internal control is implemented regularly and in the same percentage it was determined that there is a lack of planning in collection management. On the other hand and in parallel, it was sought to be able to provide the institution with the necessary guidelines, instruments and means to be able to carry out and develop an internal control system suitable for the collection process.

1. Introducción.

ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

Los trabajos de investigación en los cuales se fundamentó la realidad problemática y el estudio de nuestra investigación fueron los siguientes:

Según Becerra y Mantilla (2021), su investigación tuvo por objetivo el examinar la gestión de créditos y de cobranzas de la empresa Ingenieros en Acción S.R.L., donde el tipo de investigación fue descriptiva, de diseño no experimental y con un corte transversal. Los métodos utilizados incluyeron: entrevistas y análisis documental, así también herramientas tales como: las guías de entrevista y las fichas de análisis documentarios. Se empleó un modelo econométrico que comprende todo el año 2020, de este modo en base al tiempo preestablecido se analizó el desempeño de la compañía, mediante o a través de una serie de datos que permite evaluar la gestión de créditos y también la de cobranzas. A fin de establecer el grado de acatamiento de lo que son las políticas de crédito. Por otro lado, las guías de entrevista y lo que son las fichas del análisis documental que fueron realizadas al encargado de la compañía se analizaron, donde se observó que un más de la mitad de las políticas de autorización de crédito “no se cumplían”, así mismo, de lo que es la tabla de nivel e intervalo, se determinó que el nivel de gestión en base a los métodos de cobranza es “deficiente”. Por otro lado, dentro de los resultados conseguidos se muestra que existen vacíos en cuanto a la aplicación de técnicas y políticas en lo que es la gestión crediticia y de cobranza dado por la falta de planeación, organización y rastreo de las funciones de los participantes. De lo que se concluye que estas falencias se reflejaron en una lenta rotación de la cobranza y un importante nivel de morosidad, lo que afectó el desarrollo de la empresa. Asimismo, en cuanto al proceso de investigación de lo que es la gestión de créditos y cobranzas, se encontraron falencias por el descuido del trabajo administrativo, por ello, se considera importante la gestión de procesos de la empresa y el análisis de la política crediticia y de cobranza, ya que ofrecerá las herramientas adecuadas para valorar el escenario en el que se encuentra la organización y aportar a lo que es el logro de las metas instituidas en cada una de las áreas.

Según Caballero (2021), su indagación tuvo como objetivo el establecer lo que es la relación entre las cuentas por cobrar y el control interno en los colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo - Lima, 2021. En cuanto a lo que es la metodología se estableció un estudio de orientación cuantitativa, de diseño correlacional. Para alcanzar los objetivos de la exploración se concurrió al empleo de lo que son diversas técnicas de investigación y a su vez a un modelo econométrico, que ayudo no solo a evaluar las cuentas por cobrar, sino también a saber si hay una correlación con el control interno de la compañía. Por lo tanto, podemos concluir que el control interno no tiene conexión con las cuentas por cobrar.

Según Chávez y Sevilla (2021), en su estudio de investigación tuvo por objetivo el valorar el control interno de lo que son las cuentas por cobrar de la empresa estación de servicios CT-GAS EIRL, Trujillo, 2020. Para esto se utilizó un enfoque basado en un trabajo básico, cuantitativo, con diseño no experimental y descriptivo. Se utilizó métodos como el análisis de documentos, entrevista y observación. Así mismo, en cuanto a la valoración de los elementos del COSO en una escala de tres: optimo, regular y deficiente, se determinó que la supervisión/monitoreo y los dinamismos de control son “deficientes”, la evaluación de riesgos es “regular”, mientras que la información y comunicación si es “óptima”. Como resultado se pudo concretar que la empresa presenta insuficiencias en la implementación del proceso deudor, lo cual se reflejara en la alta proporción de lo que son las cuentas por cobrar de la compañía que participan en el activo de la empresa. En conclusión, la valoración del control interno de los deudores ayudará a comprender el cómo se llevan a cabo cada uno de los mecanismos y revelar cada una de las debilidades en la entidad, para así poder recomendar mejoras en las áreas correspondientes con una mayor deficiencia.

Tal como indica Méndez (2021), su trabajo tuvo por objetivo el determinar la influencia del control interno según COSO (2013) en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa centro de carnes C&C POZUZO E.I.R.L. La investigación fue correlacional, no experimental y de corte transversal. Hay que mencionar que se empleó el método de Rho de Spearman con una elevación de significancia del 0.0957 que está por encima del 0.05, con lo cual se puede deducir que hay una gran afinidad

entre lo que es el control interno según COSO (2013) y la gestión de crédito y cobranzas, conjuntamente, hay una significancia de 0.000, la cual está por debajo de 0.001, por lo que se establece que la hipótesis es completamente invalidada. En otras palabras, podemos decir que hay una correlación muy alta entre la falta de control interno, la cobranza de crédito y las variables de otorgamiento, lo cual sugiere que este déficit es el principal motivo de la mala gestión y cobranza del crédito. Un dato importante o a considerar, es que se halló un gran grado de conexión entre la gestión del crédito, el cobro de deudas y las diferentes dimensiones del sistema de control interno. Entre otras conclusiones, destacaremos que la compañía posee una política fundada en lo que es la confianza de recomendaciones personales con los socios comerciales para obtener la primera impresión del crédito, luego de lo cual el responsable de la adjudicación no hace mucho.

Tal como indica Cahuana (2020), su investigación tuvo por objetivo el brindar opciones para corregir el control interno concerniente a lo que son las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la compañía Pricewaterhousecoopers S.C.R.L., año 2018. En cuanto al tipo de investigación se trabajó con la descriptiva/explicativa, no experimental. Se debe agregar que se empleó un modelo econométrico que comprende todo el año 2018, de este modo se analizó el ejercicio de la organización en cuanto al tiempo preestablecido, mediante o a través de una serie de datos que permite evaluar las variables preestablecidas, con lo cual se determinó que existe una relación estrecha en lo que es el manejo de los aplazamientos consentidos a los usuarios y la rotación de cartera de los mismos. Como resultado favorable para la empresa, se obtuvo opciones de los diferentes recursos viables para así optimizar el control interno que está interrelacionado con las cuentas por cobrar y a su vez a las de por pagar, con esto se buscaba la forma de contrarrestar las numerosas carencias halladas, teniendo como base cada uno de los resultados adquiridos en las pruebas previamente trabajadas sobre los estados financieros.

Según Diestra y Padilla (2020), su indagación tuvo como designio el establecer de qué forma el control interno en el área de cobranzas afecta en la rentabilidad de MAKROADUANAS S.A.C. – año 2018. Para el trabajo se utilizó una sistemática mixta dado que posee características cualitativas y a su vez cuantitativas, es de tipo

aplicado y de nivel descriptivo. En cuanto a la investigación cualitativa se manejó a través de una entrevista compuesta por un número de 13 ítems. Las técnicas de observación recolectadas en la empresa durante las salidas de campo tuvieron como fin el documentar los movimientos realizados en el área relacionado a cobranzas. Los métodos cuantitativos incluyen el análisis de documentos contables; la variable dependiente se mide analizando los indicadores presentados en tablas y gráficos para reflejar la situación de la empresa, con lo cual se pudo determinar que en los ratios de rentabilidad: “Ratio de Margen Bruto 2017-2018”, tuvo significativas diferenciaciones de un periodo a otro. Por otro lado, se estableció una correlación de variables con respecto al ROA, donde se evidencia que hubo una variación objetiva en un 2.83 %, dado que en el 2018 hubo una mayor utilidad en la empresa. Los resultados obtenidos indican una mayor rentabilidad financiera y económica. Finalmente se concluyó que la aplicación de actividades o pautas en control interno incide positivamente en el área de recaudación, en cuanto al perfeccionamiento de la rentabilidad y en base a la respuesta de los empleados, quienes nos dicen que la aplicación de controles internos puede disminuir costos, extender las ganancias y perfeccionar los recursos humanos, de materia prima y bancarios.

Según Nizama y Solís (2020), su investigación tuvo por objetivo el establecer sobre la influencia del control interno en lo que es la gestión de cuentas por cobrar comerciales y con propuestas de mejora de la empresa HFP HYDRAULIC S.A.C. Lima Cercado, 2017 al 2019. La indagación fue de tipo correlacional con un diseño no experimental. Para el trabajo, se utilizó un modelo econométrico que comprende los años 2017/2018/2019, de este modo se analizó el desempeño de la empresa, a través de una serie de datos. Como resultado se determinó que el control interno se ve afectado estrechamente por lo que es la gestión de cuentas por cobrar comerciales. Por último, entre otras conclusiones se resalta que el efectuar de una manera clara y concisa todo lo referente al control interno y así mismo aplicándolo con un método o sistema adecuado, nos dará como resultado una óptima eficiencia en la parte administrativa y de ventas, las cuales solo se enfocan en consumir los objetivos preestablecidos por la entidad o empresa donde se lleva a cabo. Así mismo, nos dice que las cuentas por cobrar comerciales, serán dadas por la falta de manuales escritos,

cobranza entre otros sistemas de control interno y esto se refleja en el estado financiero.

Con base a Rivera (2020), en su estudio de investigación podemos decir que este trabajo tuvo por objetivo el enunciar una oferta que responda a los peligros e insuficiencias del sistema de control con respecto a las cuentas por cobrar, a través de un seguimiento al modelo COSO, para la gestión eficiente de la gestión financiera de la empresa de la empresa PHARMACID S.A.S. Se utilizó la indagación de tipo descriptiva. Así mismo, se trabajó con un modelo econométrico que comprende el año 2020 en su totalidad, de este modo se analizó el trabajo de la compañía en cuanto al tiempo preestablecido, mediante o a través de una serie de datos que permita dar un ofrecimiento evaluar sistema de control interno respecto a las cuentas por cobrar. Se determinó que la compañía materia de estudio no tenía un sistema de recaudaciones conveniente para controlar a todos sus clientes, asimismo, se encontró que no cumplían con las pautas especificadas en el manual, lo que se verá reflejado en el hecho de que no tienen un plan de cobro específico, el que no se han rastreado la fecha de vencimiento de las facturas, entre otras cosas. Finalmente, y como conclusión se destacó que existen deficiencias en la planificación, organización y ejecución administrativa/contable, así como también en la comunicación o interrelación entre los distintos departamentos de la entidad, lo cual dificultara para una efectiva o eficaz toma de decisiones en la entidad.

Según Yahuana (2020) su trabajo, busco el establecer en qué medida el control interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN´SINVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo - Lima en el año 2019. A través del uso de métodos de indagación descriptiva, no experimental y correlacional; asimismo, cabe señalar que también se realizaron análisis estadísticos. Se empleó un modelo econométrico, de este modo se analizó el desempeño de la empresa, mediante una serie de datos que permite valorar la gestión de créditos y también la de recaudación, con lo cual se estableció que en un 80%, la inversión que hace una empresa crece en cuanto a rentabilidad al aplicar un adecuado control. Como resultado, se logró determinar que el control interno mejora el cobro de créditos y deudas, mientras que la mayoría de los colaboradores confirman que

los procesos administrativos siempre se mejoran a través de este, ya que permite crear un proceso de control en el momento de otorgar el crédito a cada uno de los consumidores, así como mejorar el cobro de deudas para evitar el riesgo financiero, como aspecto relacionado. Finalmente cabe resaltar que el elegir el tipo de control interno adecuado para los clientes, nos permitirá obtener información financiera adecuada y precisa, con la cual podremos presentar y manejar herramientas contables óptimas para una toma de decisiones, no solo de inversión sino también de actividad económica.

Según Alonso y Diaz (2019), su indagación, tuvo como objetivo analizar el sistema de control interno COSO 2013, y su influencia en la gestión financiera en las empresas de fabricación del calzado del distrito de San Juan de Lurigancho. La población estará constituida por 27 colaboradores. Así mismo, en base a la evaluación de los componentes del COSO, en una escala de tres niveles: bueno, regular y malo, se determinó que el 7.4% percibe una gestión financiera de “nivel malo”, el 22.2% de los encuestados percibe un “nivel regular”, así también, el 51.9% presenta un “nivel bueno”. Como resultado, se ratificó que el control interno es parte del capital al momento de administrar la empresa, así mismo, también se constató que este tipo de empresas carecen de un control, lo cual repercute en desequilibrios económicos y financieros. Así también, que el uso del régimen, para el control interno de las compañías, permitirá optimizar su posición financiera, optimizar el uso de recursos y monitorear los procesos de la empresa, lo cual nos dará como resultado una gestión sistemática y eficaz. Entre otros puntos, se resaltó que el sistema manejado incurre directamente en el trabajo financiero, lo que se manifiesta no solo en el progreso de lo que sería la eficiencia sino también en la eficacia de recursos.

Según Llontop (2019), su trabajo tuvo como finalidad, el establecer si la implementación del control interno tendrá influencia en la liquidez de la empresa Alimenta Perú S.A.C., Chiclayo, 2018. Las técnicas admitieron el recolectar y registrar la información correctamente: guías de observación, guía de entrevista, ficha documental, etc. Para la indagación se empleó un modelo econométrico que comprende todo el año 2018, de este modo se analizó el ejercicio de la compañía en

cuanto al tiempo preestablecido. Como resultado y a través del análisis horizontal a los estados financieros se confirmó que el control interno es efectivo en base al desarrollo del sistema en general y con respecto a la solvencia de la compañía. En términos de control interno, la mejora se verá reflejada en el aumento de las ganancias, porque la empresa estará ejerciendo un control más estricto sobre el proceso operativo. Entre otras conclusiones, en su investigación, nos dice que la compañía no tenía suficientes dictámenes para describir efectivamente los controles internos que utilizaban en el proceso operativo, es por este motivo que no se puede referir a ciencia cierta el impacto que ejerce sobre la liquidez de la empresa en detalle. Así mismo se determinó que es completamente dable el hecho de plantear un régimen de registro interno en la compañía.

Según Pacherrez (2019), la indagación tuvo de objetivo, el conocer la relevancia que tiene el control interno en la gestión de cobranzas en la empresa de servicios EL PROGRESO S.A en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015. El trabajo, fue descriptivo, así mismo, la recolección de datos se realizó a través de la observación de las diferentes áreas como también el análisis documental, el cual ha sido aplicado a las cuentas por cobrar. Para la exploración empleó el modelo econométrico que comprende todo el año 2015, de este modo se analizó el ejercicio de la compañía en base al tiempo predeterminado. Se determinó que la empresa escasea en cuanto a políticas de intervención interna, en este sentido, podemos decir que la organización debería de contar con un manual funcional y de procedimientos que permitan tomar decisiones acertadas y concisas. Entre otras conclusiones se señala que la mejora de los dos puntos tratados, conducirá a aumentos significativos y positivos para la empresa. Así mismo, ante las cuestiones planteadas, el personal manifestó que enviarían informes al supervisor, los cuales deberán ser verificados en el sistema y por analistas, con el fin de mejorar la recaudación en la compañía.

Según Rodriguez (2019), su trabajo busco el establecer cuál es el efecto del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C. en el periodo 2017, con el fin de reducir el riesgo y con ello mejorar la administración de la empresa. Para llevar a cabo este análisis se utilizado el método descriptivo con el fin de recolectar, analizar y resumir las diversas observaciones relevantes. La

muestra está formada por 10 personas relacionadas con el ámbito de los deudores, utilizando de técnica de recolección a la encuesta. En esta investigación se empleó un modelo econométrico que comprende todo el periodo 2017, de este modo se analizó el desempeño de la empresa a través de una serie de datos que permite evaluar el control interno y también las cuentas por cobrar, gracias a las derivaciones obtenidas en cuanto al componente ambiente de control del COSO, es posible determinar que solo el 30% de las cuentas ya mencionadas, son sobrellevadas de forma conveniente, es decir, que los colaboradores no ponen en práctica la ideología y los valores de la organización. Al mismo tiempo podemos estar seguros de que no hay un impacto efectivo en la aplicación del ambiente de control en las cuentas por cobrar, ya que al utilizar la prueba de chi-cuadrado, el valor arrojado asciende a un 0.05, lo que nos lleva a indicar que la hipótesis trazada es nula. Por otro lado, los resultados exponen que la entidad, cuenta con controles débiles e insuficiente personal, de lo que se puede concluir que debido a la incorrección de un marco integral y frente a un riesgo potencial que se puede presentar en el campo de estudio, no se obtendrá la respuesta correcta, dado que no se encuentran capacitados para reconocer el riesgo y mucho menos decidir cómo actuar frente a él.

Tal como indica Saavedra (2019), su investigación tuvo como objetivo el buscar la implementación del sistema de control interno de la morosidad y su impacto en el fondo de caja. Este trabajo de investigación examinó la hipótesis de que la inserción del control interno tiene un resultado efectivo en el crecimiento del número de estudiantes en el período escolar de Miguel Ángel Buonarroti, 2017. La población estuvo conformada por unas escuelas, con la misma tipología en cuanto a la actividad económica. Así mismo, en cuanto a la evaluación de los componentes del COSO y con el fin de aportar liderazgo intelectual, se proporcionará un “punto de enfoque”, mientras que se reconoce que el proyecto y ejecución de controles idóneos para componente demanda de un juicio y varía de una organización a otra. Para los resultados, utilizamos diversas herramientas de recolección de datos, entre ellas la encuesta, lo que nos permitió evaluar el grado de acatamiento de los encuestados. De los resultados obtenidos se pueden extraer el hecho que, debido a controles internos insuficientes, el centro de capacitación acumuló grandes deudas por la misma razón que no pudo reunir suficiente efectivo para desempeñar sus

compromisos a corto plazo. Así mismo, se concluyó que como que hoy en día, el cumulo de usuario moroso va en acrecimiento, debido a que las leyes, resguarda a los apoderados y deja al centro educativo desamparado o poco respaldado, por lo que resulta de esto un aumento en la falta de liquidez de la institución.

Tal como indica Chávez y Loconi (2018), la presente averiguación ha sido realizada a fin de evaluar la gestión de las cuentas por cobrar comerciales para así poder establecer la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas durante un determinado periodo. Para llevar a cabo este análisis se utilizó el método descriptivo, la población está constituida por el área de créditos y cobranzas. Para la indagación se empleó un modelo econométrico que comprende los periodos 2014/2015, de este modo se analizó el desempeño de la compañía en cuanto al tiempo preestablecido a través de una serie de datos que permite evaluar las variables de la investigación en sí, donde se determinó que los días de cobranza han disminuido de un año a otro, lo que resulta de forma favorable para la entidad. Por otro lado, se ha encontrado que la política de asignación y cobranza de créditos afecta la gestión de las cuentas por recaudar, debido a incumplimientos corporativos, por lo cual se recomienda una potenciación administrativa/contable, seguimiento permanente y control paulatino predeterminante. Se concluyó que no existen políticas operativas adecuadas para la empresa, lo que resulta en la necesidad de evaluar una gran parte de las cuentas de recaudación, para así poder mejorarlas, reemplazarlas o darles otro mejor uso. Por ello, es ineludible sugerir perfeccionamientos en los ordenamientos de crédito y cobranza y así mismo, en las políticas de la empresa.

Tal como indica Culquicondor (2018), la investigación tuvo como principal objetivo el establecer e efectuar un sistema de control interno para la empresa comercial VENTURA PALLETS EXPORT E.I.R.L. Tuvo una investigación de tipo aplicada, no experimental. Así mismo, en base a la valoración de los componentes del COSO, podemos decir que los mecanismos implementados actualmente en la empresa no están anclados, es decir, no se ajustan a las políticas de control internacional y no se basan en COSO I o COSO II, lo que en consecuencia ha llevado a no lograr una mejora en la gestión de pagos. Se concluye que el control efectivo de la carpeta de

clientes en una empresas o entidad, es de suma importancia dado que es una de las partidas contables que afirma, reconoce y da razón que los flujos de caja ayudan a la vigilancia de muchos deberes y encargos que convienen efectuarse en destino a los términos determinados por los proveedores o acreedores. Por este motivo se establece que es fundamental dado que en base a los rubros contables se asegurará que el flujo de efectivo ayude a cumplir con los diversos compromisos, responsabilidades y obligaciones de la empresa, los cuales se deben consumir dentro de un periodo determinado. Para ello, es necesario crear un sistema que revise constantemente la ejecución de los préstamos para evitar posibles riesgos ocultos, como lo sería una grieta tanto administrativa como contable o incluso la quiebra.

Tal como indica López (2018), su investigación ha sido desarrollada bajo una perspectiva enfocada en el control interno y su relación con la gestión financiera. Para la exploración se empleó un modelo econométrico, de este modo se analizó el control interno y también la gestión financiera. Podemos decir, que la metodología es importante porque ayuda a determinar los resultados, donde se obtuvo que el 60% de los antecedentes estudiados fueron descriptivos (analíticos, explicativos, correlacionales, retrospectivos), que es un tipo método que nos ayudara en nuestra investigación, principalmente mostraron la correlación entre las variables de indagación. En los resultados observaremos que la ejecución de un control interno efectivo en el campo crediticio afectará la gestión financiera. Con ello, cabe resaltar que el desarrollo efectivo del control interno en el campo de la cobranza afectará la gestión. Por lo tanto, los gerentes deben preocuparse sobre el efectivo control interno y las áreas de crédito y cobranza., porque evita el incumplimiento de los préstamos emitidos por las entidades financieras. Por otro lado, se reconoce que la entidad no cuenta con un plan efectivo de recuperación de préstamos, por lo que los directores de las instituciones financieras deben prestar atención a implementar un plan efectivo de recuperación de préstamos. Como punto final, se determinó que es necesario que los gerentes brinden facilidades para servidores en continua capacitación con el fin de brindar mejores servicios a los clientes de manera oportuna y efectiva.

Tal como indica Solano (2018), este trabajo de investigación busco el analizar las cuentas por cobrar, mediante la gestión administrativa con finalidad de optimizar y

obtener el mayor provecho posible a los recursos disponibles para la toma de decisiones en un futuro. La indagación es descriptiva con enfoque cuantitativo. Se empleó un modelo econométrico, de este modo se analizó el desempeño de la empresa a través de una serie de datos, de la cual se determinó que, en cuanto a las cuentas por cobrar, que nadie debería ser responsable del 100% del área de captación y que no existe un manejo idóneo de cuentas por cobrar. Por otro lado, los requisitos de crédito son de dos a tres meses, es decir (60, 90 o más) no se reciben exactamente en la fecha límite, porque los límites de cada crédito no son inspeccionados y mucho menos revisados por empleados. Asimismo, se determinó que la indagación lograda es necesaria para así lograr la eficacia y eficiencia en las operaciones de capital de trabajo, política de cobranza, política de crédito, prevención de riesgos financieros tanto de liquidez como de respuesta, para así poder consumir con cada una de las obligaciones necesarias. Como punto final, se concluyó que, el objetivo principal sería el busca analizar cada una de lo que son las cuentas, a través de lo que es la gestión administrativa con el fin de poder optimizar y lograr un mejor resultado con respecto a los recursos disponibles con los cuales se trabajara en un futuro en lo que es la toma de decisiones.

Tal como indica Torres (2018), esta indagación busco el establecer la relación entre el control interno y su influencia positiva en la gestión del área de tesorería de la empresa “GRUPO ACRIMSA S.A.C.”. El diseño fue de tipo no experimental. Por otro lado, cabe resaltar que un punto crítico a tratar es la falta adecuada de supervisión del control interno ya que se han apreciado diversas perturbaciones en el ámbito financiero. Así mismo, en la evaluación de los componentes COSO, se determinó que la empresa en mención, pese a tener un sistema instaurado, se observan deficiencias, lo que puede ser perjudicar la tarea del área de tesorería. Los resultados y análisis mostraron que los controles internos fueron insuficientes, lo que impidió en parte el logro u objetivos de la empresa. Una vez aplicados los métodos de análisis de datos, los resultados revelaron que se necesita implantar un eficaz y eficiente régimen de control, debido a que es un instrumento necesario para el progreso y avance de las empresas, pues solo de esta manera se pueden lograr los objetivos trazados, especialmente en el ámbito financiero. En conclusión, se requiere de capacitaciones periódicas a los empleados en general, lo que permitirá generar

planes de mejora dentro de la empresa, los cuales serán ejecutados posteriormente y así ayudará a la empresa a mejorar su unidad.

Tal como indica Condorachay, Hurtado e Yangua (2017), su investigación tuvo como objetivo el implementar el control interno para optimizar el área de crédito y cobranzas. Ya sean empresas públicas o privadas, lo que respecta a gestión empresarial es de gran importancia para ambas compañías, esto se generó a raíz de que se observó que en gerencia o algunos tipos de mando había reincidencias en cuanto a las fallas en los procesos administrativos o gerenciales, sumado a ello el conformismo frente a algunas situaciones que ponen a la metas y avances de la empresa en una incertidumbre. Mediante esta investigación y la incorporación de un manual se denoto la mejora de funciones relacionadas a la estructura organizacional. Así mismo, en base a la evaluación del control interno realizada por los componentes de control (COSO), se estableció que la empresa tiene una falta control interno porque no hay un manejo adecuado en esta área, por otro lado, se determinó que las evaluaciones crediticias de los clientes se hicieron de manera deficiente al momento del crédito. Entre otros puntos se recomendó el incentivar a cada uno de los equipos de trabajo como también el precisar cuál es el área para lo que es la gestión de cobranzas con el fin de determinar si está funcionando según lo planeado o necesita ser modificado y así prevenir o por otro lado minorar las pérdidas y aumentar las entradas por los créditos concedidos y las cobranzas efectuadas.

Como todos sabemos, en todo trabajo de investigación, para sustentar y establecer los informes finales de investigación, es necesario apoyarse en diversas teorías existentes del objeto de investigación, y por tal motivo, es necesario proponer el sustento teórico de nuestra primera variable de estudio, el control interno, que es la herramienta de gestión más relevante en cualquier compañía pese al tamaño que esta tuviese, ya que a través de su aplicación brindan mayor seguridad a la entidad, ya que ayuda no solo a detectar, sino también a disminuir posibles mermas, resguardando así los recursos de la organización (Rojas , 2017).

El control interno es un conjunto de técnicas, reglas, registros, etc., que se desarrollan a fin de advertir posibles peligros que afectan a una determinada entidad. Vivanco (2018), nos dice que es visto como un instrumento de gestión, aplicada en lo financiero y administrativo, es por ello que es considerada como una herramienta utilizada para advertir y descubrir malas administraciones, fraudes y hurtos en cada área de la empresa. Según una revisión de la literatura relevante, este posee un impacto real en el trabajo de las empresas peruanas. En tanto para Zeña (2019), nos dice que el control interno, ayudará en la redirección de todas las áreas de la compañía en forma positiva, así también, incidirá en la gestión idónea de esta.

Según la Contraloría General de la República del Perú (2014), el control interno es un sumario completo usado y sobrellevado por los propietarios, empleados y personas a cargo, de una organización para contrarrestar los peligros y proporcionar seguridad sensata con el fin de lograr la misión del ente.

Desde un enfoque englobado se puede decir o afirmar, que el sistema de control interno de la corporación tendrá un posible impacto en cuanto a la rentabilidad de la entidad donde se emplea. En algún punto será importante entender la rentabilidad de los activos, la aplicación de controles internos, el seguimiento y la evaluación adecuada, ya que permitirán a los profesionales contables o encargados el manejar los sistemas de control interno adecuadamente para conseguir con ello, la eficiencia y eficacia en el trabajo diario, con el fin de brindar datos financieros confiables en una determinada operación y/o gestión en general.

En cuanto a la fundamentación científica de nuestra segunda variable de estudio, gestión de cobranzas, es el proceso para lograr la cancelación por un producto o servicio. Este pago puede hacerse antes, durante o después de recibido el beneficio, según se haya pactado entre las partes. Para Bustios & Chacon (2018), la gestión de cobranzas son aquellas operaciones que la asociación empleara para efectuar una cobranza cuando estas alcanzan la prescripción, en este punto podremos decir que es el proceso formal a través del que se tramitará el cobro de una determinada cuenta que se inició a raíz de la adquisición de un producto o el pago de un determinado servicio.

Por otro lado, para Mogollón (2021), la gestión de cobranza involucra lo que es un incorporado de estrategias que se sugieren y ejecutan con el fin de favorecer y mejorar los métodos de pago de los clientes. Esto incluye, entonces, las acciones orientadas a evitar la acumulación de deudas por parte de los alumnos o familiares y a promover la cancelación de las existentes.

JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.

Los motivos que nos llevaron a realizar la presente indagación, es que algunas empresas no pueden realizar correctamente sus dinámicos por la falta de control interno o el mal manejo de este, por lo que es significativo el haber ejecutado este trabajo de investigación y así darnos cuenta que es sustancial el conocer cómo sobrellevar el control interno y con ello manejar una mejor gestión de cobranzas dentro de la empresa, con esto se podrá evitar diversos inconvenientes que se puedan presentar en cuanto a las actividades de la institución.

En cuanto a su **justificación social**, nos consintió el hecho de poder ratificar el cómo es que el control interno de caja contribuirá de manera óptima y objetiva a lo que es la gestión de cobranzas, mejorando en ciertas pautas o parámetros ya preestablecidos por la empresa, que sin embargo se han visto con inconsistencia o irrelevancias que llevan a un desdén administrativo/contable.

Este trabajo se **justifica científicamente**, porque será usado como referencia para trabajos futuros relacionados al tema, contribuyendo así al conocimiento científico, ya que aportará nuevas prácticas y erudiciones al examinar, establecer y trazar estrategias para conseguir una buena gestión del capital de trabajo y así aumentar la solvencia de las instituciones empresariales.

PROBLEMA.

En los últimos años, diversos estudios han confirmado que las entidades comerciales carecen de un sistema de control interno para dirigir eficazmente su cartera de crédito, lo que muchas veces se traduce en pérdida de ventas, falta de liquidez y, en el peor de los casos, interrupción de las operaciones comerciales por desconocimiento de la gestión. Queremos enfatizar que los factores

de riesgo siempre han sido inherentes al concepto humano, sin embargo, los administradores han buscado la manera de ejercer cierto control sobre sus acciones para reducir el riesgo, pero con el tiempo, algunos han carecido de la capacidad de organizarse para adecuarse a los cambios generados con respecto al progreso tecnológico.

Según Estupiñan (2021), nos dice que el control interno es una actividad, realizada por consejo de dirección de una entidad el cual está planteado concretamente para proveer seguridad razonable y así poder lograr en la empresa los tres objetivos importantes, como lo son: la efectividad y eficiencia de los métodos que se realizan, la confianza y seguridad al realizar las operaciones y como último punto, pero no menos importante, el acatamiento de la normativa legal.

Por esta razón, el control interno surgió porque tenía que existir una herramienta para gestionar los procedimientos operativos para prevenir, reducir y eliminar riesgos para que la empresa logre sus objetivos. Cabe mencionar que este permite llevar a cabo correctamente las operaciones internas de la compañía, implementar normas y reglamentos con el fin de minimizar los riesgos operacionales, lograr metas y velar por la veracidad de los registros llevados. Si bien el sistema de control interno proporciona seguridad operativa, es significativo que la empresa tenga que mantener sistemas eficientes y realizar evaluaciones regulares al mejorar los procedimientos actuales y las pruebas de viaje para verificar que se proporciona un control suficiente para completar el programa y la función del diseño y función de la esencia de diseño manual. Actualmente, cuando una compañía vende sus productos a crédito, corre el riesgo de no poder recuperar total o parcialmente la deuda; por ineptitud, muerte del deudor o falta de domicilio; por lo tanto, es vital el tomar las cautelas necesarias, tales como: analizar las autoridades fiscales del cliente, determinar que el garante es responsable del garante notariado por ambas partes, juicios futuros en caso de accidente, etc.; de esta forma se reduce el riesgo y la organización no se verá dañado por la deficiencia en liquidez. Por esto, continuamos recopilando información para diagnosticar la situación actual; identificar los riesgos existentes; realiza procedimientos de auditoría de los sistemas de control interno del proceso; prepara informes sobre los resultados de las evaluaciones; y proponer

políticas y procedimientos. Por tal motivo, se planteó el siguiente problema de indagación:

¿Cómo el control interno de caja contribuye en la gestión de cobranzas de la empresa Carlos Ostolaza Salinas, Chimbote - 2021?

CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Definición conceptual de control interno:

El control interno definido por Fonseca (2011), es la base en cualquier empresa, dado que mediante este lograremos visualizar eficiencia y la eficacia de las sistematizaciones llevadas por la compañía. Así mismo cabe resaltar que los registros te brindaran una seguridad en cuanto a su contenido, es por este motivo que podemos decir que es fundamental adoptar una cultura de control interno en cualquier entidad.

Definición operacional de control interno:

El control interno tendría que trazarse desde la propia dirección, no en base a los dinamismos efectuados, sino como parte del ciclo de gestión, porque cuando se diseña desde dentro, se convierte en parte integral del proceso de planificación, ejecución y seguimiento de la entidad. Para un control interno seguro y al integrar diversos controles en las diligencias comerciales, las compañías pueden evadir operaciones y costos redundantes.

Definición conceptual de gestión de cobranzas:

Para Jerez (2015), la gestión de cobranza tiene como objetivo convertir las cuentas por cobrar en activos corrientes lo antes posible y revertir el impacto negativo en el flujo de caja. La gestión de cobranza se fundamenta en un sumario de pasos, que consentirá constituir una serie de ejercicios, labores y gestiones que emplearemos a nuestros usuarios con el fin de lograr el recobro de créditos vencidos.

Definición operacional de la gestión de cobranzas:

Para la gestión de cobranzas se utilizan diferentes canales de contacto para el proceso de gestión. Toda esta información debe estar debidamente organizada y gestionada para poder realizar el proceso de recogida de forma eficaz. Además de mantener el orden y la organización de la información del cliente, el gerente de cobranza también debe tener un conocimiento profundo de ciertos aspectos básicos de la empresa,

como los productos y servicios que brinda, los procesos operativos del negocio y la tecnología. Se utiliza para gestionar información, áreas de acción y otros.

Plasencia (2010), nos dice que un correcto sistema de control interno es un fragmento significativo en una organización bien fundada, dado que certifica la seguridad de las finanzas y la confiabilidad de la contabilidad y los resultados; actividades esenciales para el buen funcionamiento de cualquier compañía. La principal conclusión de su glosa es que el sistema de control interno debería de ser planificado y nunca dejado al azar o a la espontaneidad, ya que esta forma una red bien pensada de métodos y medidas de coordinación que se unen para operar de manera coordinada, fluida, segura y responsable que garantiza el mantenimiento del control y la máxima seguridad de la empresa.

Molina (2005), manifiesta que las estrategias de cobranzas deben ser adecuadas, oportunas y completas. Teniendo por objetivo el cerrar el círculo de la venta, pero no dándola por concluida aquí, sino a través de una cobranza óptima llevar a que el cliente reciba una invitación directa o indirecta de volver a trabajar con la empresa. De no conseguir una armonía o sobrellevar todo de la mejor manera, él afirma que no solo se perderán ventas, sino que como consecuencia no se autorizan créditos, habrá cuentas incobrables, el manejo del control interno será más tedioso y complicado, entre otros.

Parrales (2013), nos afirma que la gestión de cobranzas, es un conjunto de medidas coordinadas y aplicadas a los clientes de manera oportuna y adecuada para lograr la restauración del crédito, por lo cual, es importante mantener un contacto y comunicación constante con los clientes, para ofrecerles no solo opciones, sino también soluciones óptimas para cada caso, fijando las medidas a tomar para que con ello se pueda monitorear de manera continua el desarrollo de los convenios alcanzados durante las negociaciones de las partes involucradas.

Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CONTROL INTERNO DE CAJA	Sistema de control	Conocimiento del control interno	1 – 2
		Implementacion del control interno	3
	Procesos administrativos	Revision de funciones	4
		Objetivos institucionales	5 – 6 – 7
	Accion de control interno	Intervencion	8
Cumplimiento de requisitos de calidad	Aplicación y flexibilidad	9 – 10	
GESTION DE COBRANZAS	Estrategias de cobranza	Conocimiento de la gestion de cobranzas	11
		Planificacion	12 – 13
	Comportamiento economico financiero	Nivel o grado de solvencia	14 – 15
		Politca de creditos	16 - 17
		Intervencion	18
Cuentas por cobrar	Morosidad	19 – 20	

HIPOTESIS.

El control interno de caja contribuye de forma favorable en la gestión de cobranzas de la empresa Carlos Alberto Ostolaza Salinas, Chimbote – 2021.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.

Objetivo General:

Analizar el control interno de caja y su contribución en la gestión de cobranzas de la empresa Carlos Ostolaza Salinas, Chimbote – 2021.

Objetivos específicos:

1. Determinar los beneficios de llevar un correcto control interno de caja en la empresa Carlos Ostolaza Salinas, Chimbote - 2021.
2. Examinar la gestión de cobranzas de la empresa Carlos Ostolaza Salinas, Chimbote - 2021.

3. Sugerir algunas estrategias con la finalidad de llevar un correcto control interno de caja y así contribuir a mejorar la gestión de cobranzas de la empresa Carlos Ostolaza Salinas, Chimbote – 2021.

2. Metodología.

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

La indagación fue de tipo descriptivo. Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) es de tipo descriptivo, ya que tiene como propósito recoger la información necesaria para describir la concordancia que coexiste entre el control interno de caja con la gestión de cobranzas.

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Tuvo un diseño no experimental, de corte transversal o transeccional. Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), los esquemas de averiguación transeccional o transversal recogen fundamentos en un solo intervalo, como punto adicional diremos que todo lo que se muestra en esta investigación, no requiere de justificación porque se realizará sin manipular las variables, se analizarán tal y como sucede en la realidad.

POBLACION Y MUESTRA

La población fue finita, ya que el elemento en su totalidad fue identificable por el investigador, a su vez fue una población accesible. Estuvo consentida por los 8 trabajadores de la organización, los cuales son: el gerente general, la contadora, la asistente contable, la asistente informática y cuatro choferes (área operativa). Según Arias (2012) define población como “un conjunto finito o infinito de elementos de caracteres similares para los cuales serán extensivas las conclusiones de la indagación. En cuanto a la muestra, estuvo conformada por 8 colaboradores de las áreas de Administrativas y Operarias.

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

Según Romero y Parraguez (2017) la encuesta es una técnica para la indagación social, gracias a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se recibe. La técnica usada para el presente trabajo fue la encuesta, con

fin de poder recopilar información útil y necesaria sobre el control interno de caja y cómo influye en la gestión de cobranzas en Carlos Alberto Ostolaza Salinas – Chimbote 2020.

Según Sabino (1992), el instrumento más frecuente al recoger los datos es el cuestionario, este se basa en un grupo de interrogantes para medir los niveles de las opciones de la muestra. Se recurrió al cuestionario elaborado con 20 preguntas y guía de análisis documental. El cual fue estructurado para la población de la empresa Carlos Alberto Ostolaza Salinas y se aplicó al personal compuesto por 8 trabajadores.

PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION.

Los datos fueron procesados por medio del estudio de datos en 2 etapas:

Primera etapa: Validación del instrumento

- El cuestionario fue la herramienta que empleamos en la presente indagación, siendo validado su contenido por tres expertos en la materia.

Segunda etapa: Estadística descriptiva.

- Una vez que se recogieron los datos, fueron presentados en tablas estadísticas por magnitudes, con su interpretación cada una.

La recopilación de estos datos por el cuestionario fueron procesados y tabulados en la hoja de Microsoft Excel, de esta forma además se procedió a interpretar y examinar estos resultados presentados en tablas.

3. Resultados.

Tabla 1

Capacitación idónea sobre el control interno.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	4	50%
No	4	50%
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 1, la mitad de los encuestados manifestaron que si es idónea la capacitación sobre el control interno que reciben por parte de la empresa, mientras que la otra mitad de los encuestados manifestaron que no es idónea.

Tabla 2

Control interno de caja, tal cual se encuentra implementado.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Mala	0	0
Regular	5	63%
Buena	3	37%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 2, que el 63% de las personas encuestadas consideran que el control interno de caja, tal cual se encuentra implementado es regular, tal cual se encuentra implementado, mientras que el 37% manifestaron que es buena.

Tabla 3

Implementación del control interno para el área de caja.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 3, que el 75% de los encuestadas consideran que es necesario la implementación del control interno para el área de caja, mientras que el 25% manifestaron que no.

Tabla 4

Control interno acorde a la estructura de la organización.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	4	50 %
No	4	50 %
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4, se puede apreciar que el 50% de los encuestados manifestaron que el control interno de la empresa si este implementado acorde a la estructura de la organización, mientras el otro 50% manifestaron que no es así.

Tabla 5

Cambios en el control interno para una mejora en el área de caja

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 5 podemos apreciar que el 100% de los encuestados se encuentran dispuestos a someterse a cambios en el control interno para una mejora en el área de caja.

Tabla 6

Actitud por parte del titular para implementar el control interno.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Mala	0	
Regular	0	
Buena	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 6, nos muestra que la totalidad de los encuestados considera que la actitud por parte del titular de la entidad para implementar el control interno de caja es bueno.

Tabla 7

A nivel interno la empresa requiere un cambio inmediato.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	5	63%
No	3	37%
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 7, nos señala que el 63% de los encuestados opinaron que a nivel interno la empresa requiere de un cambio inmediato, mientras que el 37% de los encuestados manifestaron que no.

Tabla 8

Como personal involucrado del control interno reciben capacitaciones mensuales o periódicas.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	1	12%
No	7	88%
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 8, que el 12% de los encuestados nos dicen que si reciben capacitaciones mensuales o periódicas por parte de la empresa, mientras que el 88% restante manifestó que no.

Tabla 9

Las funciones se revisan de acuerdo a las necesidades y exigencias del área.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	5	63%
No	3	37%
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 9, nos da como resultado que el 63% de las personas encuestadas considera que las funciones del personal si se revisan de acuerdo a las necesidades y exigencias del área, mientras que el 37% manifestó que no.

Tabla 10

Política de créditos a clientes.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	5	63%
No	3	37%
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 10, que los encuestados en un 63% manifestaron que la empresa si da a conocer su política de créditos a todos sus clientes, mientras que un 37% manifestó que no es así.

Tabla 11

Evaluación de la gestión de cobranzas.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Mala	0	
Regular	6	75%
Buena	2	25%
Total	8	100%

Fuente Interpretación:

Se muestra en la tabla 11, que los encuestados en un 75% manifestaron que la gestión de cobranzas es regular, mientras que un 25% de los encuestados dijeron que es buena.

Tabla 12

Falta de planificación en la gestión de cobranzas

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	5	63%
No	3	37%
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 12, podemos apreciar que el 63% de las personas encuestadas considera que hay una falta de planificación en la gestión de cobranzas en la empresa, mientras que el 37% manifestó que no existe una deficiencia en este punto.

Tabla 13

Sistema de cobranzas efectivo y regular para los clientes

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	4	50 %
No	4	50 %
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 13, que la mitad de los encuestados manifestaron que consideran que el sistema de cobranzas se da de forma regular y efectiva a los clientes, mientras que la otra mitad de los encuestados manifestaron que no.

Tabla 14

Un control de cobranzas eficiente permite una solvencia económica.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	7	88%
No	1	12%
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 14, observamos que el 88% de los encuestados considera que un eficiente control de cobranzas, permite la solvencia económica de la empresa, mientras que 12% manifestó que no.

Tabla 15

El cliente genera la falta de liquidez.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	5	63%
No	3	37%
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 15, podemos observar que un 63% de las personas encuestadas, considera usted que el cliente genera la falta de liquidez en la empresa, mientras que el 37% no está de acuerdo en ello.

Tabla 16

La política de créditos con la que trabaja la empresa es óptima:

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	5	63%
No	3	37%
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 16, que el 63% de los encuestados cree que la política de créditos con la que trabaja la empresa es óptima, mientras que el 37% opinaron que no.

Tabla 17

El sistema de cobranzas se da de forma regular y efectiva a los clientes.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	4	50 %
No	4	50 %
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 17, nos muestra que la mitad de los considera que el sistema de cobranzas se da de forma regular y efectiva a sus clientes, mientras que la otra mitad de las personas encuestadas opinó que no.

Tabla 18

Como personal involucrado de la gestión de cobranzas reciben capacitaciones mensuales o periódicas.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	3	37%
No	5	63%
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 18, nos muestra que el 63% de los encuestados considera que como personal involucrado no recibe capacitaciones mensuales o periódicas en la gestión de cobranzas, mientras que el 37% considera que sí.

Tabla 19

Existen clientes morosos.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 19, nos muestra que el 100% de los encuestados considera que si existen clientes morosos en la empresa.

Tabla 20

Los vencimientos de pago reciben un seguimiento óptimo:

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0 %
No	8	100 %
Total	8	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 20, podemos observar que los encuestados en un 100% manifestaron que la empresa no cumple con un seguimiento óptimo en cuanto a los vencimientos de pago en las facturas.

4. Análisis y Discusión

1. De acuerdo a nuestro objetivo general, visualizaremos en los resultados de la tabla 2 que más de la mitad, un 63% de encuestados consideran que el control interno de caja es regular. Por otro lado, la tabla 4 nos muestra que el 50% de los encuestados manifestaron que el control interno de la empresa si se encuentra implementado acorde a la estructura de la organización. Pese a encontrar una división en cuanto a los resultados en la tabla anterior, podemos apreciar en la tabla 9, que el 63% considera que las funciones del personal se revisan de acuerdo a las necesidades y exigencias del área.

Contrastando nuestros resultados con Alonso y Diaz (2019) quien sostiene que el sistema de control interno incurre directamente en la gestión financiera. Así mismo, alude el valor de conservar un control sobre la gestión del sistema, ya que repercutirá concisamente en la gestión financiera y se verá proyectado en el acrecimiento de la eficiencia en la gestión de los recursos administrativos y económicos. En otro orden de las cosas, nos afirma que el ambiente de control incide directamente en la gestión financiera, pero la gran mayoría de las empresas no definen y no aplican una normativa específica, pese a que esta es crucial, ya que impactará en la gestión financiera y permitirá detectar, predecir y corregir errores en el proceso.

Asimismo, Saavedra (2019) manifestó que los controles internos inadecuados, conducen a altas tasas de morosidad por la misma razón que no genera la adecuada fluidez para el cumplimiento de las obligaciones de la empresa. Ante esto, cabe señalar que las faltas de pago perjudican la liquidez de caja, aquí podemos afirmar que estamos coincidiendo con este autor porque más de la mitad de encuestados, 63% específicamente, en la tabla 15 consideran que la falta de liquidez en la organización es generada por el cliente, mientras que el otro 37% cree que no, lo cual se constata con la tabla 19 en la que un 100% de encuestados nos dice que considera que existen clientes morosos en la entidad.

2. Teniendo en cuenta nuestro objetivo específico 1, podemos observar en la tabla 10 que más de la mitad de encuestados en un total del 63%, considera que la

empresa da a conocer su política de créditos a todos sus clientes. A la par, en la tabla 16, el 63% considera que la política de créditos con la que trabaja la empresa es óptima. Por otro lado, en la tabla 14 observamos que un 88% de encuestados. Así mismo, en la tabla 11 los encuestados manifestaron en un 75% que la gestión de cobranzas es regular, mientras que un 25% piensa que es buena. Según el análisis realizado podemos apreciar que la empresa goza de ciertos beneficios, por sobrellevar parcialmente un buen control interno de caja, pese a no estar totalmente adecuado a las necesidades de la empresa.

Contrastando nuestros resultados con los de Nizama y Solis (2020), quienes sostienen que el control interno tiene un efecto positivo en la gestión de las cuentas por cobrar y el no contar con un régimen de control interno ya preestablecido con lo que son instrucciones escrita, políticas de crédito y cobranza, entre otras, impedirá el funcionamiento efectivo de las operaciones diarias. También se analizó que la evaluación de riesgos tiene un efecto positivo ya que la empresa no estaba al tanto de los riesgos observados, como deficiencias en el otorgamiento del límite de crédito y procesos de cobranza de cada cliente. Asimismo, no se cuenta con una política de crédito y cobranza, lo que genera incertidumbre en los procesos operativos.

3. De acuerdo a nuestro objetivo específico 2, observamos en la tabla 12 que un 62.5% de encuestados considera que hay una falta de planificación en la gestión de cobranzas en la empresa. Así mismo, en la tabla 13, un 50% manifestó que el sistema de cobranzas se da de forma regular y efectiva. Por otro lado, en la tabla 19, encontramos que el 100% de encuestados considera que existen clientes morosos dentro de la empresa, lo cual se relaciona con la tabla 20, en la cual hallamos que un 100% de encuestados manifestaron que la empresa no cumple con un seguimiento óptimo en cuanto a los vencimientos de pago en las facturas. Según el análisis realizado concretamente a la gestión de cobranzas de la empresa, podemos apreciar que esta posee carencias, las cuales son observadas y a su vez sobrellevadas por cada uno de los trabajadores de dicho establecimiento. Ya que, no solo se habla de una mala planificación, sino también de un cobro ineficiente que podría caer en una falta de liquidez o solvencia para la empresa.

Contrastando nuestros resultados con los de Martínez, Odar y Zegarra (2019), quienes manifestaron que las políticas de crédito y cobranza afectan la capacidad de pago de la entidad, además se determinó que no cuenta con un campo independiente para realizar las actividades correspondientes sobre los cobros de la empresa, por lo tanto, no son favorecidas y son apoyadas por empleados de diferentes campos, lo que constata la ausencia de un superior encargado de la ejecución de la labor en sí. Así mismo, tenemos a Chávez y Loconi (2018) quien manifestó que las políticas de crédito y cobranza sí afectan la administración de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa. Como también que al momento de evaluar y analizar a los gerentes e involucrados en el campo de trabajo en general, determinó que las deficiencias se debían al incumplimiento de los requisitos exigidos por la empresa. Con base en las deficiencias identificadas, se recomendó ordenar y mejorar el desarrollo de los procesos de crédito y cobranza, al mismo tiempo que se realizan ajustes.

4. De acuerdo a nuestro objetivo específico 3, podemos observar en los resultados de la tabla 3, que el 75% de los encuestados manifestaron que es necesario la implementación del control interno para el área de caja. Mientras que en la tabla 8 y 18, más del 50% de encuestados manifestó no recibir capacitaciones mensuales o periódicas por parte de la empresa, pese a ser personal involucrado directa o indirectamente con el área. Según el análisis realizado la empresa carece de un control interno específico, al igual que su gestión de cobranzas. Por lo cual emplear los instrumentos adecuados para llegar a una estabilidad general dentro de la empresa, lo cual brindará una estabilidad financiera, una competitividad en el mercado, una eficiencia en cuanto al tiempo trabajado y manejado, y demás, con el fin de mantener a la entidad operando idóneamente con el fin de continuar con sus actividades económicas en el mercado.

5. Conclusiones

- De acuerdo a nuestro objetivo general, analizando el control interno de caja y su contribución en la gestión de cobranzas de la empresa Carlos Ostolaza Salinas, podemos concluir que la empresa no sobrelleva adecuadamente sus normas, políticas o parámetro preestablecidos, por lo cual se observan carencias en diversos espacios o áreas de la empresa, como podemos apreciar en nuestros resultados en la tabla 2, donde se manifestó en un 63% que el control interno dentro de la entidad se encuentra implementado regularmente y en la tabla 12, un 63% consideran que existe una falta de planificación en la gestión de cobranzas, por lo que podemos concluir que al no tener funcionando un correcto control de caja en la gestión de cobranzas, generará deficiencias operacionales en la empresa.

- De acuerdo a nuestro objetivo específico 1, al determinar los beneficios de llevar un correcto control interno de caja en la empresa Carlos Alberto Ostolaza Salinas, concluimos que el sobrellevar de manera eficaz todo lo relacionado al control interno de una empresa será beneficioso, provechosos y contribuirá de forma efectiva en la empresa donde es aplicada, dado que con ello se verán mejoras en la eficiencia y eficacia dentro de la organización, como podemos apreciar en nuestros resultados en la tabla 14, un 88% consideran que un eficiente control de caja en la gestión de cobranzas, permitirá la solvencia económica de la empresa, por lo que podemos concluir que el efectuar un conveniente control interno te permite tener un efecto positivo dentro de la empresa y el mal uso o control de este, imposibilitará el trabajo idóneo de las operaciones o sistematizaciones.

- De acuerdo a nuestro objetivo específico 2, la empresa Carlos Alberto Ostolaza Salinas cuenta con una gestión de cobranzas regular, dado que no existe un control periódico para todas las partes involucradas en este proceso. Como bien se enfatizó en el trabajo, hay muchas irregularidades y carencias dentro de la entidad en este punto en específico, como se muestra en la tabla 20, un 100% de los encuestados manifestaron que la empresa no cumple con un seguimiento óptimo en cuanto a los vencimientos de pago de las facturas. Así mismo, en la

tabla 13, solo el 50% de encuestados está de acuerdo con que el sistema de cobranzas se da de forma regular y efectiva a los clientes.

- De acuerdo a nuestro objetivo específico 3: Sugerir algunas estrategias con la finalidad de llevar un correcto control interno de caja y así contribuir al mejoramiento de la gestión de cobranzas de la empresa Carlos Alberto Ostolaza Salinas. Como punto primordial se propone ejecutar una detallada organización financiera e implementar las políticas y procedimientos de gestión en cada área, Asimismo se debe capacitar idóneamente a todo el personal involucrado de manera directa o indirecta con el área de control interno y dar un seguimiento propicio a todos los procesos que se lleven a cabo.

6. Recomendaciones

1. Se recomienda a la gerencia, implementar un control interno adecuado para lo que es caja; dado que así, nos permitirá optimizar recursos, así como también lograr una gestión administrativa y financiera más eficiente. Asimismo, hacemos énfasis en que mensualmente se deben hacer conciliaciones bancarias, lo cual podrá ayudar a detectar posibles diferencias y realizar las correcciones o ajustes necesarios.
2. En cuanto a la gestión de cobranzas de la empresa Carlos Alberto Ostolaza Salinas, vemos viable y se recomienda a la gerencia dar seguimiento a las empresas con las que se trabajan, asimismo definir una política de créditos y cobranzas, esto de la mano con el hecho de llevar un registro actualizado, el cual permitirá sistematizar las cobranzas sin generar ninguna clase de retrasos ya sea para la empresa o contraparte.
3. Se recomienda a la gerencia, capacitar de manera activa y recurrente al personal encargado del área de cobranzas; y, por otro lado, generar ciertos conocimientos a los demás trabajadores. En cuanto al gerente, comprometerlo a que cumpla con las responsabilidades de su cargo, de sus funciones asignadas, para lograr cada uno de los objetivos previstos y empaparse más del tema y la repercusión del control interno para conocimiento suyo y de sus trabajadores.
4. Se recomienda a la gerencia, preparar flujos de efectivo con el propósito de examinar las entradas y salidas de dinero, para instaurar una adecuada gestión del capital de trabajo.

Agradecimiento

A Dios, por su amor incondicional.

A mis padres, mis hermanos y mi familia en general por enseñarme a luchar en esta vida llena de adversidades, por inculcarme valores y nunca dejarme sola, dado que siempre conté con su apoyo económico y moral.

A la Universidad San Pedro, por darnos los medios para estudiar y ser profesionales capacitados.

A mi docente de tesis, Mg. Vigo Bardales Luis, por su comprensión, esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación ha logrado que concluya con éxito este trabajo de investigación.

Finalmente, a la empresa Carlos Alberto Ostolaza Salinas por su colaboración con la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo.

La autora

Referencias Bibliográficas

- Alonso C., C., & Diaz C., R. (2019). *El sistema de control interno COSO 2013 y su influencia en la gestión financiera en las empresas de fabricación de calzado ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima-año 2019*. Lima.
- Arias F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*.
- Becerra M., C., & Mantilla M., S. (2021). “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA EMPRESA INGENIEROS EN ACCIÓN S.R.L., TRUJILLO, AÑO 2020”. Trujillo.
- Bustios , & Chacon. (2018). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC*. Lima.
- Caballero D. , A. (2021). *CONTROL INTERNO Y CUENTAS POR COBRAR EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA MADERERA DEL DISTRITO DE SURQUILLO, LIMA, 2021*. Lima.
- Cahuana G., J. (2020). *EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PRICEWATERHOUSECOOPERS S.C.R.L.- PERIODO 2018*. Lima.
- Chavez D., C., & Sevilla P., A. (2021). “EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS CT-GAS E.I.R.L., TRUJILLO 2020”. Trujillo.
- Chavez F., Y., & Loconi L., J. (2018). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA DETERMINAR LA EFICIENCIA DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA FERRONOR SAC, 2015. PROPUESTA DE MEJORA*. Chiclayo.
- Condorachay D., N., Hurtado S., I., & Yangua G., S. (2017). *IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS EN LA EMPRESA INDUSTRIA DE SEGURIDAD EL PROGRESO S.A.C*. Lima.
- Contraloría General de la República del Perú. (2014). *Marco conceptual del control interno*.
- Culquicondor N., G. (2018). “SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA COMERCIAL VENTURA PALLETS EXPORT E.I.R.L.”. Piura.
- Diestra A., G., & Padilla B., C. (2020). “EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS Y SU AFECTACIÓN EN LA RENTABILIDAD DE MAKROADUANA S. A. C., SAN MIGUEL, 2018”. Lima.

- Estupiñan Gaitán , R. (2021). Control Interno y Fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales . Bogota.
- Fonseca L. , O. (2011). Sistemas de Control Interno para Organizaciones . Lima.
- Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., M. (2014). Metodología de la Investigación.
- Jerez L., V. (2015). Gestión de cobranzas y el nivel de morosidad en PETROLCENTRO petróleos del Centro C.A. Ambato.
- Llontop L., J. (2019). *CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ALIMENTA PERÚ LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ALIMENTA PERÚ* . Pimentel.
- López S., E. (2018). “*CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERÍA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN FINANCIERA*”. Lima.
- Martinez, Odar, & Zegarra. (2019). “*La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC - 2018*” . Lima.
- Mendez C., B. (2021). *EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZAS EN LA EMPRESA CENTRO DE CARNES C&C POZUZO E.I.R.L., 2019*. Lima.
- Mogollón. (2021). *Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016*. Huanta.
- Molina A., V. (2005). Estrategias de COBRANZA en época de crisis.
- Nizama T. , K., & Solis L., B. (2020). *El Control Interno y su Influencia en la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa HFP HYDRAULIC S.A.C. Lima Cercado, 2017 al 2019*. Lima .
- Pacherrez B., D. (2019). *Control interno en la gestión de cobranzas de la empresa de servicios “El Progreso S.A.” en el distrito de Magdalena del Mar, 2015*. Lima .
- Parrales, C. (2013). *ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CRÉDITOS DEL IECE-GUAYAQUIL Y PROPUESTA DE MECANISMOS DE PREVENCIÓN DE MOROSIDAD Y TÉCNICAS EFICIENTES DE COBRANZAS*. . guayaquil.
- Plasenciaa Asorey, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos.
- Rivera M., K. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S*. Bogota.
- Rodriguez E., J. (2019). “*El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017*”. Lima.
- Rojas . (2017). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: CASO DE LA EMPRESA “ATLETAS” - TARAPOTO, 2016*. chimbote.

- Romero C., R., & Parraguez C., S. (2017). Estrategias y técnicas de estudio .
- Saavedra R., M. (2019). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL FONDO DE CAJA DEL COLEGIO MIGUEL ÁNGEL BUONARROTI PERIODO 2017*. Lima.
- Sabino. (1992). CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO .
- Solano D., L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. Lima.
- Torres L., M. (2018). *EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN EL AREA DE TESORERIA DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA "GRUPO ACRIMSA S.A.C." – LIMA, 2017*. Lima.
- Vivanco. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA "CORPORACIÓN TEXTIL UNIDOS SAC." DE HUANCAYO, 2018*. Huancayo.
- Yahuana R., J. (2020). *El Control interno en los créditos y cobranzas de la Empresa Sebastian S Inversiones AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo -Lima en el año 2019*. Lima.
- Zeña. (2019). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO EN LA URBANIZACIÓN MIRAFLORES, CASTILLA - PIURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN EN EL AÑO 2017*. Piura.
-

Anexos y apéndices

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia.

**CONTROL INTERNO DE CAJA Y LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA CARLOS ALBERTO OSTOLAZA
SALINAS, CHIMBOTE – 2021.**

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
¿Cómo el control interno de caja contribuye en la gestión de cobranzas de la empresa Carlos Ostolaza Salinas, Chimbote - 2021?	CONTROL INTERNO GESTION DE COBRANZAS	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar el control interno de caja y su contribución en la gestión de cobranzas de la empresa Carlos Ostolaza Salinas, Chimbote – 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar los beneficios de llevar un correcto control interno de caja en la empresa Carlos 2. Examinar la gestión de cobranzas de la empresa Carlos Ostolaza Salinas, Chimbote - 2021. 3. Sugerir algunas estrategias con la finalidad de llevar un correcto control interno de caja y así contribuir a mejorar la gestión de cobranzas de la empresa Carlos Ostolaza Salinas, Chimbote – 2021. 	El control interno de caja contribuye de forma favorable en la gestión de cobranzas de la empresa Carlos Alberto Ostolaza Salinas, Chimbote - 2021.	<p>TIPO: Descriptivo.</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal.</p> <p>POBLACION: Conformada por 8 colaboradores.</p> <p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CONTROL INTERNO DE CAJA	El control interno definido por Fonseca L. (2011) es la base en cualquier empresa, dado que mediante este lograremos visualizar la eficacia y eficiencia de las operaciones llevadas por la compañía. Así mismo cabe resaltar que los registros te brindaran una seguridad en cuanto a su contenido, es por este motivo que podemos decir que es fundamental adoptar una cultura de control interno en cualquier entidad.	El control interno debe diseñarse desde la propia dirección, no sobre las actividades, sino como parte del ciclo de gestión, porque cuando se diseña desde dentro, se convierte en parte integral del proceso de planificación, ejecución y seguimiento de la entidad. Además, desde el punto de vista de los costos, su concepto interno es de gran trascendencia, pues agregar un programa de control separado del programa existente aumentará el costo y se convertirá en una carga que no genera valor, enfocándose en el negocio existente y su aporte. Para un control interno efectivo y al integrar diferentes controles en las actividades comerciales básicas, las entidades pueden evitar procedimientos y costos innecesarios.	Sistema de control	Conocimiento del control interno	1 – 2	Ordinal
				Implementacion del control interno	3	
			Procesos administrativos	Revision de funciones	4	
				Objetivos institucionales	5 – 6 – 7	
			Accion de control interno	Intervencion	8	
			Cumplimiento de requisitos de calidad	Aplicación y flexibilidad	9 – 10	
GESTION DE COBRANZA	Para Jerez L. (2015) la gestión de cobranza tiene como objetivo convertir las cuentas por cobrar en activos corrientes lo antes posible y revertir el impacto negativo en el flujo de caja o el capital de trabajo de la empresa. La gestión de cobranza se basa en un proceso ordenado de pasos, que nos permitirá organizar una serie de acciones, tareas y gestiones que aplicaremos a nuestros clientes con el fin de lograr la recuperación de créditos vencidos.	Para la gestión de cobranzas se utilizan diferentes canales de contacto para el proceso de gestión. Toda esta información debe estar debidamente organizada y gestionada para poder realizar el proceso de recogida de forma eficaz. Además de mantener el orden y la organización de la información del cliente, el gerente de cobranza también debe tener un conocimiento profundo de ciertos aspectos básicos de la empresa, como los productos y servicios que brinda, los procesos operativos del negocio y la tecnología. Se utiliza para gestionar información, áreas de acción y otros.	Estrategias de cobranza	Conocimiento de la gestion de cobranzas	11	Ordinal
				Planificacion	12 – 13	
			Comportamiento economico financiero	Nivel o grado de solvencia	14 – 15	
				Politca de creditos	16 – 17	
				Intervencion	18	
			Cuentas por cobrar	Morosidad	19 – 20	

Anexo 3: Instrumento

CUESTIONARIO

Fecha de recopilación:/...../.....

N° de Cuestionario:.....

“Control interno de caja y su contribución en la gestión de cobranzas de Carlos Alberto Ostolaza Salinas, Chimbote - 2020”

INTRODUCCION: El presente cuestionario, tiene por finalidad buscar información relacionada al control interno de caja - bancos y su contribución en la gestión de cobranzas en Carlos Alberto Ostolaza Salinas.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas enunciadas y responda marcando con un aspa (x) que a su criterio considere correcta. Finalmente, la información que nos proporciona permitirá detectar las deficiencias y mejorar la Gestión de Cobranzas en Carlos Alberto Ostolaza Salinas

CONTROL INTERNO

1. ¿Ha sido capacitado de manera idónea con respecto al control interno que se lleva dentro de la empresa?
 - a) Si ()
 - b) No ()

2. ¿Cómo evalúa usted el control interno de caja, tal como se ha implementado en las áreas de administrativas/contables de Carlos Alberto Ostolaza Salinas?
 - a) Mala ()
 - b) Regular ()
 - c) Buena ()

3. Está usted de acuerdo con la implementación de control interno para el área de caja en Carlos Alberto Ostolaza Salinas
 - a) Si ()
 - b) No ()

4. El sistema de control interno esta implementado acorde a la estructura de la organización
 - a) Si ()
 - b) No ()

5. ¿Se encuentra preparado a someterse a un cambio en el control interno para mejorar el área de caja en Carlos Alberto Ostolaza Salinas?
- a) Si ()
 - b) No ()
6. ¿Cómo evalúa usted la actitud por parte del titular de la entidad para implementar el control interno de caja en el área de contabilidad?
- a) Mala ()
 - b) Regular ()
 - c) Buena ()
7. ¿Considera que a nivel interno la empresa requiere de un cambio inmediato?
- a) Si ()
 - b) No ()
8. Como personal involucrado en el control interno, ¿Reciben capacitaciones mensuales o periódicas ya preestablecidas por la empresa?
- a) Si ()
 - b) No ()
9. Las funciones del personal se revisan de acuerdo a las necesidades y exigencias del área
- a) Si ()
 - b) No ()
10. ¿La empresa da a conocer la política de créditos a sus clientes?
- a) Si ()
 - b) No ()

GESTIÓN DE COBRANZAS

11. ¿Cómo evalúa usted que la gestión de cobranzas de Carlos Alberto Ostolaza Salinas?
 - a) Mala ()
 - b) Regular ()
 - c) Buena ()
12. Considera que hay falta de planificación en la *gestión de cobranza* de Carlos Alberto Ostolaza Salinas
 - a) Si ()
 - b) No ()
13. Considera que el sistema de cobranzas se da de forma regular y efectiva a sus clientes
 - a) Si ()
 - b) No ()
14. Considera usted que un eficiente control de cobranzas, permite la solvencia económica de la empresa
 - a) Si ()
 - b) No ()
15. Considera usted que el cliente genera la falta de liquidez en la empresa Carlos Alberto Ostolaza Salinas
 - a) Si ()
 - b) No ()
16. Crees que la política de créditos con la que trabaja la empresa es óptima
 - a) Si ()
 - b) No ()
17. Considera que el sistema de cobranzas se da de forma regular y efectiva a sus clientes
 - a) Si ()
 - b) No ()

18. Como personal involucrado en la gestión de cobranzas, ¿Reciben capacitaciones mensuales o periódicas ya preestablecidas por la empresa?

a) Si ()

b) No ()

19. ¿Conoce si existen clientes morosos en Carlos Alberto Ostolaza Salinas?

a) Si ()

b) No ()

20. Todos los vencimientos de pago en cuanto a las facturas, ¿Reciben un seguimiento optimo

a) Si ()

b) No ()

CONTROL INTERNO DE CAJA Y LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA CARLOS ALBERTO OSTOLAZA SALINAS, CHIMBOTE – 2021

por Claudia Francesca Davelois Díaz

Fecha de entrega: 16-nov-2022 12:02p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1955920537

Nombre del archivo: TESIS_-_DAVELOIS_DIAZ.docx (102.16K)

Total de palabras: 13417

Total de caracteres: 68634



CONTROL INTERNO DE CAJA Y LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA CARLOS ALBERTO OSTOLAZA SALINAS, CHIMBOTE – 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	1library.co Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%



9	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
11	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	ciencia.lasalle.edu.co Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
16	scielo.sld.cu Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
19	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



21	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 1 (1985)", Brill, 1987 Publicación	<1 %
22	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
23	repositorio.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
24	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
27	debitia.com.ar Fuente de Internet	<1 %
28	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
29	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
30	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
31	transparencia.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



32	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
33	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
34	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	pdf.usaid.gov Fuente de Internet	<1 %
36	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	sylviagarcia.house.gov Fuente de Internet	<1 %
39	vdocumento.com Fuente de Internet	<1 %
40	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
41	www.ei-ie-al.org Fuente de Internet	<1 %
42	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
43	www1.riesgopais.com Fuente de Internet	<1 %



44

moam.info
Fuente de Internet

<1 %

45

pt.scribd.com
Fuente de Internet

<1 %



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
DAVELOIS DIAZ CLAUDIA FRANCISCA	73698904	claudia.francisco.1110@gmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
CONTROL INTERNO DE COSA Y LA GESTION DE COBILPNIAS DE LA EMPRESA CARLOS ALBERTO OSTOLAZA SALINAS, CHIMBOTE - 2021			
5. Programa Académico			
CONTABILIDAD			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público ² (info.eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido ⁴ (info.eu-repo/semantics/restrictedAccess) ^(*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.⁶



Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	06	06	23


 Firma

Importante

1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2010-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. B, inciso 8.2
2. Ley N° 30335, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 005-2015-PCM.
3. Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
4. En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2019-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 8.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
5. Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
6. Según el inciso 12.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio AUCIA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, n.º 32.3).