UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

"EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA GLOBAL CABLE S.A.C. DEL PERIODO 2018."

TESIS

Presentado por:

Bach. Wilder Inderique Santivañez

Para obtener el Título Profesional de:

Contador Público

Tacna - Perú

2020

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA

FACULTAD DE CONTABILIDAD

TITULO PROFESIONAL EN: CONTABILIDAD Y FINANZAS

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA GLOBAL CABLE S.A.C. DEL PERIODO 2018.

Tesis sustentada y aprobada el 11 de diciembre del 2020; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : Dr. Fredy Laurente Gauna

SECRETARIO : Mgr. Otilia Quispe Catti

MIEMBRO : Mgr. Gary Edmundo Montes de Oca Pérez

ASESOR : Mgr. Rubén Moisés Laquita Espinoza

DEDICATORIA

A mis padres Juan y Eugenia, que han significado mi mayor motivación y el mejor ejemplo de perseverancia. A mi hermano Eduardo, por sus consejos constantes.

Dedico a mi familia todo el esfuerzo que desempeñe en el desarrollo de esta investigación, por su constante apoyo y los consejos que representan el amor incondicional de una familia.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de convertirme en profesional en la carrera que tanto me apasiona.

A mis profesores por la enseñanza de sus conocimientos, su apoyo y paciencia en la elaboración y culminación de mi Tesis. A la "Universidad Latinoamericana CIMA", la cual me brindo la oportunidad de estudiar y culminar mi carrera profesional.

ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA iv

AGRADECIMIENTOS v

ÍNDICE GENERAL vi

INDICE DE TABLAS x

ÍNDICE DE FIGURAS xii

RESUMEN xiv

ABSTRACT xv

INTRODUCCIÓN xvi

CAPÍTULO I 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1. Descripción del problema 1

1.2. Formulación del problema 2

1.2.1. Problema General 2

1.2.2. Problemas específicos 3

1.3. Objetivos de la investigación 3

1.3.1. Objetivo general 3

1.3.2. Objetivos específicos 3

1.4. Hipótesis de investigación 3

1.4.1. Hipótesis general 3

1.4.2. Hipótesis especificas 4

1.5. Justificación del problema 4

1.6. Limitaciones de la investigación 4

1.7. Delimitaciones de la investigación 4

1.7.1 Delimitación espacial 4

1.7.2 Delimitación temporal 4

1.7.3 Delimitación del universo 5

1.7.4 Delimitación del contenido 5

CAPÍTULO II 5

MARCO TEÓRICO 5

2.1. Antecedentes de la investigación 5

2.1.1. Antecedentes internacionales 5

2.1.2. Antecedentes nacionales 6

2.1.3. Antecedentes locales 9

2.2. Base teórica de Control Interno 12

2.2.1. Definiciones de control interno 12
2.2.2. Objetivos de control interno 12
2.2.3. Importancia del control interno 13
2.2.4. Finalidad del control interno 13
2.2.5. Clasificación del control interno con respecto al ámbito 14
2.2.5.1. Control administrativo 14
2.2.5.2. Control contable 14
2.2.6. Clasificación de control interno con respecto a la oportunidad o tiempos 15
2.2.6.1. Control previo 15
2.2.6.1.1. Conceptualización Básica 15
2.2.6.1.2. Establecer su finalidad 16
2.2.6.1.3. Programar el uso eficaz y eficiente de los recursos 16
2.2.6.1.4. Desarrollar capacidad administrativa 16
2.2.6.2. Control continuo o concurrente 16
2.2.6.2.1. Establecer un sistema de información 17
2.2.6.2.2. Definir objetivos de control 17
2.2.6.2.3. Implementar control de prevención de riesgos 18
2.2.6.3. Control posterior 18
2.2.6.3.1. Verificar el registro adecuado de las transacciones 18
2.2.6.3.2. Realizar evaluaciones de cumplimiento de control 19
2.2.6.3.3. Contar con un manual de control interno 19
2.2.6.3.4. Definir políticas de aplicación a la cobranza 19
2.3. Base teórica de Gestión de Cobranza 19
2.3.1. Definiciones de gestión de cobranza 19
2.3.2. Tipos de cobranza 20
2.3.2.1. Cobranza preventiva 20
2.3.2.1.1. Desarrollar un rol de gestión 20
2.3.2.1.2. Establecer formas de comunicación con el cliente 21
2.3.2.1.3. Contar con un plan estratégico de cobranza 21
2.3.2.1.4. Mantener un proceso estandarizado de cobranza 21
2.3.2.1.5. Utilizar tecnologías en todos los procesos 22
2.3.2.1.6. Importancia del personal capacitado para la gestión de cobranza 22
2.3.2.2. Cobranza extrajudicial 22
2.3.2.2.1. Establecer métodos de gestión para deudas 23
2.3.2.2.2. Mantener un sistema automatizado de consulta 23

2.3.2.2.3. Desarrollar un plan de marcación predictiva 24
2.3.2.2.4. Establecer un informe de resultados 24
2.3.2.3. Cobranza judicial 24
2.3.2.3.1. Solicitar informe de antigüedad de deudas 24
2.3.2.3.2. Mantener un límite en el plazo de cobranza 25
2.3.2.3.3. Contar con un proceso de culminación de cobranza 25
CAPÍTULO III 26
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 26
3.1. Tipo y diseño de investigación 26
3.1.1. Tipo de investigación 26
3.1.2. Diseño de investigación 26
3.2. Operacionalización de variables e indicadores 26
3.2.1. Variable independiente: Control interno 26
3.2.1.1. Descripción conceptual 26
3.2.1.2. Descripción operacional 27
3.2.1.3. Dimensiones 27
3.2.2. Variable dependiente: Gestión de cobranza 27
3.2.2.1. Descripción conceptual 27
3.2.2.2. Descripción operacional 28
3.2.2.3. Dimensiones 28
3.3. Población y muestra de la investigación 28
3.3.1. Descripción de la población 28
3.3.2. Descripción de la muestra 28
3.4. Métodos e instrumentos de recolección de datos 29
3.4.1. Métodos de recolección de datos 29
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos 29
3.5. Técnicas de recolección de datos 30
3.6. Técnicas para el procesamiento de datos 30
CAPÍTULO IV 31
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 31
4.1 Resultados descriptivos 31
4.1.1 Variable Independiente: Control interno 31
4.1.2 Variable Dependiente: Gestión de cobranza 45
4.2 Contraste de hipótesis 61
4.2.1 Contraste de la hipótesis general 61

4.2.2 Contraste de la primera hipótesis especifica 62
4.2.3 Contraste de la segunda hipótesis específica 64
4.2.3 Contraste de la tercera hipótesis específica 65
DISCUSIÓN DE RESULTADOS 68
CONCLUSIONES 71
RECOMENDACIONES 72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 73
ANEXO 01: Declaración jurada de autorización 77
ANEXO 02: Declaración jurada de autoría 78
ANEXO 03: Hoja de validación de instrumentos por jurados expertos 79
ANEXO 04: Instrumento de Recolección de datos 82
ANEXO 05: Cuestionario aplicable para la recolección de datos 83
ANEXO 06: Cuadro de operacionalización de variables 84
ANEXO 07: Matriz de consistencia 85
ANEXO 08: Testimonios fotográficos (Evidencias) 86
ANEXO 09: Solicitud a la entidad para efectuar el trabajo de campo 88
ANEXO 10: Constancia de aceptación de encuesta 89

INDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Distribución según acciones de cautela en los bienes de la empresa 31

Tabla 2. Distribución según finalidad del uso de control interno 32

Tabla 3. Distribución según control para el uso de los recursos 33

Tabla 4. Distribución según capacitación al personal sobre el control interno 34

Tabla 5. Distribución según implementación de un sistema de información 36

Tabla 6. Distribución según objetivos de control en función de cobranza 37

Tabla 7. Distribución según sistema de prevención por riesgos de cobranza 38

Tabla 8. Distribución según realización de una revisión documentaria de la cobranza 40

Tabla 9. Distribución según evaluación de cumplimiento de control interno cada periodo 41

Tabla 10. Distribución según manual de control interno 42

Tabla 11. Distribución según políticas de aplicación a la cobranza 43

Tabla 12. Distribución según la implementación de un rol de cobranza 45

Tabla 13. Distribución de establecimiento de medios de comunicación con los clientes 46

Tabla 14. Distribución según la implementación de un plan estratégico y procesos de cobranza 47

Tabla 15. Distribución según gestión de deudas inmediatas 48

Tabla 16. Distribución según la implementación del sistema de cobranza 49

Tabla 17. Distribución según capacitación al personal encargado de las cobranzas 50

Tabla 18. Distribución según elaboración de informes de los resultados de la cobranza 52

Tabla 19. Distribución según mantención de clientes por cobrar de dos meses de antigüedad 53

Tabla 20. Distribución según el establecimiento de un límite del plazo de deuda 54

Tabla 21. Distribución según la implementación de un historial de los clientes 55

Tabla 22. Distribución según la implementación de un historial de solicitudes de cobranza preventiva 57

Tabla 23. Distribución según emisión de un reporte de cobranza del mes vs lo proyectado por cobrar 58

Tabla 24. Distribución según la existencia de procesos de cobranza judicial 59

Tabla 25. Contraste de la hipótesis general 61

Tabla 26. Contraste de la primera hipótesis específica 63

Tabla 27. Contraste de la segunda hipótesis específica 64

Tabla 28. Contraste de la tercera hipótesis específica 66

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Distribución según acciones de cautela en los bienes de la empresa 31

Figura 2. Distribución según finalidad del uso de control interno 32

Figura 3. Distribución según control para el uso de los recursos 33

Figura 4. Distribución según capacitación al personal sobre el control interno 34

Figura 5. Ítems de la dimensión control previo 35

Figura 6. Distribución según sistema de información. 36

Figura 7. Distribución según objetivos de control en función de cobranza 37

Figura 8. Distribución según sistema de prevención por riesgos de cobranza 38

Figura 9. Ítems de la dimensión control continuo o concurrente 39

Figura 10. Distribución según realización de una revisión documentaria de la cobranza 40

Figura 11. Distribución según evaluación de cumplimiento de control interno cada periodo 41

Figura 12. Distribución según manual de control interno 42

Figura 13. Distribución según políticas de aplicación a la cobranza 43

Figura 14. Ítems de la dimensión control posterior 44

Figura 15. Distribución según rol de cobranza 45

Figura 16. Distribución de establecimiento de medios de comunicación con los clientes 46

Figura 17. Distribución según la implementación de un plan estratégico y procesos de cobranza 47

Figura 18. Distribución según gestión de deudas inmediatas 48

Figura 19. Distribución según el sistema de cobranza. 49

Figura 20. Distribución según capacitación al personal encargado de las cobranzas**.** 50

Figura 21. Ítems de la dimensión de cobranza preventiva. 51

Figura 22. Distribución según informes de los resultados de la cobranza. 52

Figura 23. Distribución según mantención de clientes por cobrar de dos meses de antigüedad. 53

Figura 24. Distribución según el establecimiento de un límite del plazo de deuda. 54

Figura 25. Distribución según historial de los clientes**.** 55

Figura 26. Ítems de la dimensión cobranza extrajudicial. 56

Figura 27. Distribución según la implementación de un historial de solicitudes de cobranza preventiva. 57

Figura 28. Distribución según emisión de un reporte con la cobranza del mes vs lo proyectado por cobrar**.** 58

Figura 29. Distribución según procesos de cobranza judicial. 59

Figura 30. Ítems de la dimensión cobranza judicial 60

RESUMEN

Esta investigación decide plantear como objetivo primordial analizar la incidencia del control interno en la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C. del periodo 2018.

Para el presente estudio, se ha planteado una investigación correlacional, al ser de un estudio con enfoque explicativo y descriptivo: con un método de investigación observacional, analítico, sintético, inductivo y deductivo, al momento de definir las variables. El diseño fue de carácter no experimental, por el cual se consideraron muestras, conformadas por veinte trabajadores de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

La información fue obtenida mediante la técnica de la encuesta, dando uso a cuestionario que posteriormente fue procesada por programas estadísticos.

Al concluir la investigación, se determina que, de esta forma, al verificar que el p-valor es menor al nivel de significancia $0{,}027 < 0{,}05$ podemos señalar que si existe relación (incidencia) significativa entre el control interno y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C del periodo 2018.

Palabra clave: Control interno, gestión de cobranza.

ABSTRACT

The following research aims to analyze internal control in the collection management of Global Cable S.A.C. for the period 2018.

For this study, correlated research has been proposed, being of a study with a descriptive and explanatory approach: with a method of observational, analytical, synthetic, inductive and deductive research when defining variables. The design was non-experimental in nature by which samples were considered, made up of twenty workers from the company Global Cable S.A.C., from the period 2018.

The information was obtained through the survey technique using a questionnaire that was subsequently processed by statistical programs.

At the conclusion of the investigation, it is determined that, in this way, by verifying that the p-value is less than the significance level $0.027<0.05$ we can point out that there is a significant relationship between the internal control and the collection management of the company Global Cable S.A.C of the period 2018.

Keywords: Internal control, collection management.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación buscamos analizar la incidencia del control interno en la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C. del periodo 2018.

La investigación fue realizada a la empresa Global Cable S.A.C. con la finalidad de poder identificar si existe una incidencia o relación entre las variables antes mencionadas, de tal manera que la información recopilada se procese por medios estadísticos para el estudio del periodo 2018.

En el primer capítulo, se plantea la problemática con un enfoque investigativo, se describen los objetivos, limitaciones y delimitaciones que se desarrolla en esta investigación de nuestras variables dentro de la empresa Global Cable S.A.C. periodo 2018.

Para el segundo capítulo, se muestran los antecedentes, bases teóricos, definiciones, términos de las variables, dimensiones e indicadores en las cuales reposa el sustento de esta investigación.

Para el tercer capítulo, establecemos el marco metodológico el cual brindará una estructura y un enfoque de estudio que nos guiará en la elaboración de nuestra investigación.

Para el cuarto capítulo, comprende el desarrollo aplicativo de nuestra investigación, así como el análisis inferencial de nuestras variables.

Y, por último, mostramos las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y documentos anexos, empleados en la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En las últimas décadas como consecuencia de los problemas generados por fraudes y corrupciones de las grandes corporaciones internacionales, se encuentra la necesidad de poner en marcha un adecuado Control Interno dentro de todas las organizaciones del mundo económico. Es de esta manera que cada vez son más las empresas que encuentran la importancia en el uso necesario del Control Interno aplicadas en todas las transacciones, negocios y operaciones que se desarrollan dentro de la gestión de cobranza de las organizaciones.

En nuestro país, las empresas que brindan servicios se encuentran ocupando un escalón fundamental en desarrollo de la economía nacional, y por ello es recomendable mantener un activo control en cada actividad desarrollada dentro de las áreas correspondientes, así poder evitar errores y confusiones en la veracidad y fiabilidad de la información obtenida de aspecto contable y financiera.

El control interno nos muestra una alternativa muy amplia de métodos que nos ayuden a cumplir nuestras metas y objetivos trazados como empresa, con la finalidad de preservar y cuidar los recursos, recopilando información oportuna, confiable y sobre todo confiable, así de esta manera lograr evitar riesgos que trunquen los méritos para lograr objetivos de la organización.

La empresa prestadora de servicios Global Cable S.A.C. no muestra una estructura contable y financiera adecuada, como consecuencia de no aplicar métodos, políticas ni procedimientos de control interno, no se posee una planificación adecuada de administración en los procesos de la gestión de cobranza de la empresa. Esto como consecuencia también

genera que la empresa no logre alcanzar y cumplir sus metas y objetivos trazados así mismo mantenga riesgos elevados dentro del control de la cobranza y la gestión de la misma. El problema encontrado que analizaremos en esta investigación es “El control interno y su incidencia en la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C; al lograr identificar las causas y consecuencias integrando un sistema de control interno dentro de los procesos de la gestión cobranza”

La empresa Global Cable S.A.C. actualmente no define correctamente sus deficiencias y riesgos que puedan ocurrir en los procesos y actividades desarrolladas diariamente ya que no muestra un adecuado sistema de control interno, riesgos que afecten económica y financieramente a la empresa tanto directa o indirectamente en todos los procesos de Gestión de Cobranza ni dentro de sus lineamientos específicos al ser este el área con mayor importancia dentro de la gestión empresarial.

Es por esa razón que consideramos que el desarrollo de un sistema de control interno tiene punto de partida en la evaluación de la empresa y la situación actualizada del control y así mismo con la gestión de cobranza. Tendríamos que preguntarnos ¿Cuáles son los mayores riesgos al no poseer un buen sistema de control? O ¿una buena planificación de gestión de Cobranza?, siempre estando en el marco de los objetivos trazados de a donde se quiere llegar y a donde se llegaría si implementamos y mejoramos un adecuado sistema de control interno dentro del desarrollo de todos las actividades y procesos de la gestión de cobranza, esta investigación no solo está dirigida a dar respuesta a estas interrogantes, si no también mejorar y fortalecer todo el proceso de la gestión de cobranza atreves de un adecuado control interno.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera incide el Control Interno en la Gestión de Cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona el control previo en la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018?
- ¿De qué manera se relaciona el control continuo o concurrente en la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018?
- ¿De qué manera se relaciona el control posterior en la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar el Control Interno y su incidencia en la Gestión de Cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar si el control previo se relaciona en la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.
- Establecer si el control continuo o concurrente se relaciona en la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.
- Establecer si el control posterior se relaciona en la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

1.4. Hipótesis de investigación

1.4.1. Hipótesis general

El control interno y su incidencia significativa en la Gestión de Cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

1.4.2. Hipótesis especificas

- El control previo se relaciona significativamente en la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.
- El control continuo o concurrente se relaciona significativamente en la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.
- El control posterior se relaciona significativamente en la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

1.5. Justificación del problema

El control interno representa una importante herramienta que sirve como instrumento para mostrar la eficiencia y eficacia dentro de la gestión de cobranza, ya que su finalidad es mostrar una constante seguridad y confiabilidad en el uso y distribución de los recursos propios de la empresa.

La finalidad de la presente investigación busca un complemento teórico de como incide el control interno en todas las actividades y procesos de la gestión de cobranza, que nos servirá para solucionar problemas teniendo en cuenta medidas para los procedimientos establecidos en los controles preventivos.

1.6. Limitaciones de la investigación

La empresa Global Cable S.A.C, dispone de un presupuesto insuficiente para implementar una constante mejora al sistema de control interno que se desarrollan en las actividades y procesos de gestión de cobranza.

1.7. Delimitaciones de la investigación

1.7.1 Delimitación espacial

Empresa Global Cable S.A.C.

1.7.2 Delimitación temporal

El Periodo en que se estable desarrollar el proyecto es de 3 meses.

1.7.3 Delimitación del universo

Área de gestión de cobranza

1.7.4 Delimitación del contenido

Incidencia del control interno en la gestión de cobranza

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

MONTECE, (2016) "*Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa "Comercial Facilito" de la parroquia Patricia Pilar, provincia de los Ríos. Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES", facultad de Sistemas Mercantiles, Santo Domingo, ECUADOR",* tesis de grado para la obtención del título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas c.p.a. Esta tesis concluye con las siguientes conclusiones:

- En cuanto a las encuestas realizadas y los resultados que no arrojan se logra detectar que no se consta el uso de un modelo propio para el rédito y cobranza, el cual permitiría directamente controlar todos los procesos del mismo que se otorgan a los clientes en las transacciones.
- La propuesta que se realizó contiene como base teórica elemento normados por los principios básicos de la contabilidad los cuales nos garantizan poder recopilar y obtener resultados económicos y financieros que sean fidedignos los cuales como consecuencia traerán un análisis más profundo de la gestión empresarial.

CARPIO, (2015) "*El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y Cia, en el Cantón Camilo Ponce Enríquez. Universidad Técnica de Machala, Unidad académica de Ciencias Empresariales carrera de Contabilidad y Auditoría, Machala el Oro, ECUADOR*", tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniero en Contabilidad y Auditoría-c.p.a. Esta tesis concluye con las siguientes conclusiones:

- Una gestión de cobranza refleja como objetivo indicar los beneficios adquiridos de la empresa y sus clientes. Sin excluir la ética y la moral de representan la conducta de cada persona, aunque en la sociedad comercial actual estos valores parecer perdidos. Como consecuencia nace la supervisión y el control necesario a estas operaciones y transacciones derivadas de la cobranza.

HERNANDEZ, (2005) "*Estudio y evaluación del control interno aplicable al departamento de crédito y cobranza. Instituto Politécnico Nacional, escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan, México DF, MEXICO."* informe final para obtener el título de contador público. Esta tesis concluye con las siguientes conclusiones:

- Las fugas financieras que la empresa ha estado obteniendo en el transcurso de sus operaciones necesarias para su rentabilidad o más conocido como "ventas" son encontrados en su mayoría dentro del personal contable los cuales no cuentan con bases de conocimientos sobre el manejo y supervisión necesario para el control de la cartera y los movimientos que se puedan realizar.
- La mala presentación de los documentos que corresponden a los abonos, estados de cuenta, pagos parciales y pagos totales que maneja la empresa El mundo Berrezueta Carmona y Compañía generan una ineficiencia en la gestión y el manejo de la información de los clientes y la seguridad de los mismos en sus transacciones.
- Una vez terminado el proceso de venta a crédito, la información que logramos obtener de todos los clientes, información que es necesaria para evaluar el crédito al cliente. No logra brindar las garantías necesarias de recupero y rotación del mismo crédito.

2.1.2. Antecedentes nacionales

MONTOYA, (2017) "*La falta de implementación de control interno en el departamento de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa Alisercon S.A.C. en el 2015. Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios carrera de Contabilidad y Finanzas,*

Lima, PERU", tesis para optar el título profesional de: contador público. Esta tesis concluye con las siguientes conclusiones:

- Como cunclucion general podemos determinar que si existiera una falta de implementacion de control interno, influye directamente con todas las diferentes areas de la empresa, y con el objeto social del mismo. La evaluacion sobre los nuevos clientes y la observacion de los criterios a tomar en cuenta para poder planificar una buena gestion de cobranza parten de trazar manuales incluyendo procedimientos, lineamientos y politicas que muestren los desarrollos indicados y adecuados para los procesos de gestion de cobranza y su documentación.
- Tomando en cuenta la información que se obtiene en este estudio, descubrimos que la empresa no cuenta con presupuesto necesario y debido a esto existen gastos elevados y muchos casos ficticios. Así mismo no existe un control de todos los gastos de ventas y administrativos que se realicen en el transcurso de las operaciones, tampoco existe un proceso de verificación y aprobación de los gastos extras que se realizan

SOLANO, (2016) *"Control interno y gestión de créditos y cobranzas de la empresa Inversiones Warner MIIC SRL, San Isidro - 2016. Universidad César Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales escuela profesional de Contabilidad Lima, PERÚ"*, tesis para obtener el título profesional de contador público. Esta tesis concluye con las siguientes conclusiones:

- Esta investigación cuenta con el propósito general de por evitar y disminuir los errores, dificultades y deficiencias en el área de crédito y cobranza, teniendo en cuenta que esta área es una de las más importantes para el mantenimiento y funcionamiento de la empresa y de toda organización, de la misma manera podemos observar como el control interno nos mejora el rendimiento productivo, en el área de crédito y cobranza y poder observar la relación que existe entre ambas variables. De todo esto nace un propósito

fundamental y primordial, que la empresa pueda determinar la relación e incidencia que pueda existir entre el control interno y la gestión de crédito y cobranza.

BENITO, (2010) *"Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de Servicios de Pre-Prensa Digital en Lima - Cercado. Universidad San Martin de Porres, facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, Lima, PERU",* tesis para el título profesional de contador público. Esta tesis concluye con las siguientes conclusiones:

- Es muy recomendable partir bajo una planificación de control interno el cual comprenda una estrategia a nivel global que se base en torno al objetivo y al alcance de las mismas de la forma en la que se espera, bajo la proyección de la administración de una empresa. Esta planificación permite un buen orden y administración en el área de cobranzas. Queda completamente comprobado que al tomar medidas de prevención podemos realizar actividades oportunas, que nos permiten mejorar todos los procesos de controles sobre la cobranza.
- Como misión principal, general del control interno es administrar y planificar un sistema de control interno que se concibe como instrumento de gestión, esto nos ayuda a medir y evaluar la eficiencia y eficacia de todos los procesos, que se encuentran encaminados para el cumplimiento de objetivos y metas inscritos en la misión así mismo para contribuir a una gestión transparente. Lo que genera esto es un mejor manejo del área de cobranzas de todos los ingresos de efectivo que genere la empresa.
- EL Control Interno es un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que debe cumplir la empresa con la finalidad de salvaguardar sus recursos materiales y económicos. Verificar la fiabilidad y veracidad de la información promueve y genera eficiencia en el cumplimiento de operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados; quedando

probado que el establecimiento de procedimientos efectivos de control interno mantendrá la coherencia y armonía entre las acciones propias de la función administrativa de la entidad de forma articulada con los objetivos.

2.1.3. Antecedentes locales

GUTIERREZ, (2018) *"Implementación de un sistema de control previo y su influencia en las cuentas por cobrar de las mypes del sector comercial rubro Automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016, Universidad Nacional Jorge Basadre Groohmann, Escuela de Posgrado, Tacna, PERÚ",* para optar con grado de Maestro en Ciencias con mención en Contabilidad: Auditoría. Esta tesis culmina con las siguientes conclusiones:

- Queda comprobado la existencia de una influencia significativa en la implementación de un sistema de control previo dentro de las cuentas por cobrar en relación a las Mypes del sector comercial con rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016, debido a que la mayoría de las empresas no cuentan con lineamientos ni directivas adecuadas que les indique seguir los procedimientos necesarios para poder lograr las metas establecidas como área de cobranzas.
- La evaluación de riesgos tiene influencia significativa en los controles de la documentación que sustentan las operaciones en las Mypes del sector comercial con rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016, así mismo se observó deficiencias para la capacidad de gestionar en todo el área administrativa, deficiencias como el control del archivo para la documentación que sustenta las deudas por exigir a los terceros y deudas generadas por el personal de la misma empresa, y en la supervisión y seguimiento de todos los procedimientos y procesos de la cobranza post venta.
- El cumplimiento de normas influye significativamente en los derechos adquiridos y exigibles en las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016, observándose la ausencia de capacitaciones y charlas instructivas al personal

en materia de créditos y cobranzas. Además, no se observa una evaluación posterior a los procesos de revisión, verificación y conciliación entre las áreas correspondientes a ventas, créditos y cobranzas, lo que conlleva a que se emitan reportes inconsistentes o carentes de veracidad.

CHOCHABOT, (2017) "*Sistema de control interno y su relación con el sistema integrado de gestión administrativa en la dirección del ministerio de transporte y comunicaciones de Tacna 2016. Universidad Privada de Tacna, Facultad de Ciencias Empresariales escuela de Ingeniería Comercial, Tacna, PERÚ*", para optar el título de: ingeniero comercial. Esta tesis concluye con las siguientes conclusiones:

- Un sistema de control interno jamas perjudica las inversiones, gestiones, desempeños y muchas otras actividades que se encuentran directamente relacionados al desarrollo de los procesos de la gestion de cobranza. Una buena supervision y posteriormente el analisis de la documentación recopilada durante los procesos de cobranza se encuentran directamente ligadas a un sistema de control interno con la finalidad de poder emitir un informe confiable de la situación de la empresa.
- Para el sector público, específicamente para la dirección del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Tacna, no encontramos relación alguna entre la ejecución y aplicación expuestas en un punto de las adquisiciones y contrataciones con un sistema de control interno obviamente esto genera una desdicha e insatisfacción de parte de la institución.

PARI, (2016) *"El control interno y su incidencia en el otorgamiento de crédito de la caja municipal de ahorros y crédito de Tacna agencia San Martin del último trimestre 2014.Uuniversidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, escuela profesional de Ciencias Contables y Financieras, Tacna, PERÚ"*,

para optar el título profesional de contador público. Esta tesis concluye con las siguientes conclusiones:

- A la Gerencia Mancomunada, disponer se tomen las medidas correctivas o disciplinarias contra el analista encargado de la evaluación del crédito observado, ante el incumpliendo de las disposiciones del Reglamento, Manual de Créditos de la entidad y las funciones especificadas en el Manual de Organización y Funciones vigente. (De la observación 01 al 12).
- A la Gerencia Mancomunada, disponer las acciones administrativas que correspondan contra los integrantes del Comité de Créditos, encargados de proponer los créditos observados según corresponda, ante el incumpliendo de las disposiciones del Reglamento y Manual de Créditos de la Entidad y las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones vigente.
- Se justifica el desarrollo en la importancia de la práctica, que conlleva el uso de un control interno dentro de la gestión de cobranza, y poder notar en los resultados amenazas y ayudas para poder hacer gestión de mejora, lo que se busca es obtener un adecuado proceso de cobranza y así mantener una cartera de clientes que sea rentable para la empresa.

A continuación, mencionaremos las bases teóricas que le dan sustento a este trabajo de investigación, para lo cual definimos conceptos, citamos autores y de esta manera brindar una mayor explicación al tema de investigación que lleva por título “El control interno y su incidencia en la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018”, en los cuales abordaremos aspectos teóricos que son vitales para profundizar la investigación con la finalidad de poder explicar y brindar una solución en la mejora económica de la empresa.

2.2. Base teórica de Control Interno

2.2.1. Definiciones de control interno

Según del Toro (2005), menciona:

"El control interno es integrado dentro de los procesos y operaciones que se realizan por todo el personal de una empresa, desde las áreas administrativas hasta las áreas de menor redundancia. Esta integración no da como resultado una SEGURIDAD RAZONABLE que nos ayuda en el proceso de lograr cumplir los objetivos trazados por cada empresa." (p.3)

Por otro lado, (Zarzar, 2014) señala:

"Es considerado un proceso integral que se puede realizar mediante el dueño, titular, directivos, funcionarios y demás personal de una empresa, este diseño integral tiene por finalidad frenar los riesgos significativos y dar un SEGURIDAD RAZONABLE. Para de esta manera poder alcanzar y cumplir los objetivos y metas trazados minimizando lo más posible lo riesgos presentados en el proceso." (p.9)

De todo lo anterior podemos mencionar que al ejecutar un sistema de control interno se encuentra representado mediante procesos desarrollados dentro de una organización, entidad o empresa con una sola finalidad, poder frenar riesgos y establecer una seguridad razonable para todos los objetivos que se puedan considerar alcanzables. Proceso que comprende métodos y procedimientos que de forma bien administrada nos ayuda a salvaguardar los activos y la confiabilidad en la información a obtener.

2.2.2. Objetivos de control interno

Para poder impulsar a la empresa alcanzar sus propios objetivos es necesario mantener una confidencialidad de la información con la que se cuenta, dicho de otro modo, el desarrollo de los objetivos se tiene que ajustar y posteriormente adaptar al sistema de control interno que se esté manejando.

Según (Gaitan, 2015), señala:

"Esto comprende un plan de organización de conjuntos de métodos, procedimientos e instrumentos que nos ayude a preserva y asegurar que nuestros activos se encuentren realmente protegidos, además de que nuestros registros contables sean los más fieles posibles y que el cumplimiento de todas las actividades, operaciones y transacciones desarrolladas dentro de la empresa se lleven a cabo eficazmente siguiendo la planificación de los altos ejecutivos o más conocido como administración." (p.39)

2.2.3. Importancia del control interno

En la actualidad muchas empresas privadas, publicas, mixtas, de servicios etc. Todas presentan la necesidad de obtener y dar uso a un sistema de control interno adecuado, que nos asista a obtener información fiable de montos y reportes financieros.

Según (Zarzar, 2014), señala:

"El control interno esta estrictamente dirigido a poder cumplir objetivos y metas trazados en la planificación de la empresa, desde su implementación se realiza un monitoreo constante para seguir sumando más medidas de prevención de riesgos, como consecuencia se mantiene un crecimiento estándar en los beneficios de la empresa.

(..)

En resumen, la entidad logra cumplir sus metas evitando riesgos conocidos y posibles que se generen mientras que la empresa se encuentre en marcha." (p.12)

2.2.4. Finalidad del control interno

Considerando las definiciones mencionadas antes podemos determinar que un sistema de control interno representa más que un instrumento para prevenir riesgos y descubrirlos dentro de los procedimientos administrativos, contables o en cualquier otro proceso operacional de la empresa. Como consecuencia de todos los criterios distintos de control interno, todos llegan al mismo punto, proteger los bienes y recursos de la empresa,

utilizando sistemas adaptados de control interno lo cual también garantiza el uso adecuado de las mismas.

2.2.5. Clasificación del control interno con respecto al ámbito

2.2.5.1. Control administrativo

Nos señala Estupiñán (2015):

"No se encuentra limitado a la planificación de la organización, a los procedimientos ni a los registros que se realizan dentro de los procesos de análisis y decisión de la gerencia para autorizar algunas operaciones." (cap1, s/n)

Recalcamos que por proceso operacional nos referimos que no presenta ninguna incidencia con los estados financieros, y por consiguiente en ningún área que represente a la actividad y giro del negocio directo con los procesos contable - financiero.

2.2.5.2. Control contable

Nos señala Estupiñán (2015):

"Se centra en la verificación, mejora y veracidad de la información contable que se logra obtener, son controles que dirigimos a diseñar y establecer un registro y un resumen de las operaciones económicas y financieras de la empresa que posteriormente se reflejara en el logro de los objetivos." (cap1, s/n)

Este tipo de control no solo se enfoca en las normas de control, se analiza el efecto que puede generar en la confiabilidad de los Estados financieros o la información que esta conlleva, para de esta manera salvaguardar los datos obtenidos y registros, previniendo los riesgos de errores e irregularidades.

2.2.6. Clasificación de control interno con respecto a la oportunidad o tiempos

Por su relevancia al momento de realizar los procedimientos necesarios encontramos Control previo, control concurrente o continuo y control posterior. Estas se encuentran incluidas en los procedimientos normales de la empresa.

2.2.6.1. Control previo

Nos referimos a aquel control que se realiza "antes de", el cual se incluye dentro de la planificación justo antes de dar por iniciada la ejecución de todas las operaciones. Se realizan con frecuencia para aquellas actividades que suponen un riesgo para lograr los fines de las actividades a desarrollar.

2.2.6.1.1. Conceptualización Básica

Según la Ley N° 27785 (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica, 2002) se establece:

"El control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que se realizan en la entidad y que a su vez están sujetas a control, comprende por finalidad que la administración y gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior." (Art 7)

Podemos deducir la responsabilidad que obtiene el jefe inmediato de la entidad pública en mantener la iniciativa de la supervisión del funcionamiento y la confiabilidad que representa el control interno en la evaluación de todos los procesos desarrollados en la gestión de cobranza. De igual manera deducimos que el control previo es el punto de partida de cualquier tipo de gestión que comprende una entidad de las cuales incluimos la gestión de cobranza.

Un control previo no nos garantiza que se cumpla con los objetivos trazados en gestión, sin embargo, constituye la guía para reducir riesgos en el proceso. El control previo lo aplicamos antes de efectuar cualquier registro de clientes o de cobranza.

2.2.6.1.2. Establecer su finalidad

Entre las finalidades más comunes de control previo se establece:

- La constante verificación de los procesos de gestión de cobranza por el área administrativa.
- Verificar la documentación de sustento de contratos, pagos y cobranza.

2.2.6.1.3. Programar el uso eficaz y eficiente de los recursos

Cuando realizamos el proceso de control previo tomamos en cuenta el uso de los recursos, programar un uso eficaz y eficiente de los mismos asegura una estructura que consiste en establecer y disponer normas que se encuentren conforme a los reglamentos de Gestión de Cobranza.

2.2.6.1.4. Desarrollar capacidad administrativa

El control previo forma parte de los procesos administrativos de cualquier empresa, entre sus funciones se deriva la revisión constante de la documentación que da sustento a todas las operaciones relacionadas con el crecimiento económico de la empresa. Por lo tanto, desarrollar capacidad administrativa hacia el personal encargado de estas funciones reduce el riesgo posterior que se generado por el proceso de cobranza.

2.2.6.2. Control continuo o concurrente

Según la (Contraloría General de la República, 2019) en la resolución 115-2019-CG se define:

"Es la modalidad de Control Simultáneo que se realiza a modo de acompañamiento sistemático, multidisciplinario, y tiene por finalidad realizar una evaluación, a través de la

aplicación de diversas técnicas, de un conjunto de hitos de control pertenecientes a un proceso en curso, de forma ordenada, sucesiva e interconectada, en el momento de su ejecución, con el propósito de verificar si estos se realizan conforme a la normativa aplicable.” (pp. 10-11)

Nos referimos a aquel control que se desarrolla mediante la ejecución de las operaciones, desempeña el rol de vigilar las actividades mientras ocurren, de esta manera podríamos llamarlo también “control directo”, es la administración la encargada de supervisar directamente todo el proceso de actividades.

2.2.6.2.1. Establecer un sistema de información

Según (Arnoletto, 2010) define al sistema de información de la siguiente manera:

“Un control no simplemente se considera el uso de medios informáticos, así como el uso de la información mediante un sistema de información no precisamente tiene que estar orientado para la planificación, análisis y decisiones ejecutivas o administrativas. Ambos representan funciones en donde se vinculan las herramientas informáticas, el personal capacitado, la propia empresa y obviamente el consumidor final o cliente al que se sirve.” (p.60)

De lo definido expresamos que un sistema de información en la empresa constituye unos procedimientos de recopilación, ingreso y análisis de la información que nos resulte eficaz y eficiente al momento de poder realizar una gestión de cobranza. De igual manera un sistema de información nos ayuda en facilitar el entendimiento de los criterios parala toma de decisiones en función de la Gestión a realizar.

2.2.6.2.2. Definir objetivos de control

Definir los objetivos del control en función a la Gestión que se está llevando a cabo es muy importante en ámbitos proyectados. De manera general deducimos que el

control interno es la respuesta necesaria para disminuir posibles riesgos y poder alcanzar los objetivos que conlleva la administración de una empresa.

Hoy en día las empresas requieren necesariamente establecer un control interno para poder reducir el impacto de los riesgos que se puede obtener a lo largo de sus operaciones, incluido la gestión de cobranza.

2.2.6.2.3. Implementar control de prevención de riesgos

Posterior a realizar una evaluación de riesgos y como resultado se considera que el riesgo por no cobranza es muy elevado, se aplica el llamado control de prevención de riesgos.

Es necesario implementar métodos que mejoren este control, y a su vez adecuarlo a un procedimiento de planificación que sean precisas para cualquier medida de control para la gestión de cobranza. El método de control que se tome debe encontrarse fundamentado en los principios de planificación y adecuación de control de riesgos.

2.2.6.3. Control posterior

Nos referimos a aquel control que se realiza posterior al desarrollo de la ejecución, se realiza un examen por parte del personal responsable para dar medición a los niveles de eficiencia de las operaciones. Se Considera al control posterior una evaluación de resultados realizados a todas las operaciones de Gestión que verifiquen y evalúen que las actividades realizadas se cumplieron de acuerdo a lo establecido en los objetivos de Control.

2.2.6.3.1. Verificar el registro adecuado de las transacciones

El registro de transacciones y operaciones nos proporciona una base de información de nuestros proveedores, clientes, del servicio que se brinda y del valor que se cobra por tal servicio.

Considerando esto el adecuado registro de las transacciones y su verificación nos permitirá mantener un control de todas las transacciones después de ocurrido el hecho. Sin

contar con controles adecuados que nos aseguren un buen registro de nuestras operaciones, movimiento y transacciones, nuestra información tanto administrativa y financiera de ninguna manera se consideraría fiable.

2.2.6.3.2. Realizar evaluaciones de cumplimiento de control

O también llamado verificación del cumplimiento de control, en la actualidad es utilizada por muchas empresas que manejan el control interno, la importancia de realizar este proceso periódicamente radica en la prevención de riesgos en función de los controles utilizados en el momento del registro de las transacciones.

2.2.6.3.3. Contar con un manual de control interno

Este corresponde a un sistema de control interno, que contiene las instrucciones, políticas, responsabilidades, funciones y procedimientos que se deben aplicar a todas las operaciones que se realizan en la actividad normal de la empresa, teniendo como propósito mantener un información precisa, detallada, ordenada y sobre todo una información fiable.

2.2.6.3.4. Definir políticas de aplicación a la cobranza

Las políticas de aplicación a la cobranza nos permiten un mayor desarrollo eficiente de la empresa, esto lo establecemos como procedimientos y normas que rigen el pago efectivo y los pagos por deuda de los clientes.

Como objetivo primordial de las políticas están basadas en la recuperación de deudas, manteniendo el vínculo con el cliente, mantener políticas nos ayudan a evitar pérdidas excesivas de liquidez, así mismo a incrementar las ganancias periódicamente.

2.3. Base teórica de Gestión de Cobranza

2.3.1. Definiciones de gestión de cobranza

Según (Castro & Morales, 2014) señala que:

“La gestión de cobranza nace como un proceso a desarrollar, cuando se efectúa una venta o una prestación de servicio, entonces podemos decir que una transacción jamás estará

completamente hecha hasta que se realice el cobro o el pago correspondiente. En cualquier empresa la liquides es el factor y el punto más importante para la sostenibilidad y el crecimiento de los ámbitos financieros del mismo. Hoy en día la de gestión de cobranza y todos los procesos que ella implica se ha ampliado con un factor conocido como crédito el cual se tiene que liquidar en los momentos correspondientes para que la liquidez de la empresa se mantenga estable, esta labor parte de las áreas administrativas de cada empresa." (p.144)

Tomando en cuenta la definición anterior, determinamos que la cobranza es un proceso por el cual los ejecutivos miden el grado de liquidez con la que se debería contar para poder realizar procesos de pago e inversiones.

2.3.2. Tipos de cobranza

En nuestro país, dentro del marco general es de reconocimiento público los tres tipos de cobranza, independientemente de los procesos de ejecución que se lleva a cabo en las diferentes empresas.

2.3.2.1. Cobranza preventiva

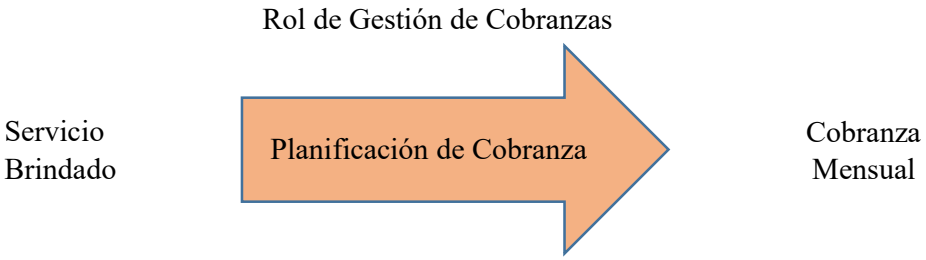
Este tipo de cobranza, es la primera en ser analizada y estudiada por la administración. Desde luego se puede asegurar que esta cobranza es la primera en que se prevé, antes de que se tenga que recurrir a los otros dos tipos de cobranza si en el caso se agotan todos los recursos necesarios para el pronto pago.

2.3.2.1.1. Desarrollar un rol de gestión

Según (Insight, 2008)

"La Cobranza se considera un servicio importante el cual nos permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de "volver a prestar"; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes."

En ese aspecto la cobranza se considera el área específica de una empresa la cual produce rentabilidad convirtiendo deudas por cobrar en ingresos. El rol de gestión de las cobranzas se desarrolla como parte de la planificación de Cobranzas.



2.3.2.1.2. Establecer formas de comunicación con el cliente

Debido al incremento de la tecnología existen muchos y mejorados medios de comunicación, que resultan más efectivos y son adaptables a los requerimientos de cualquier empresa para con sus clientes.

Formas de comunicación tales como redes sociales, sitios web, mensajería instantánea, aplicativos móviles, números de consulta y la mensajería tradicional como correos electrónicos.

2.3.2.1.3. Contar con un plan estratégico de cobranza

La cobranza debe ser planificado antes de brindar el bien o el servicio, es más tiene que ser especificado su periodicidad al cliente en el momento en que este incurra en aceptar el bien o servicio. Mantener un plan estratégico conlleva a mejoras en la práctica de gestión de cobranza y en el registro de las mismas, manteniendo siempre una información actualizada.

Dentro de un plan de cobranza establecemos fechas, lugar, comisiones y el personal en cargo de realizar esta gestión.

2.3.2.1.4. Mantener un proceso estandarizado de cobranza

Un proceso estandarizado de cobranza lo medimos bajo los lineamientos y políticas que nos permiten proyectar una mejora continua en la Gestión de Cobranza.

Primero ponemos en práctica el plan estratégico de cobranza con la ayuda de metodologías que sean adecuadas para identificar errores en el proceso y de esta manera mejorar las estrategias de cobro.

2.3.2.1.5. Utilizar tecnologías en todos los procesos

Vivimos en una era tecnológica donde todas las áreas de una empresa utilizan la tecnología, sea por necesidad o por facilitar los procedimientos de trabajo. La gestión de Cobranza no es la excepción se puede utilizar herramientas tecnológicas con el fin de automatizar y mejorar los procesos de cobranza.

Se consideran como herramienta de cobranza a la utilización de agencias externas en este proceso. (Agentes bancarios)

2.3.2.1.6. Importancia del personal capacitado para la gestión de cobranza

Con el uso de las herramientas tecnológicas externas e internas para la empresa se considera necesario la capacitación del personal permanentemente.

En los últimos años el personal dedicado a cobranza pasó de ser un simple cobrador a un Asesor Financiero Comercial, mejorando su capacidad de diagnóstico y manejo de los clientes en función de su morosidad, a fin de estableces soluciones personalizadas para cada cliente.

Ostentar el puesto de Gestor de cobranza enfoca en priorizar las necesidades financieras que presentan los clientes en el momento de la gestión, y contemplar las opciones más favorables para que estos realicen el pago de su servicio.

2.3.2.2. Cobranza extrajudicial

Este tipo de cobranza proviene de la anterior y se enlaza con el inicio de un proceso legal. Se da en un momento donde el deudor se somete a una transacción o arreglo muy

aparte del juicio, con el fin de poder evitar molestias y perjuicios por ambas partes, a este acto se le conoce como un arreglo extrajudicial.

Cuando el acuerdo por ambas partes se hace irreversible se programan nuevas fechas de pago y la recuperación de la mercadería si es comercial o a la recuperación de los materiales si es de servicios. Asimismo, se detalla las condiciones de pago, lugar y gastos mínimos.

2.3.2.2.1. Establecer métodos de gestión para deudas

Una vez realizado la cobranza preventiva o en su defecto el cliente cancela su deuda por medio de nuestras herramientas externas. Se realiza un filtro de aquellos clientes que no cancelan su deuda, para estos clientes se establece métodos de Gestión en función de la cantidad de deuda que pueda mantener. Tales como:

- Oportunidad inmediata: Se establece para aquellos clientes que tengan la intención de cancelar su deuda de manera inmediata, a ellos se les otorga un descuento por pago inmediato. Por lo general estos clientes mantienen una deuda mínima, considerado en 1 o 2 meses de servicio vencidos.
- Pago parcial: Se establece para aquellos clientes que mantengan una deuda de más de 3 meses y que no dispongan del servicio, a ellos se les renueva el servicio y su deuda lo fraccionamos en 3 cuotas obviamente previa conversación y firma del contrato con el cliente.

2.3.2.2.2. Mantener un sistema automatizado de consulta

Se considera una estrategia a la posibilidad que los clientes tengan acceso a una información rápida sobre su estado de deuda, mediante un sistema automatizado de consulta, es muy conocido el uso de las páginas web o las aplicaciones móviles que son adecuadas para cada empresa.

En ellas los clientes tendrían de inmediato su estado de morosidad, fechas de pago, solicitar un gestor y un numero de contacto. Este sistema automatizado funciona con un código de cliente el cual se genera una vez se adquiere por primera vez el servicio.

2.3.2.2.3. Desarrollar un plan de marcación predictiva

Como en párrafos anteriores, la gestión de cobranza se realiza mediante el contacto inmediato con los clientes que mantengan deuda, entonces es necesario utilizar la marcación preventiva. Esto consiste, en mantener una información actualizada de nuestros clientes y dicha información nos proporciona un filtro de quienes están próximos a entrar en deuda y los que cuentan con deuda muy grande, considerando que mientras mayor sea la antigüedad de deuda, más difícil es recuperar al cliente y por consiguiente la deuda en sí. Con una marcación predictiva, el contacto con los clientes se realiza de forma “Temprana”.

2.3.2.2.4. Establecer un informe de resultados

El informe de resultados, por lo general se presenta cada fin de mes, pero eso no impide que mantengamos informes semanales de los resultados que se están produciendo producto de la aplicación de métodos, sistemas y un plan estratégico de cobranza.

2.3.2.3. Cobranza judicial

En este tipo de cobranza, la empresa decide intervenir directa o indirectamente, en el supuesto de que interviniera directamente este proceso se llevaría a cabo con personal directo de la empresa, asesoría de un gestor o un especialista en cobranza.

2.3.2.3.1. Solicitar informe de antigüedad de deudas

Bajo un reporte de nuestro sistema de información detallamos a los clientes con deudas potenciales y analizamos la situación más favorable de medir la cobranza en función a la necesidad del cliente. Revisamos parte de la información que detalla:

- Monto que adeuda el cliente, según el servicio que se le ha brindado.
- Cuenta con equipo del servicio.

- Documentación del cliente indicando no poder cancelar el servicio. (solicitudes presentadas por el mismo en oficina)

Cabe mencionar que ante la negativa rotunda de parte del cliente en cancelar el monto adeudado es apercibido a sanciones legales que corresponden a la Entidad Reguladora Osiptel, la cual regula las políticas y procedimientos en el rubro de servicios de internet y telefónicos.

2.3.2.3.2. Mantener un límite en el plazo de cobranza

Es un indicador muy importante y utilizable dentro del proceso y planificación de la gestión de cobranza.

Se establecen plazos mínimos, intermedios y máximos de cobranza a todos los clientes, desde el más puntual al más deudor y lo detallamos por escalas:

- Primera escala, clientes puntuales: En ellos se establecería el plazo mínimo, son clientes que pagan antes de, y en la fecha que le corresponde.
- Segunda escala, clientes de 2 meses: En ellos se establecería el plazo intermedio con fraccionamiento de su deuda en periodos de 15 días.
- Tercera escala, clientes de 3 meses a más: En ellos se establecería el plazo máximo con reactivación del servicio y fraccionamiento de su deuda en periodos de 30 días calendario.

2.3.2.3.3. Contar con un proceso de culminación de cobranza

La empresa contaría con un sistema único de finalización de deuda, el cual permitiría al cliente establecer el plazo para poder realizar el pago de su deuda.

Si el cliente no accede a este sistema se procedería a instancias legales mediante la oficina de la entidad pública Osiptel cual se argumenta bajo documentos firmados por el cliente. Para tal proceso primero se agotaría todas las políticas de la empresa para no perjudicar al cliente ni a la empresa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo a la problemática y a lo que se quiere conocer, identificamos como investigación de tipo correlacional, al ser de un estudio con enfoque descriptivo y explicativo: con un método de investigación observacional, analítico, sintético, inductivo y deductivo al momento de definir las variables. Es Correlacional, ya que se es necesario la determinación de la relación que existe entre las dos variables y el cambio que se pueda efectuar

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño para esta investigación es no experimental, dado que solo estudiaremos los hechos ocurridos, mas no se manipularán las variables de hipótesis general. Solo observaremos las ocurrencias y posteriormente las analizaremos. La consideramos un estudio transversal debido a que la recolección de datos solo se llevara a cabo en un momento definido y especifico, así mismo en esta investigación determinaremos la relación que existe entre las dos variables (correlacional).

3.2. Operacionalización de variables e indicadores

3.2.1. Variable independiente: Control interno

3.2.1.1. Descripción conceptual

"Es considerado un proceso integral que se puede realizar mediante el dueño, titular, directivos, funcionarios y demás personal de una empresa, este diseño integral tiene por finalidad frenar los riesgos significativos y dar un SEGURIDAD RAZONABLE. Para

de esta manera poder alcanzar y cumplir los objetivos y metas trazados minimizando lo más posible lo riesgos presentados en el proceso.” (Zarzar, 2014)

3.2.1.2. Descripción operacional

La ejecución de un sistema de control interno dentro de una empresa es representada representa mediante procesos que tengan por finalidad proporcionar seguridad a los objetivos que se puedan considerar alcanzables. Proceso que comprende métodos y procedimientos que de una forma bien administrada nos ayuda a salvaguardar los activos y la confiabilidad en la información a obtener, un sistema de control interno desarrolla una estructura óptima para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos que están trazadas por la empresa Global Cable S.A.C. en todas las áreas donde implique el uso del mismo.

3.2.1.3. Dimensiones

- Control Previo
- Control continuo o concurrente
- Control Posterior

3.2.2. Variable dependiente: Gestión de cobranza

3.2.2.1. Descripción conceptual

“La gestión de cobranza nace como un proceso a desarrollar, cuando se efectúa una venta o una prestación de servicio, entonces podemos decir que una transacción jamás estará completamente hecha hasta que se realice el cobro o el pago correspondiente. En cualquier empresa la liquides es el factor y el punto más importante para la sostenibilidad y el crecimiento de los ámbitos económicos y financieros del mismo. Hoy en día la de gestión de cobranza y todos los procesos que ella implica se ha ampliado con un factor conocido como crédito el cual se tiene que liquidar en los momentos correspondientes para que la liquidez de la empresa se mantenga estable, esta labor parte de las áreas administrativas de cada empresa.” (Morales Castro & Morales Castro, 2014).

3.2.2.2. Descripción operacional

Determinamos que la cobranza es un proceso por el cual los ejecutivos de la empresa miden el nivel y el crecimiento constante de liquidez en las transacciones y operaciones realizadas por la empresa, asimismo la liquidez con la que se debería contar para realizar inversiones y pagos de la empresa Global Cable S.A.C.

3.2.2.3. Dimensiones

- Cobranza Preventiva
- Cobranza Extrajudicial
- Cobranza Judicial.

3.3. Población y muestra de la investigación

3.3.1. Descripción de la población

La población objeto de estudio para la presente investigación es determinada basándonos en el grupo de colaboradores con los que cuenta la empresa de Telecomunicaciones Global Cable S.A.C. Los cuales desempeñaron funciones en el periodo 2018. Para este periodo se contaba con 20 colaboradores de las cuales 1 gerente, 3 cajeras, 4 técnicos, 3 gestores, 7 vendedores.

3.3.2. Descripción de la muestra

Nuestra muestra está conformada por 18 colaboradores que desempeñaron funciones en el periodo 2018. Determinaremos la muestra más óptima utilizando la fórmula de muestreo simple, considerando que la conocemos la población general. Fórmula que detallamos a continuación:

$$\mathrm{n} = \frac{\mathrm{N}Z^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

Donde:

n: tamaño de muestra

N: población total20

Z= A las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error tipo 1 = 0.05, esto equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra el valor de Z = 1.96. Parámetro estadístico :95 % o 1.96

q: 0.5 probabilidad de fracaso

p: 0.5 probabilidad de éxito

e: margen de error 0.05

Reemplazamos los datos en la Fórmula:

$$n = \frac{20*(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2*(20-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 19.05744618$$

$$n = 19\ personas$$

De la formula aplicada, nos resulta 19.0574 como muestra entre las 20 personas que se consideró como población.

3.4. Métodos e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Métodos de recolección de datos

- Método descriptivo: Para esta investigación describimos la situación actual de la empresa Global Cable S.A.C. en todos sus ámbitos.
- Método deductivo: Esto nos permite identificar las diversas explicaciones particulares sostenidas en la situación general y global de la empresa.
- Método inductivo: Aplicable a la muestra obtenida de la formula anterior considerando a los colaboradores de la empresa Global Cable S.A.C., lo aplicamos como una metodología de control interno.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos para recolectar los datos que se han utilizado en esta investigación y que van de acuerdo con el objeto sometido a estudio, son:

- Observación: Técnica que nos permite observar fenómenos registrados durante el proceso d investigación.
- Entrevista: La utilizamos para obtener información mediante diálogos dictados entre el entrevistado y el entrevistador a través de un encuentro planificado.
- Encuesta: Para la presente investigación utilizamos los procedimientos de la técnica de encuestas, las cuales aplicamos a todos los colaboradores de la empresa Global Cable S.A.C.
- Revisión documentaria: Nos permite analizar, interpretar y describir los documentos relevantes. Al recopilar los documentos podemos medir y evaluar muchos efectos de control interno dentro de la empresa Global Cable S.A.C.

3.5. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas a utilizar para la recolección de datos las detallamos a continuación:

- Para la presente investigación se seleccionó a la empresa Global Cable S.A.C.
- Se comenzó aplicando entrevistas y encuestas a todos los colaboradores.
- Posteriormente se analizará la información recopilada de las encuestas.
- Y por último se realizará la presentación e interpretación de los datos.

3.6. Técnicas para el procesamiento de datos

El presente estudio aplica el análisis descriptivo, logrando analizar de manera profunda las variables en cuestión, como control interno y gestión de cobranza.

La información obtenida será de validez al presentar las características de claridad y confiabilidad, se analizarán con software informáticos y softwares estadísticos que revelarán la aceptación de la hipótesis planteada en la empresa Global Cable S.A.C.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Variable Independiente: Control interno

(1) La empresa cuenta con acciones de cautela de sus bienes

Tabla 1. Distribución según acciones de cautela en los bienes de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	64 %
No	4	36 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

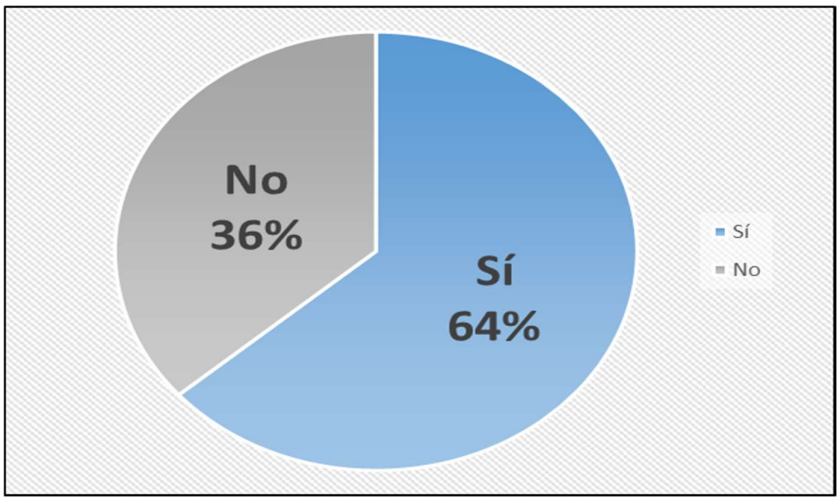


Figura 1. Distribución según acciones de cautela en los bienes de la empresa
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 1 y Figura 1 observamos que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre las acciones de cautela en los bienes de la empresa, 7 de los encuestados han contestado que "sí" se toman acciones de cautela sobre los bienes de la empresa, lo que representa un 64 % del total de encuestados, mientras que 4 de los

encuestados han contestado que “no” se adoptan acciones de cautela sobre los bienes de la empresa, lo que representa un 36 % del total de encuestados, este sector es el minoritario de la distribución.

(2) La empresa cuenta con una finalidad por uso de control interno

Tabla 2. Distribución según finalidad del uso de control interno

	Frecuencia	**Porcentaje**
Sí	3	27 %
No	8	73 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

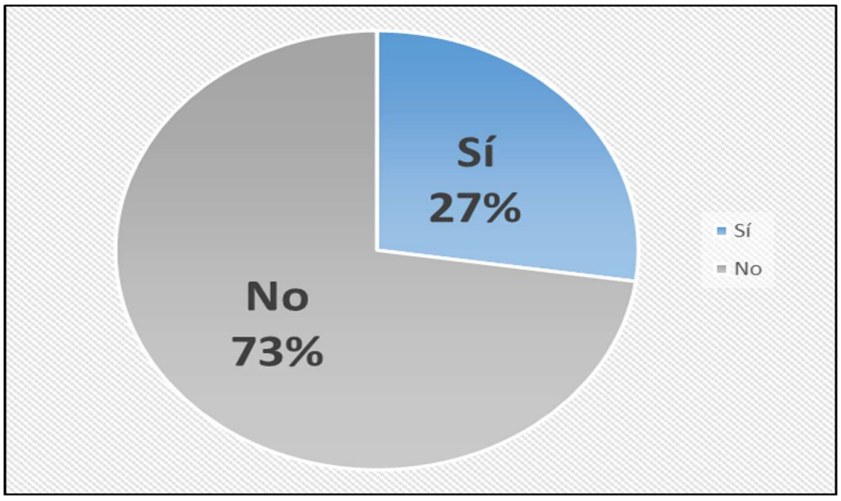


Figura 2. Distribución según finalidad del uso de control interno.
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 2 y Figura 2 observamos que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la finalidad del uso de control interno, 3 de los encuestados ha contestado que “sí” se toma en cuenta la finalidad del uso de control interno, lo que representa un 27 % del total de encuestados, este sector es el mayoritario, mientras que 8 de los encuestados han contestado que “no” se toma en cuenta la finalidad del uso de control interno, lo que representa un 73 % del total de encuestados.

(3) La empresa cuenta con un control para el uso de los recursos

Tabla 3. Distribución según control para el uso de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	45 %
No	6	55 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

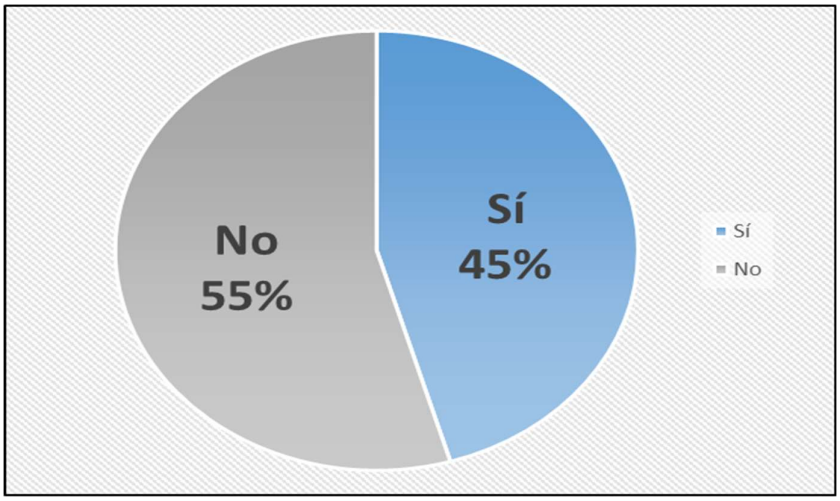


Figura 3. Distribución según control para el uso de los recursos.
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 3 y Figura 3 observamos que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la implementación de control para el uso de los recursos, 5 de los encuestados han contestado que "sí" se toma en cuenta la finalidad del uso de control interno, lo que representa un 45 % del total de encuestados, este sector es el minoritario, mientras que 6 de los encuestados han contestado que "no" se toma en cuenta la finalidad del uso de control interno, lo que representa un 55 % del total de encuestados.

(4) La empresa cuenta con capacitación al personal sobre control interno

Tabla 4. Distribución según capacitación al personal sobre el control interno

	Frecuencia	Porcentaje
No	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

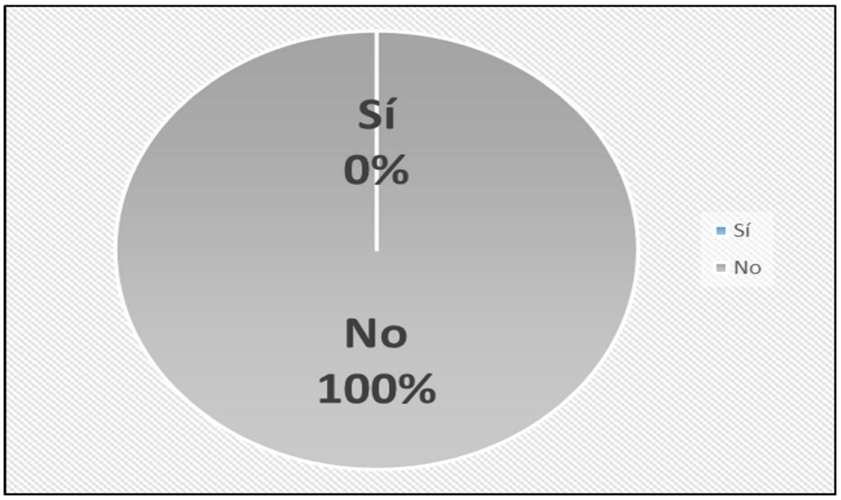
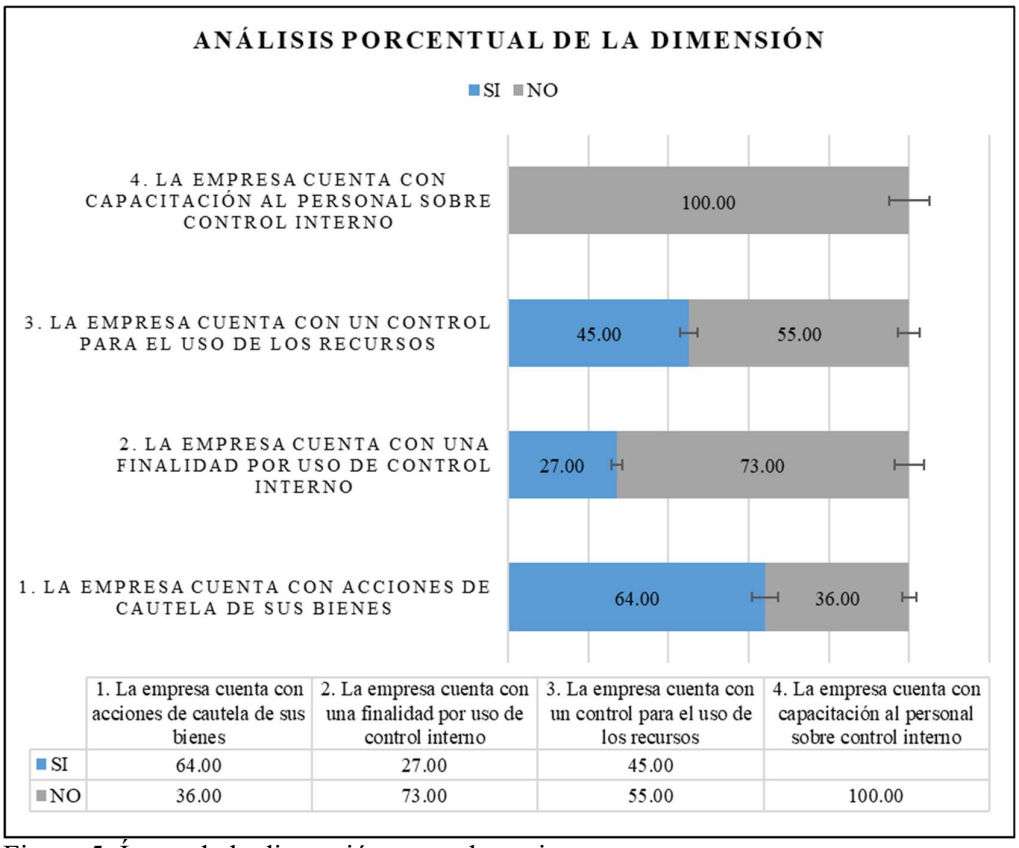


Figura 4. Distribución según capacitación al personal sobre el control interno
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 4 y Figura 4 observamos que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la capacitación al personal sobre el control interno, 11 de los encuestados han contestado que “no” se toma en cuenta la capacitación al personal sobre el control interno, lo que representa un 100 % del total de encuestados.

DIMENSIÓN I: CONTROL PREVIO



	1. La empresa cuenta con acciones de cautela de sus bienes	2. La empresa cuenta con una finalidad por uso de control interno	3. La empresa cuenta con un control para el uso de los recursos	4. La empresa cuenta con capacitación al personal sobre control interno
SI	64.00	27.00	45.00	
NO	36.00	73.00	55.00	100.00

Figura 5. Ítems de la dimensión control previo.

INTERPRETACIÓN:

De la Figura 5 se puede observar que los ítems que integran la dimensión control previo son 4. Asimismo, en cuanto a las valoraciones más empleadas, la categoría más usada fue “no” con frecuencia relativa entre 36 % y 100 %, la cual refiere a que el elemento o componente bajo evaluación se encuentra no presente en el sistema de control interno de la entidad. En este caso, se verifican deficiencias en cuanto al componente capacitación destinado al personal sobre temas de control interno.

(5) La empresa cuenta con un sistema de información

Tabla 5. Distribución según implementación de un sistema de información

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

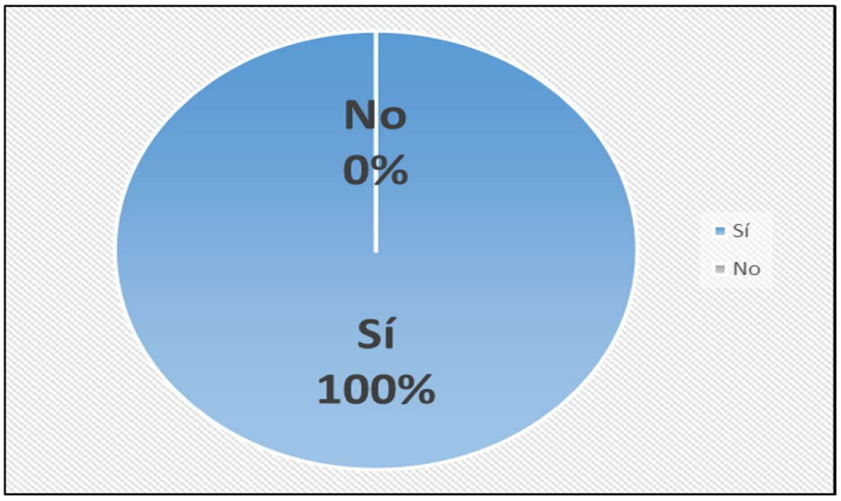


Figura 6. Distribución según sistema de información.
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 5 y Figura 6 se puede observar que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la implementación de un sistema de información, 11 de los encuestados han contestado que "sí" se toma en cuenta la implementación del sistema de información, lo que representa un 100 % del total de encuestados.

(6) La empresa cuenta con objetivos de control en función de la cobranza

Tabla 6. Distribución según objetivos de control en función de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	91 %
No	1	9 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

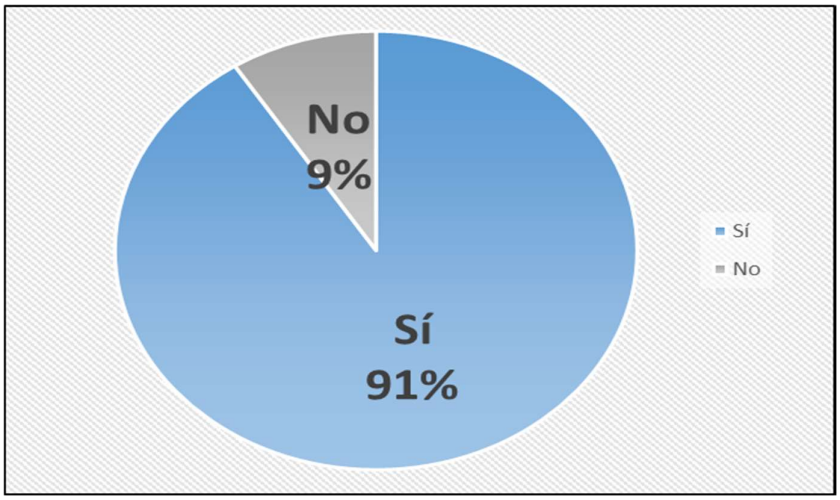


Figura 7. Distribución según objetivos de control en función de cobranza
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 6 y Figura 7 observamos que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre los objetivos de control en función de la cobranza, 1 de los encuestados ha contestado que la empresa “no” cuenta con objetivos de control en función de cobranza, lo que representa un 9 % del total de encuestados, mientras que 10 de los encuestados han contestado que la empresa “sí” cuenta con objetivos de control en función de cobranza, este sector es el mayoritario, lo que representa un 91 % del total de encuestados.

(7) La empresa cuenta con un sistema de prevención por riesgos de cobranza

Tabla 7. Distribución según sistema de prevención por riesgos de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	91 %
No	1	9 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

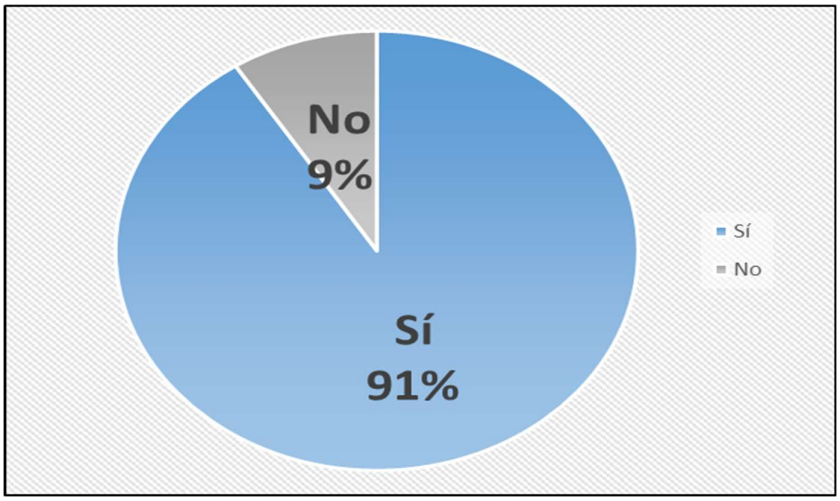
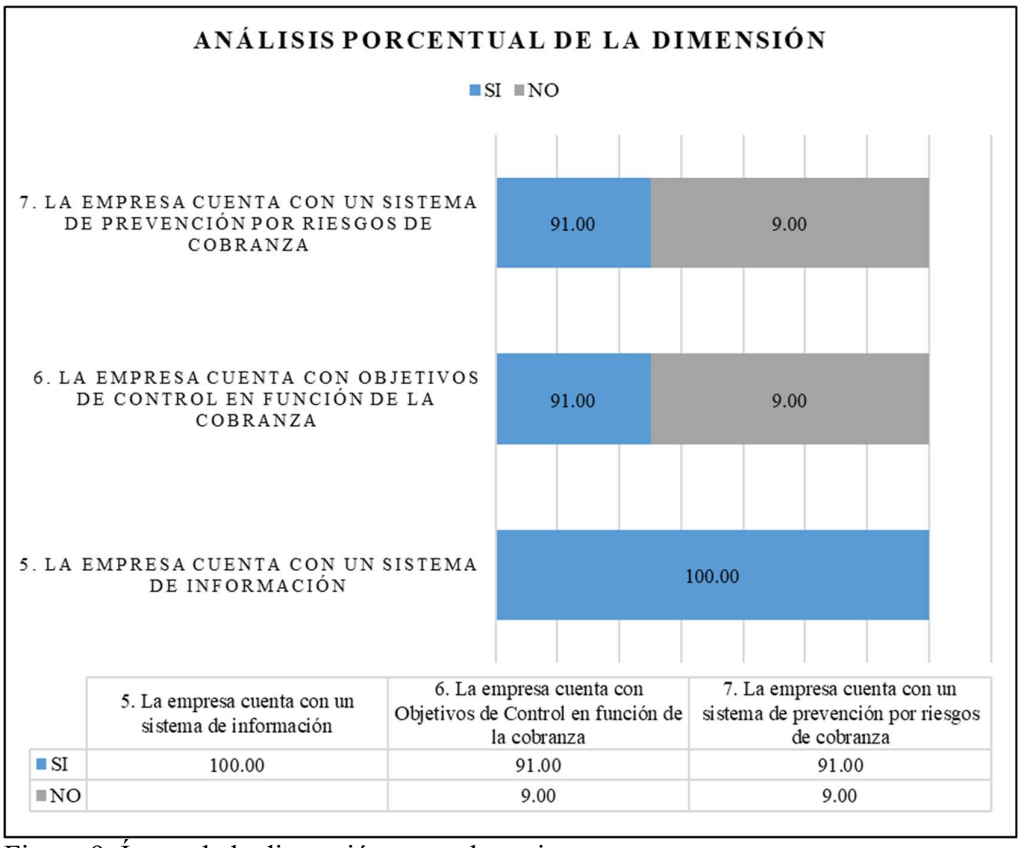


Figura 8. Distribución según sistema de prevención por riesgos de cobranza
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 7 y Figura 8 se puede observar que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre el sistema de prevención por riesgos de cobranza, 10 de los encuestados han contestado que la empresa "sí" cuenta con un sistema de prevención por riesgos de cobranza, lo que representa un 91 % del total de encuestados, mientras que 1 de los encuestados ha contestado que la empresa "no" cuenta con un sistema de prevención por riesgos de cobranza, este sector es el minoritario, lo que representa un 9 % del total de encuestados.

DIMENSIÓN II: CONTROL CONTINUO O CONCURRENTE



	5. La empresa cuenta con un sistema de información	6. La empresa cuenta con Objetivos de Control en función de la cobranza	7. La empresa cuenta con un sistema de prevención por riesgos de cobranza
SI	100.00	91.00	91.00
NO		9.00	9.00

Figura 9. Ítems de la dimensión control continuo o concurrente.

INTERPRETACIÓN:

De la Figura 9 se puede observar que los ítems que integran la dimensión control continuo o concurrente son 3. Asimismo, en cuanto a las valoraciones más empleadas, la categoría más usada fue “sí” con frecuencia relativa entre 91 % y 100 %, la cual refiere a que el elemento o componente bajo evaluación se encuentra presente en el sistema de control interno de la entidad. En este caso, el diagnóstico es positivo ya que los porcentajes arrojan valores positivos en la mayoría de los componentes.

(8) La empresa realiza una revisión documentaria de la cobranza

Tabla 8. Distribución según realización de una revisión documentaria de la cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

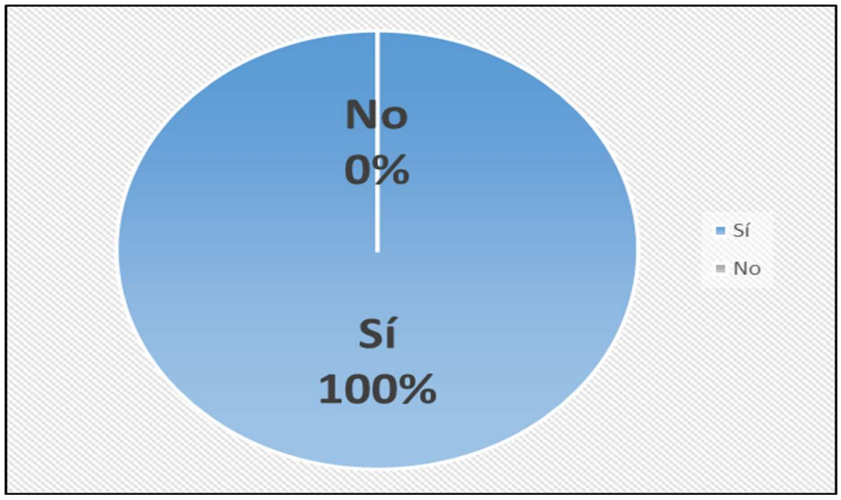


Figura 10. Distribución según realización de una revisión documentaria de la cobranza
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 8 y Figura 10 observamos que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la realización de revisión documentaria de la cobranza, 11 de los encuestados ha contestado que la empresa “sí” realizauna revisión documentaria de la cobranza, lo que representa un 100 % del total de encuestados.

(9) La empresa realiza una evaluación de cumplimiento de control interno cada periodo

Tabla 9. Distribución según evaluación de cumplimiento de control interno cada periodo

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	27 %
No	8	73 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

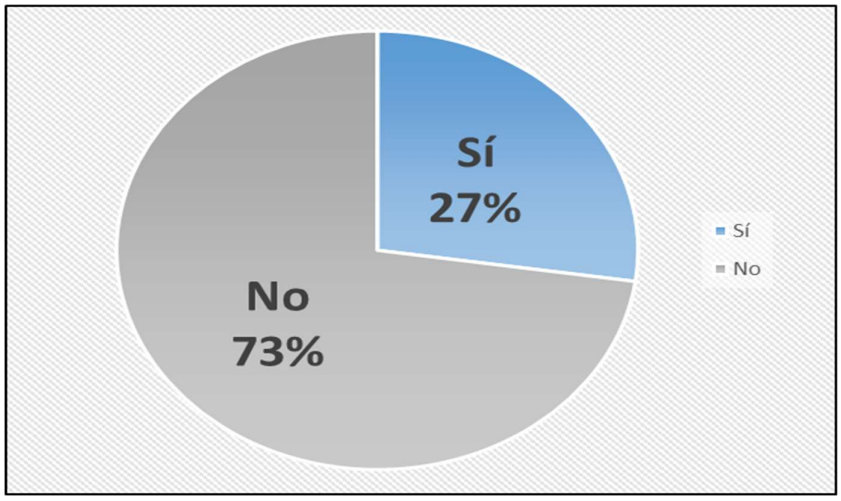


Figura 11. Distribución según evaluación de cumplimiento de control interno cada periodo
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 9 y Figura 11 observamos que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la realización de una evaluación de cumplimiento de control interno cada periodo, 3 de los encuestados han contestado que la empresa "sí" se realiza una evaluación de cumplimiento de control interno cada periodo, lo que representa un 27 % del total de encuestados, este sector es el minoritario de la muestra. Por otra parte, otro sector conformado por 8 encuestados ha señalado que "no" se realiza una evaluación de cumplimiento de control interno cada periodo, lo que representa un 73 % del total de encuestados.

(10) La empresa cuenta con un manual de control interno

Tabla 10. Distribución según manual de control interno

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	45 %
No	6	55 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

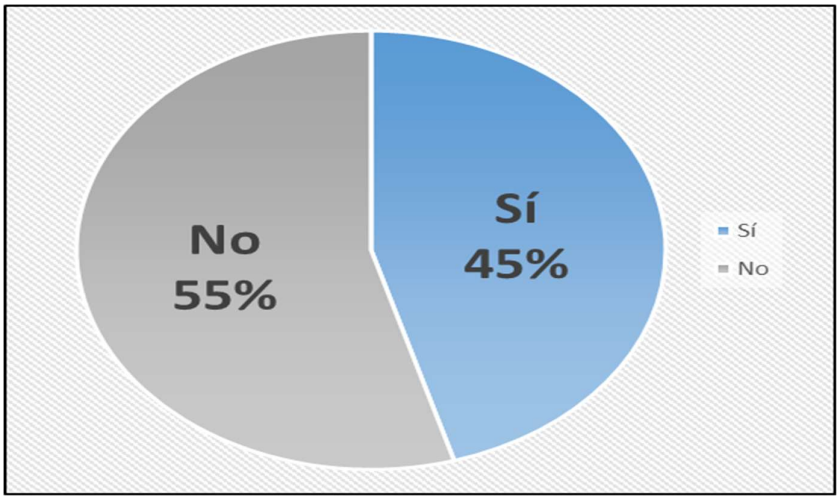


Figura 12. Distribución según manual de control interno
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 10 y Figura 12 observamos que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la implementación de un manual de control interno, 5 de los encuestados han contestado que "sí" se ha implementado un manual de control interno al interior de la empresa, lo que representa un 45 % del total de encuestados, este sector es el minoritario, mientras que 6 de los encuestados han contestado que "no" se ha implementado un manual de control interno al interior de la empresa, lo que representa un 55 % del total de encuestados.

(11) La empresa tiene definido las políticas de aplicación a la cobranza

Tabla 11. Distribución según políticas de aplicación a la cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

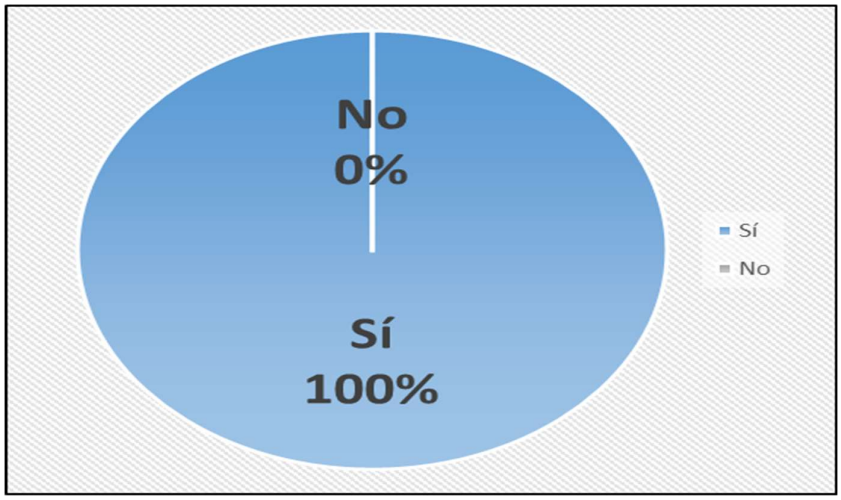
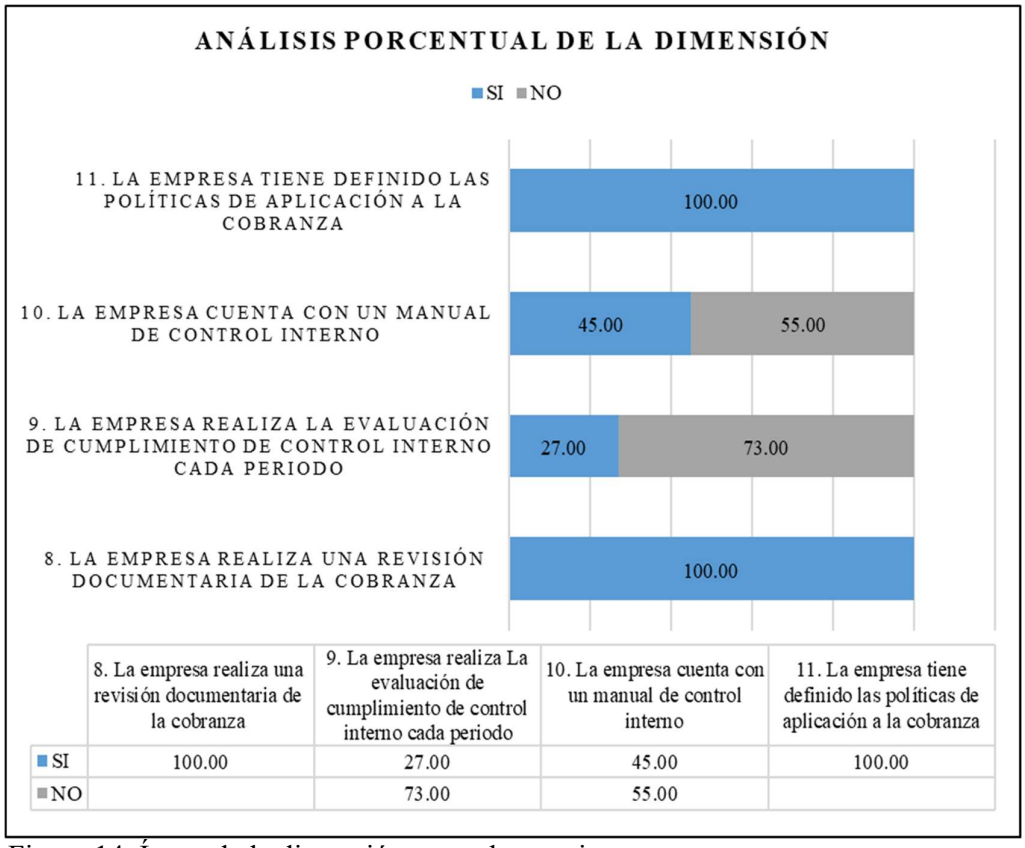


Figura 13. Distribución según políticas de aplicación a la cobranza
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 11 y Figura 13 se puede observar que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, con respecto a la pregunta en cuanto a la implementación de políticas de aplicación a la cobranza, 11 de los encuestados han contestado que la empresa "sí" cuenta con políticas de aplicación a la cobranza, lo que representa un 100 % del total de encuestados.

DIMENSIÓN III: CONTROL POSTERIOR



	8. La empresa realiza una revisión documentaria de la cobranza	9. La empresa realiza La evaluación de cumplimiento de control interno cada periodo	10. La empresa cuenta con un manual de control interno	11. La empresa tiene definido las políticas de aplicación a la cobranza
SI	100.00	27.00	45.00	100.00
NO		73.00	55.00	

Figura 14. Ítems de la dimensión control posterior

INTERPRETACIÓN:

De la Figura 14 se puede observar que los ítems que integran la dimensión control posterior son 4. Asimismo, en cuanto a las valoraciones más empleadas, la categoría más usada fue “sí” con frecuencia relativa entre 27 % y 100 %, la cual refiere que el elemento o componente bajo evaluación se encuentra presente en el sistema de control interno de la entidad. En este caso, el diagnóstico es positivo ya que los porcentajes arrojan valores positivos en la mayoría de los componentes

4.1.2 Variable Dependiente: Gestión de cobranza

(1) La empresa cuenta con un rol de cobranza

Tabla 12. Distribución según la implementación de un rol de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	91 %
No	1	9 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

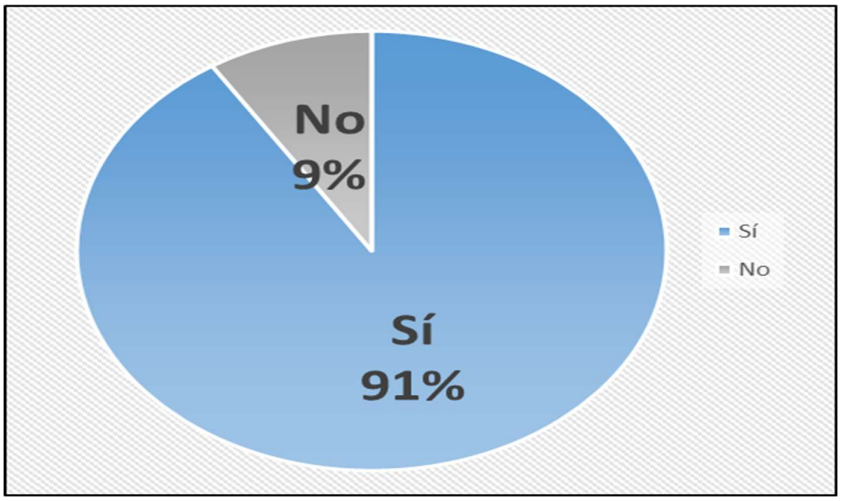


Figura 15. Distribución según rol de cobranza.
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 12 y Figura 15 observamos que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la implementación de un rol de cobranza, 10 de los encuestados han contestado que la empresa "sí" cuenta con un rol de cobranza, lo que representa un 91 % del total de encuestados, mientras que 1 de los encuestados ha contestado que la empresa "no" cuenta con un rol de cobranza, este sector es el minoritario, lo que representa un 9 % del total de encuestados.

(2) La empresa establece medios de comunicación con los clientes

Tabla 13. Distribución de establecimiento de medios de comunicación con los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

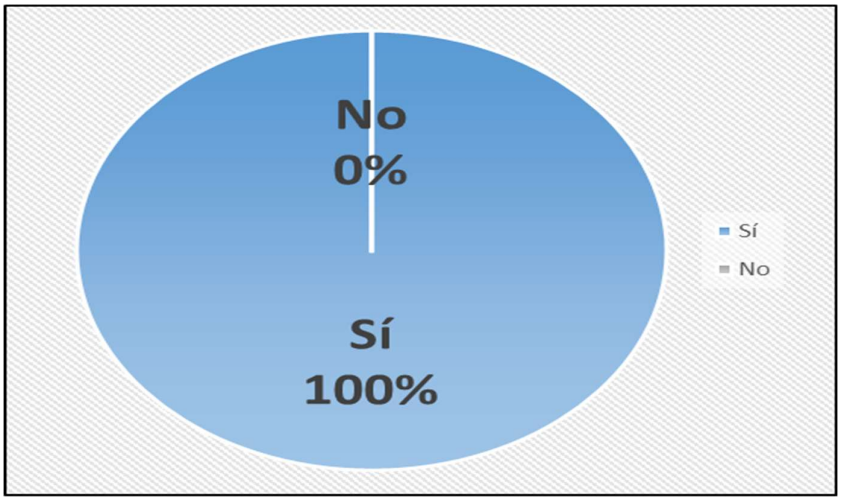


Figura 16. Distribución de establecimiento de medios de comunicación con los clientes**.**
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 13 y Figura 16 observamos que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre el establecimiento de medios de comunicación con los clientes, 11 de los encuestados han contestado que la empresa "sí" establece los medios de comunicación con los clientes, lo que representa un 100 % del total de encuestados.

(3) La empresa cuenta con un plan estratégico y procesos de cobranza

Tabla 14. Distribución según la implementación de un plan estratégico y procesos de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

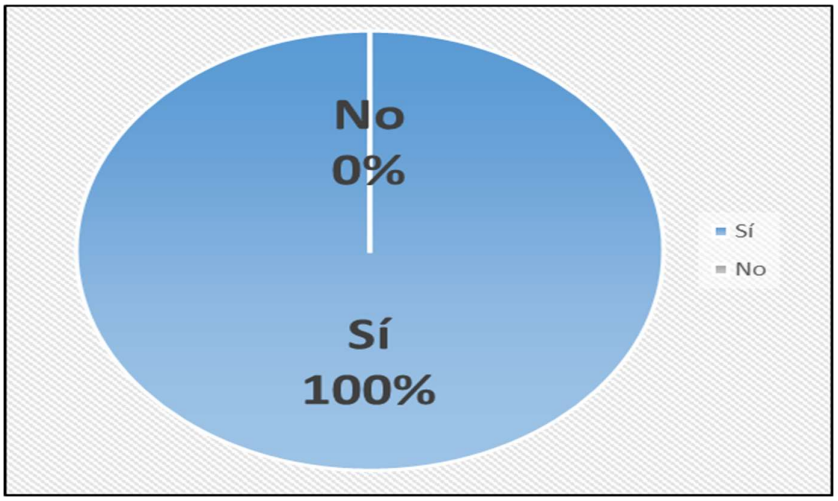


Figura 17. Distribución según la implementación de un plan estratégico y procesos de cobranza
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 14 y Figura 17 se puede observar que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la implementación de un plan estratégico y procesos de cobranza, 11 de los encuestados han contestado que la empresa “sí” cuenta con un plan estratégico y procesos de cobranza, lo que representa un 100 % del total de encuestados.

(4) La empresa realiza la gestión de deudas inmediatas

Tabla 15. Distribución según gestión de deudas inmediatas

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

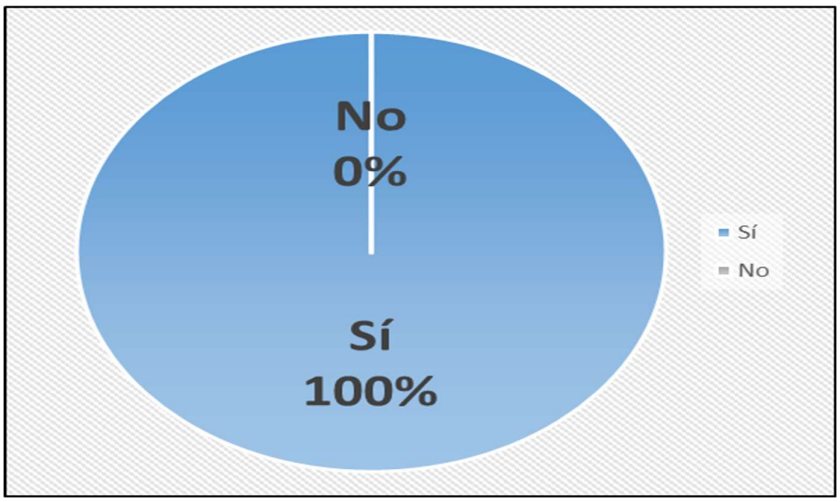


Figura 18. Distribución según gestión de deudas inmediatas
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 15 y Figura 18 se puede observar que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la gestión de deudas inmediatas, 11 de los encuestados han contestado que la empresa "sí" gestiona las deudas inmediatas, lo que representa un 100 % del total de encuestados.

(5) La empresa cuenta con un sistema de Cobranza

Tabla 16. Distribución según la implementación del sistema de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

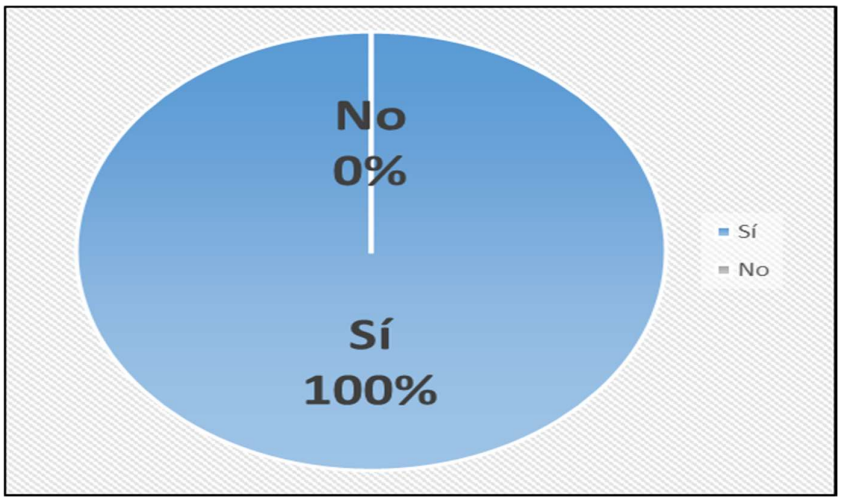


Figura 19. Distribución según el sistema de cobranza.
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 16 y Figura 19 se puede observar que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, con respecto a la pregunta acerca de la implementación del sistema de cobranza, 11 de los encuestados han contestado que la empresa “sí” cuenta con un sistema de cobranza, lo que representa un 100 % del total de encuestados.

(6) La empresa capacita al personal encargado de las cobranzas

Tabla 17. Distribución según capacitación al personal encargado de las cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje
No	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

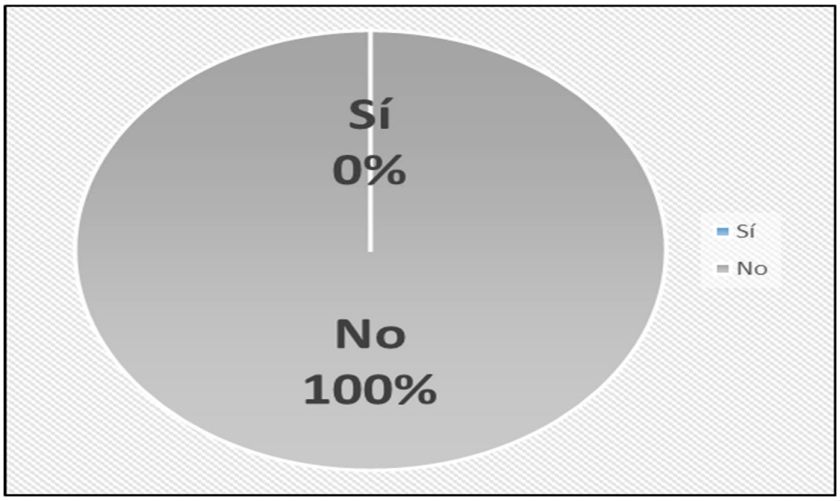
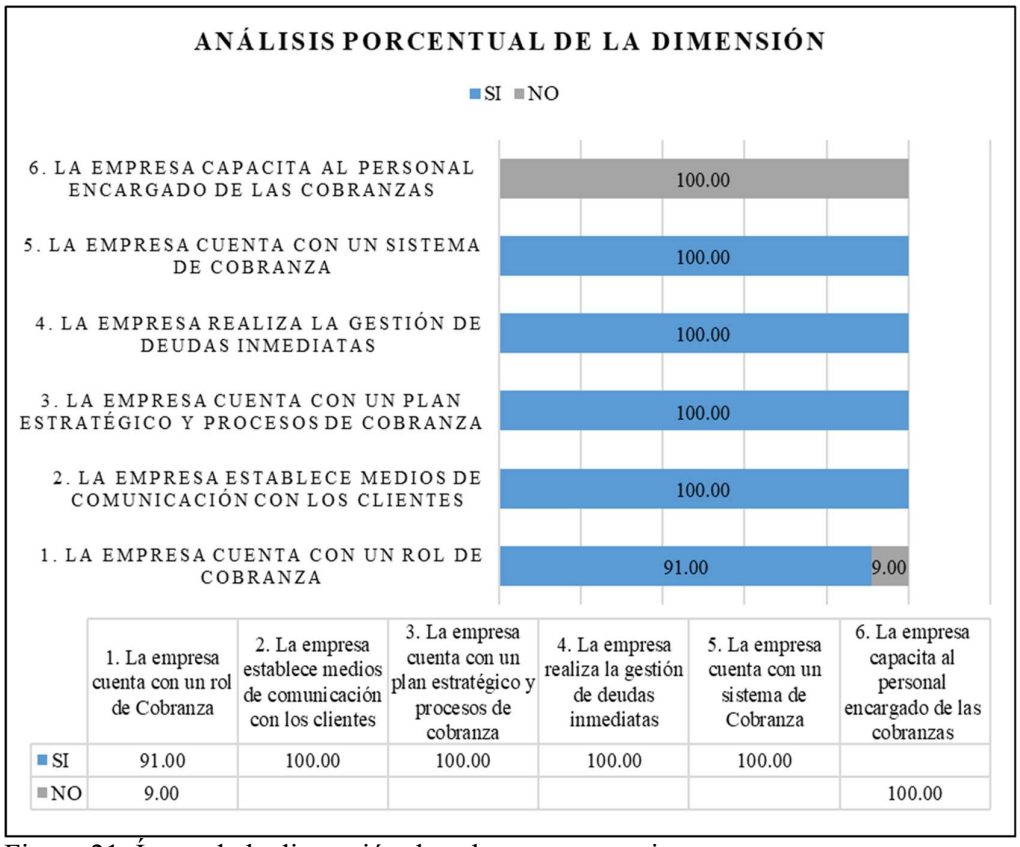


Figura 20. Distribución según capacitación al personal encargado de las cobranzas**.**
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 17 y Figura 20 se puede observar que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la capacitación al personal encargado de las cobranzas, 11 de los encuestados han contestado que la empresa “no” capacita al personal encargado de las cobranzas, lo que representa un 100 % del total de encuestado.

DIMENSIÓN I: COBRANZA PREVENTIVA



	1. La empresa cuenta con un rol de Cobranza	2. La empresa establece medios de comunicación con los clientes	3. La empresa cuenta con un plan estratégico y procesos de cobranza	4. La empresa realiza la gestión de deudas inmediatas	5. La empresa cuenta con un sistema de Cobranza	6. La empresa capacita al personal encargado de las cobranzas
SI	91.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
NO	9.00					100.00

Figura 21. Ítems de la dimensión de cobranza preventiva.

INTERPRETACIÓN:

Según la Figura 21 la dimensión de cobranza preventiva está compuesta por 6 ítems. Asimismo, se puede verificar que la valoración más empleada fue “sí” lo que denota la presencia del componente o elemento en el sistema de control interno de la entidad. De esta manera, la categoría “sí” ha sido empleada con una frecuencia relativa entre 91 % y 100 %. En este caso, el diagnóstico es positivo ya que los porcentajes arrojan valores positivos en la mayoría de los componentes.

(7) La empresa elabora informes de los resultados de la cobranza

Tabla 18. Distribución según elaboración de informes de los resultados de la cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

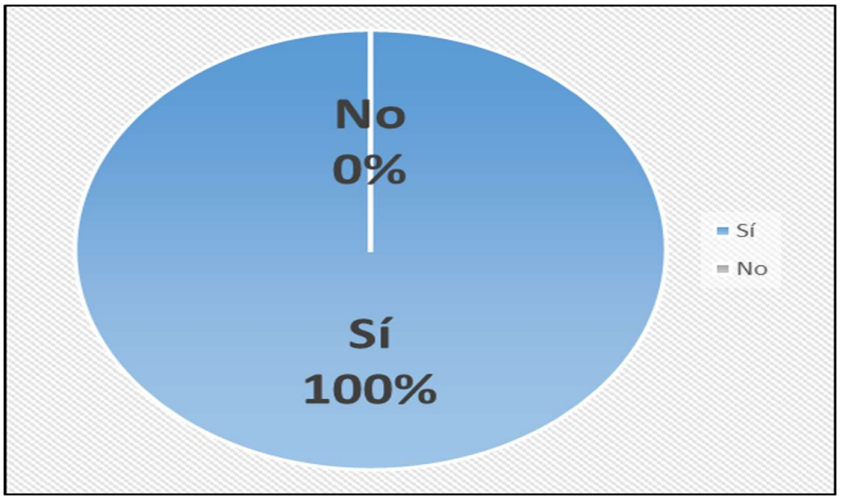


Figura 22. Distribución según informes de los resultados de la cobranza.
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 18 y Figura 22 se puede observar que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la elaboración de informes de resultados de la cobranza, 11 de los encuestados han contestado que la empresa “sí” elabora informes de los resultados de la cobranza, lo que representa un 100 % del total de encuestados.

(8) La empresa mantiene clientes por cobrar de dos meses de antigüedad

Tabla 19. Distribución según mantención de clientes por cobrar de dos meses de antigüedad

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

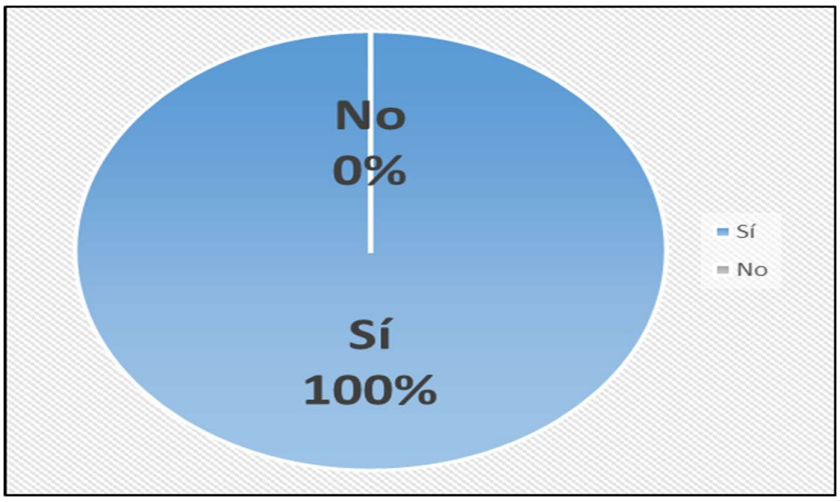


Figura 23. Distribución según mantención de clientes por cobrar de dos meses de antigüedad.
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 19 y Figura 23 se puede observar que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la mantención de clientes por cobrar de dos meses de antigüedad, 11 de los encuestados han contestado que la empresa “sí” mantiene clientes por cobrar de dos meses de antigüedad, lo que representa un 100 % del total de encuestados.

(9) La empresa cuenta con un límite de plazo de deuda

Tabla 20. Distribución según el establecimiento de un límite del plazo de deuda

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

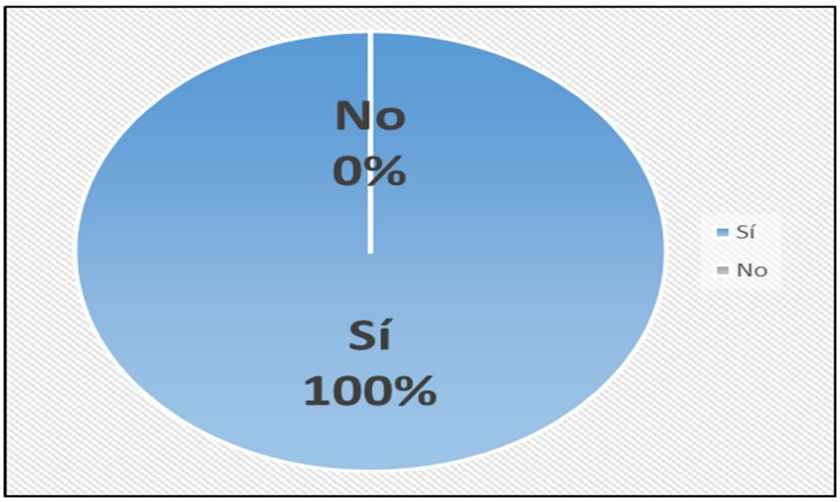


Figura 24. Distribución según el establecimiento de un límite del plazo de deuda.
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 20 y Figura 24 se puede observar que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre el establecimiento de un límite de plazo de deuda, 11 de los encuestados han contestado que la empresa “sí” cuenta con un límite de plazo de deuda, lo que representa un 100 % del total de encuestados.

(10) La empresa cuenta con un historial de los clientes

Tabla 21. Distribución según la implementación de un historial de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

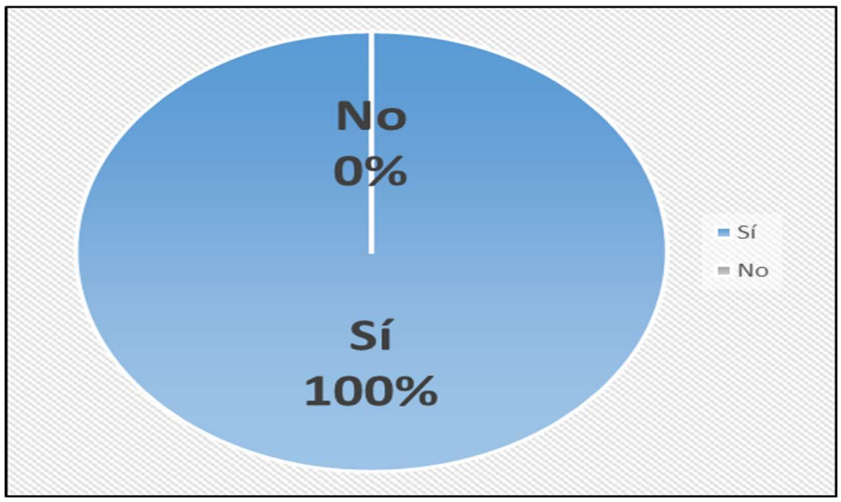
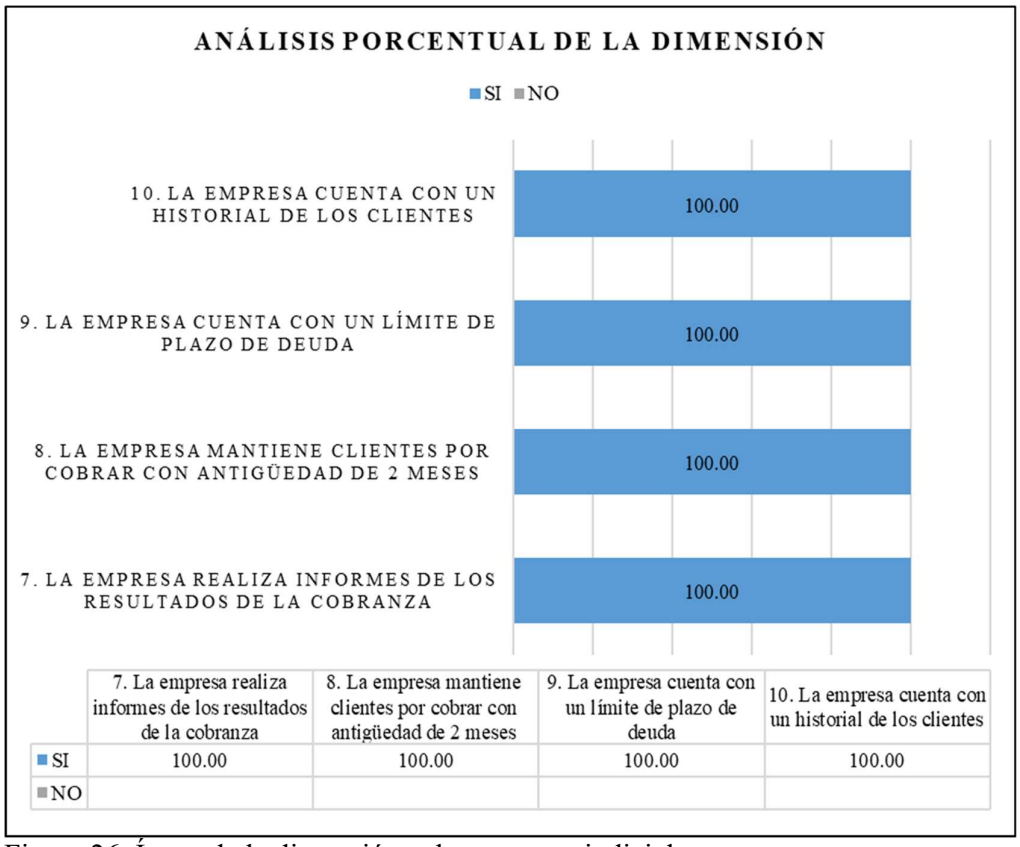


Figura 25. Distribución según historial de los clientes**.**
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 21 y Figura 25 se puede observar que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la implementación de un historial de los clientes, 11 de los encuestados han contestado que la empresa “sí” cuenta con un historial de los clientes, lo que representa un 100 % del total de encuestados.

DIMENSIÓN II: COBRANZA EXTRAJUDICIAL



	7. La empresa realiza informes de los resultados de la cobranza	8. La empresa mantiene clientes por cobrar con antigüedad de 2 meses	9. La empresa cuenta con un límite de plazo de deuda	10. La empresa cuenta con un historial de los clientes
SI	100.00	100.00	100.00	100.00
NO				

Figura 26. Ítems de la dimensión cobranza extrajudicial.

INTERPRETACIÓN:

Según la Figura 26 la dimensión de cobranza extrajudicial está compuesta por 4 ítems. Asimismo, se puede verificar que la única valoración empleada fue “sí” lo que denota la presencia del componente o elemento en el sistema de control interno de la entidad. De esta manera, la categoría “sí” ha sido empleada en la totalidad de los ítems (100 %), arrojando un diagnóstico favorable para la entidad.

(11) La empresa cuenta con un historial de solicitudes de cobranza preventiva

Tabla 22. Distribución según la implementación de un historial de solicitudes de cobranza preventiva

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

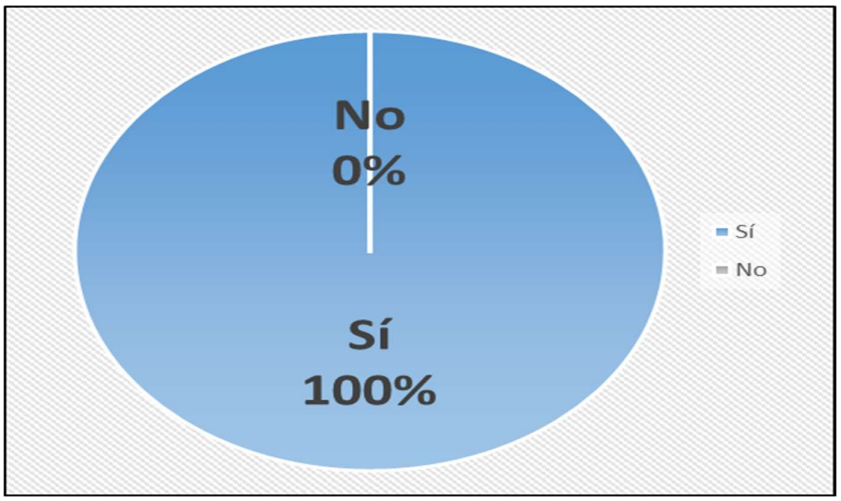


Figura 27. Distribución según la implementación de un historial de solicitudes de cobranza preventiva.
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 22 y Figura 27 se puede observar que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la implementación de un historial de solicitudes de cobranza preventiva, 11 de los encuestados han contestado que la empresa "sí" cuenta con un historial de solicitudes de cobranza preventiva, lo que representa un 100 % del total de encuestados.

(12) La empresa emite un reporte de cobranza del mes vs lo proyectado por cobrar

Tabla 23. Distribución según emisión de un reporte de cobranza del mes vs lo proyectado por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	100 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

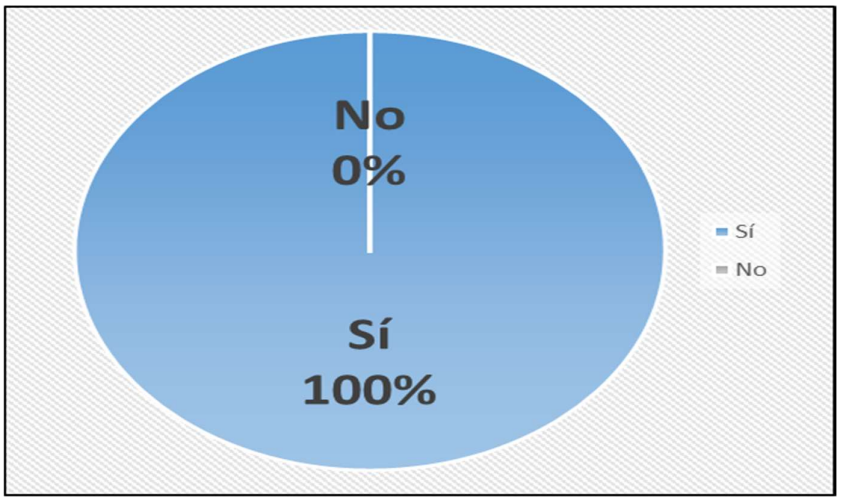


Figura 28. Distribución según emisión de un reporte con la cobranza del mes vs lo proyectado por cobrar**.**
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 23 y Figura 28 se puede observar que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la emisión de un reporte con la cobranza del mes vs lo proyectado por cobrar, 11 de los encuestados han contestado que la empresa "sí" emite reportes sobre la cobranza del mes vs lo proyectado por cobrar, lo que representa un 100 % del total de encuestados.

(13) La empresa cuenta con procesos de cobranza judicial

Tabla 24. Distribución según la existencia de procesos de cobranza judicial

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	73 %
No	3	27 %
Total	11	100 %

Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

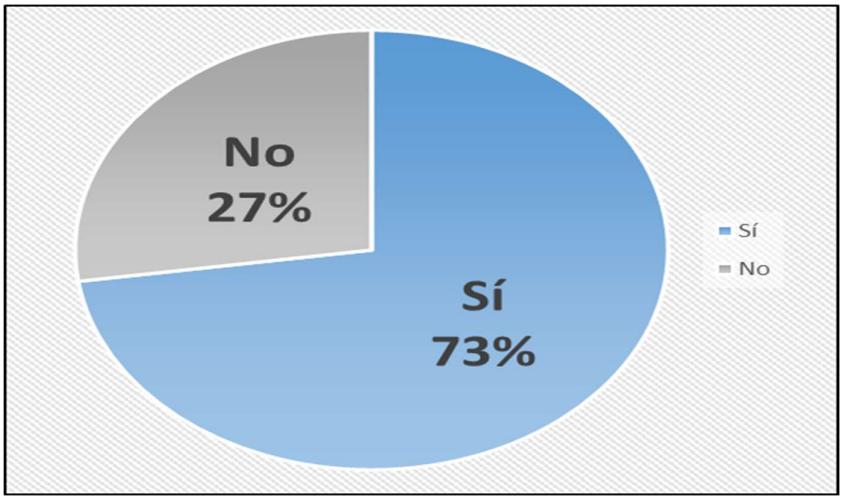
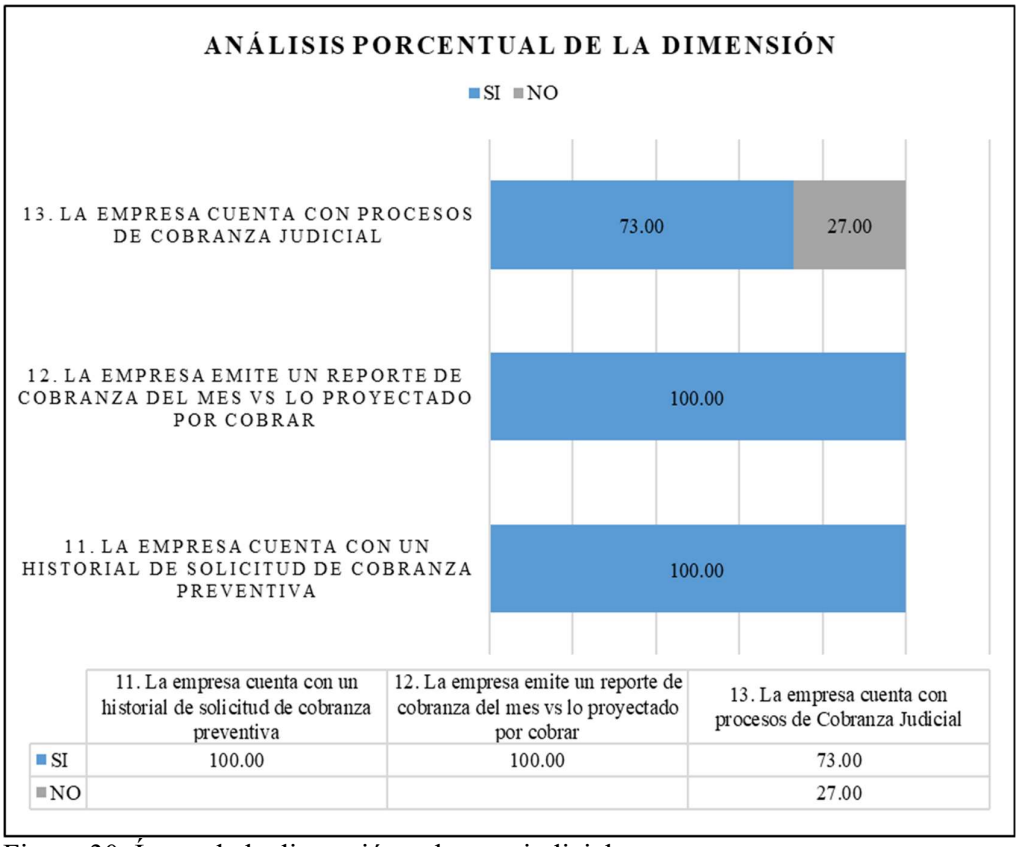


Figura 29. Distribución según procesos de cobranza judicial.
Fuente: Colaboradores del área de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C.

INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 24 y Figura 29 se puede observar que la distribución está conformada por 11 encuestados. De esta manera, a la pregunta sobre la existencia de procesos de cobranza judicial, 8 de los encuestados han contestado que la empresa "sí" cuenta con procesos de cobranza judicial, lo que representa un 73 % del total de encuestados. Por otra parte, 3 encuestados han señalado la ausencia de dichos procesos, los cuales conforman el 27 % de la distribución.

DIMENSIÓN III: COBRANZA JUDICIAL



	11. La empresa cuenta con un historial de solicitud de cobranza preventiva	12. La empresa emite un reporte de cobranza del mes vs lo proyectado por cobrar	13. La empresa cuenta con procesos de Cobranza Judicial
SI	100.00	100.00	73.00
NO			27.00

Figura 30. Ítems de la dimensión cobranza judicial

INTERPRETACIÓN:

Según la Figura 30 la dimensión de cobranza extrajudicial está compuesta por 3 ítems. Asimismo, se puede verificar que la valoración más empleada fue “si” lo que denota la presencia del componente o elemento en el sistema de control interno de la entidad. De esta manera, la categoría “sí” ha sido empleada en la mayoría de los ítems (100 %), arrojando un diagnóstico favorable para la entidad.

4.2 Contraste de hipótesis

4.2.1 Contraste de la hipótesis general

a. Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe incidencia significativa entre el control interno y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

H1: Existe incidencia significativa entre el control interno y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 = 5 %

c. Estimación del p-valor

Tabla 25. Contraste de la hipótesis general

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,000	4	0,027
Razón de verosimilitud	14,421	4	0,006
Asociación lineal por lineal	0,027	1	0,868
N de casos válidos	11		

Fuente: Elaboración propia

Tal como se puede observar en la Tabla 25, la prueba estadística empleada fue la prueba no paramétrica de Chi cuadrado, la cual es adecuada para cumplir con el objetivo estadístico de la presente investigación y la naturaleza de los valores finales de las variables

de estudio. De esta manera, podemos verificar que el p-valor es igual a 0,027 el cual es menor al nivel de significancia de 0,05.

d. Toma de decisiones

Por lo tanto, teniendo un p-valor=0,027 estamos ante un valor que no supera el nivel de significancia convenido (0,05) nos encontramos en la zona de aceptación de la hipótesis del investigador.

$$\text{p} - \text{valor} < \text{nivel de significancia}$$

$$0{,}027 < 0.05$$

Por lo tanto, no se acepta la hipótesis nula (Ho).

e. Interpretación

De esta forma, al verificar que el p-valor es menor al nivel de significancia $0{,}027 < 0{,}05$ podemos señalar que existe incidencia significativa entre el control interno y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C del periodo 2018.

4.2.2 Contraste de la primera hipótesis especifica

a. Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el control previo y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

H1: Existe relación significativa entre el control previo y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

b. **Nivel de significancia**

Alfa = 0.05 = 5 %

c. Estimación del p-valor

Tabla 26. Contraste de la primera hipótesis específica

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,950	4	0,002
Razón de verosimilitud	3,929	4	0,416
Asociación lineal por lineal	2,120	1	0,145
N de casos válidos	11		

Fuente: Elaboración propia

Tal como se puede observar de la Tabla 26, la prueba estadística empleada fue la prueba no paramétrica de Chi cuadrado, la cual es adecuada para cumplir con el objetivo estadístico de la presente investigación y la naturaleza de los valores finales de las variables de estudio. De esta manera, podemos verificar que el p-valor es igual a 0,002 el cual es menor al nivel de significancia de 0,05.

d. Toma de decisiones

Por lo tanto, teniendo un p-valor=0,002 estamos ante un valor que no supera el nivel de significancia convenido (0,05) nos encontramos en la zona de aceptación de la hipótesis del investigador.

$$\text{p} - \text{valor} < \text{nivel de significancia}$$

$$0{,}002 < 0{,}05$$

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho).

e. Interpretación

De esta forma, al verificar que el p-valor es menor al nivel de significancia $0{,}002 > 0{,}05$ podemos señalar que existe relación significativa entre el control previo y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

4.2.3 Contraste de la segunda hipótesis específica

a. Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el control continuo y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

H1: Existe relación significativa entre el control continuo y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 = 5 %

c. Estimación del p-valor

Tabla 27. Contraste de la segunda hipótesis específica

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,950	4	0,002
Razón de verosimilitud	3,929	4	0,416
Asociación lineal por lineal	2,120	1	0,145
N de casos válidos	11		

Fuente: Elaboración propia

Tal como se puede observar de la Tabla 27, la prueba estadística empleada fue la prueba no paramétrica de Chi cuadrado, la cual es adecuada para el objetivo estadístico de la presente investigación y la naturaleza de los valores finales de las variables de estudio. De esta manera, podemos verificar que el p-valor es igual a 0,002 el cual es menor al nivel de significancia de 0,05.

d. Toma de decisiones

Por lo tanto, teniendo un p-valor=0,002 estamos ante un valor que no supera el nivel de significancia convenido (0,05) nos encontramos en la zona de aceptación de la hipótesis del investigador.

$$\text{p} - \text{valor} < \text{nivel de significancia}$$

$$0{,}002 < 0{,}05$$

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho).

e. Interpretación

De esta forma, al verificar que el p-valor es menor al nivel de significancia $0{,}002 < 0{,}05$ podemos señalar que existe relación significativa entre el control continuo y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

4.2.3 Contraste de la tercera hipótesis específica

a. Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el control posterior y la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

H1: Existe relación significativa entre el control posterior y la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 = 5 %

c. Estimación del p-valor

Tabla 28. Contraste de la tercera hipótesis específica

	Valor	**Df**	**Significación asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	8,479	4	0,076
Razón de verosimilitud	10,118	4	0,038
Asociación lineal por lineal	1,252	1	0,263
N de casos válidos	11		

Fuente: Elaboración propia

Tal como se puede observar de la Tabla 28, la prueba estadística empleada fue la prueba no paramétrica de Chi cuadrado, la cual es adecuada para el objetivo estadístico de la presente investigación y la naturaleza de los valores finales de las variables de estudio. De esta manera, podemos verificar que el p-valor es igual a 0,076 el cual es mayor al nivel de significancia de 0.05.

d. Toma de decisiones

Por lo tanto, teniendo un p-valor= 0,076 estamos ante un valor que supera el nivel de significancia convenido (0,05) nos encontramos en la zona de rechazo de la hipótesis del investigador.

$$\text{p} - \text{valor} > \text{nivel de significancia}$$

$$0{,}076 > 0{,}05$$

Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (Ho).

e. Interpretación

De esta forma, al verificar que el p-valor es menor al nivel de significancia $0{,}076 > 0{,}05$ podemos señalar que no existe relación significativa entre el control posterior y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En cuanto al objetivo general, se ha logrado determinar que, si existe incidencia significativa entre el control interno y su incidencia significativa en la Gestión de Cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018. Estos resultados son coincidentes con los presentados por Carpio (2015), quién señaló que el objeto de realizar una gestión de cobranza se traduce en una serie de beneficios, donde tanto el cliente como la empresa quedan satisfechos. Asimismo, ha señalado que debe tomarse en cuenta que ha habido un menoscabo en la moral y ética personal, por lo que se han perdido los valores comerciales en las transacciones y operaciones. De esta forma, se tienen que ver en la necesidad de controlar y supervisar todas las operaciones de cobranza.

Por otra parte, son coincidentes con los presentados por Chochabot (2017), quien sostuvo que el Sistema Control Interno se relaciona al proceso de selección de contrataciones y adquisiciones, se relaciona positivamente respecto a los requisitos óptimos de presentación de documentos, esta situación genera que la evaluación sea fidedigna, dando como resultados en muchas oportunidades la admisión de las propuestas a tiempo.

De la misma forma, los resultados se relacionan coherentemente con lo vertido por Pari (2016), quien sostuvo que el control interno incide en el otorgamiento de crédito de la caja municipal de ahorros y crédito de Tacna agencia San Martín del último trimestre 2014, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, requiriéndose al efecto disponer se tomen las medidas correctivas o disciplinarias contra el analista encargado de la evaluación del crédito observado, ante el incumplimiento de las disposiciones del Reglamento, Manual de Créditos de la entidad y las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones vigente.

En cuanto al primer objetivo específico, se ha podido determinar que existe relación significativa entre el control previo y la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018. Estos resultados son coincidentes con los presentados por Montoya (2017), quien señaló que la falta de implementación de control interno, influye en gran medida en las ventas de la empresa; ya que no cuentan con manuales ni políticas de procedimientos que permitan tener conocimiento acerca de cómo se debe realizar la evaluación a los nuevos clientes y criterios para gestionar la cobranza. Por otra parte, el autor ha observado que la falta de control interno en el departamento de cobranzas ha traído consecuencias significativas en el costo de ventas de la empresa, debido a que no tienen un presupuesto donde esté detallado los costos y gastos que deben incurrir. Además, al no contar con manuales de procedimientos en el cual detallen las personas responsables para la aprobación de gastos y esto es una limitante para el desempeño de todas las áreas que conforman la empresa.

Por otra parte, son coincidentes con los presentados por Gutiérrez (2018), quien sostiene que existe influencia significativa entre la implementación de un sistema de control previo y las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016, observándose que en su mayoría las empresas no logran mantener directivas ni lineamientos adecuados que les permita cumplir procedimientos apropiados para el logro de sus metas y objetivos.

En cuanto al segundo objetivo específico, se ha podido determinar que existe relación significativa entre el control continuo o concurrente y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018.

Estos resultados son coincidentes con los presentados por Gutiérrez (2018), quien sostuvo que la evaluación de riesgos influye significativamente en el control de la

documentación sustentadora en las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016, constituyéndose en un componente esencial del control previo.

Asimismo, estos resultados mantienen coherencia teórica con lo presentado por Castro & Morales (2014), quienes señalaron que la cobranza extrajudicial se da en un momento donde el deudor se somete a una transacción o arreglo muy aparte del juicio, con el fin de poder evitar molestias y perjuicios por ambas partes, a este acto se le conoce como un arreglo extrajudicial.

En cuanto al tercer objetivo específico, se ha podido determinar la existencia de la relación significativa entre el control posterior y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018. Estos resultados son coincidentes parcialmente con los presentados por Solano (2016), quien sostuvo que existe una relación significativa entre el control interno y gestión de créditos y cobranzas de la empresa Inversiones Warner MIIC SRL, San Isidro - 2016. Universidad César Vallejo. El investigador apunta a que la gestión de cobranza es una de las operaciones más importantes que toda empresa debe gestionar para mantener la rentabilidad y estabilidad económica y financiera, así mismo analizaremos sobre como el control interno mejora el rendimiento del área de créditos y cobranzas, y tratar de ver algunos datos sobre si ambos tienen relación. Asimismo, Gutiérrez (2018), ha señalado que el cumplimiento de normas influye significativamente en los derechos adquiridos y exigibles en las Mypes del sector comercial, rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016, observándose la ausencia de capacitaciones y charlas instructivas al personal en materia de créditos y cobranzas. Estos resultados guardan relación con lo presentado en esta investigación.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

En cuanto al objetivo general, se concluye a un nivel de confianza del 95 % que existe incidencia significativa entre el control interno y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018. Este resultado debe valorarse tomando en cuenta la coherencia teórica y empírica entre las variables.

SEGUNDA:

En cuanto al primer objetivo específico, se concluye a un nivel de confianza del 95 % que existe relación significativa entre el control previo y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018. Esta conclusión debe valorarse tomando en cuenta el diagnóstico positivo de esta dimensión con respecto al control interno.

TERCERA:

En cuanto al segundo objetivo específico, se concluye a un nivel de confianza del 95 % que existe relación significativa entre el control continuo o concurrente y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018. Esta conclusión debe valorarse tomando en cuenta el diagnóstico positivo de la dimensión con respecto al control interno.

CUARTA:

En cuanto al tercer objetivo específico, se concluye a un nivel de confianza del 95 % que no existe relación significativa entre el control posterior y la gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C., del periodo 2018. Esta conclusión debe valorarse tomando en cuenta el diagnóstico positivo de esta dimensión con respecto al control interno.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Se recomienda a la empresa Global Cable S.A.C., mantener los procedimientos de gestión de cobranza a fin de preservar los óptimos niveles de respuesta.

SEGUNDA:

Se recomienda a la empresa Global Cable S.A.C., fortalecer las medidas para la cautela de los bienes de la entidad, así como implementar módulos de capacitaciones para el personal.

TERCERA:

Se recomienda a la empresa Global Cable S.A.C., fortalecer y mejorar el sistema de información en base a los objetivos de control en función de la cobranza y la revisión periódica del sistema de riesgos de cobranza.

CUARTA

Se recomienda a la empresa Global Cable S.A.C., fortalecer el sistema de información y las políticas de aplicación a la cobranza.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Actualicese. (2019). Control interno: tipos de control y sus elementos básicos. Obtenido de https://actualicese.com: https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-e lementos-basicos/

Amador, S. A. (2002). Control interno y Auditoría (Su aportacion en las Organizaciones). Nuevo Leon, Mexico: Secretaria de Educacion Publica.

Arnoletto, E. J. (2010). La gestión Organizacional en los gobiernos Locales. Edición electrónica gratuita.

Benito, H. E. (2010). Inflencia del control interno en la gestión de créditos y cobranza en una empresa, de servicios de prensa digital en Lima - cercado. Obtenido de http://www.repositorioacadémico.usmp.edu.pe: http://www.repositorioacadémico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf

Carmenate Avila, Y. (2012). Control interno en las entidades cubanas. Chaparra: Fundacion universitaria Andaluza.

Carpio, D. C. (2015). El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo berrezueta Carmona y cía, en el canton Camilo Ponce Enríquez. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec: http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf

Castillo, C. M. (2016). importancia del control interno en el area de creditos y cobranzas de la empresa industrial CCT S.R.L. en el distrito de comas en el año 2013. Obtenido de http://repositorio.uch.edu.pe: http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/101/CD-TCON-038-2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chochabot, O. Y. (2017). Sistema de control interno y su relacion con el sistema integrado de gestión administrativa en la dirección del ministerio de trasportes y comunicaciones de Tacna, 2016. Obtenido de http://repositorio.upt.edu.pe: http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/288/1/Chochabot-Ortiz-Yassira-Lizbeth.pdf

Condorachay, D. N. (2017). Implementacion del control interno para optimizar la gestion del area de credito y cobranza en la empresa industrial de seguridad EL PROGRESO S.A.C. Obtenido de /241/IMPLEMENTACI%c3%93N%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20OPTIMIZAR%20LA%20GESTI%c3%93N%20DEL%20%c3%81REA%20DE%20CR%c3%89DITO%20Y%20COBRANZAS%20EN%20LA%20EMPRESA%20INDUSTRIA%20DE%20SEGURIDAD%20E

de Toro, R. J. (2005). Control interno-Programa de preparacion economica de Cuadros. (A. C. Reyes Galiano, Ed.) La Habana, Cuba: Combinado de Periodicos Granma.

del Valle, C. E. (2005). Credito y Cobranza. Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.

empresarial, D. (s.a.). Gestion de Cobros y pagos. Obtenido de http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es: http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTIFIrSy0qzszPszUyMLA0NDQwBQlkplW65CeHVBak2qYl5hSnAgAmlj6JNQAAAA==WKE

Estupiñañ, G. R. (2015). Control interno y fraudes (Analisis de informe COSO I, II, III). Bogota: La imprenta Editores.

Gutierrez, C. L. (2018). http://repositorio.unjbg.edu.pe. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3479/160_2018_cueva_gutierrez_lm_espg_mestria_contabilidad_auditoria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernandez, G. M. (2005). Estudio y evaluacion del control interno aplicable al departamento de credito y cobranza. Obtenido de https://tesis.ipn.mx: https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/4829/1/129_5_ESTUDIO%20Y%20EVALUACION%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20APLICABLE%20AL%20DEPARTAMENTO%20DE%20CREDITO%20Y%20COBRANZA.pdf

Insight, A. (2008). https://www.smartcampaign.org. Obtenido de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf: https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf

Khoury, Z. F. (2014). Marco Conceptual del Control Interno. Lima, Peru: Asociacion Grafica Educativa.

Meneses, H. E. (2017). Evañuacion de control interno al proceso de cobranza a la empresa TECMEDIC GENERALES S.A. en el periodo 2017. Obtenido de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream: http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1639/1/Evelyn%20Meneses_Kenin%20Cornelio_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf

Montece, V. C. (2016). Modelo de credito cobranza y gestion financiera en la empresa "COMERCIAL FACILITO”. Obtenido de http://dspace.uniandes.edu.ec: http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf

Montoya, M. E. (2017). La falta de implementacion de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALISERCON S.A.C. en el 2015. Obtenido de http://repositorio.upn.edu.pe: http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13565/Tesis%20Erika%20Moreno%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

Naupa, A. L. (2017). Iinfluencia del control interno en el departamento de creditos y cobranzas de la empresa CHEMICAL MINING S.A. LIMA - 2015. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1103/EFECTIVIDAD_CONTRUOL_INTERNO_ARMIJO_NAUPA_LUCY_MIREYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pari, J. P. (2016). El control interno y su incidencia en el otorgamiento de credito de la caja municipal de ahorros y creditos de Tacna agencia San Martin del ultimo trimestre 2014. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2705/933_2016_pari_jimenez_pn_fcje_ciencias_contables_financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Republica, C. G. (2019). https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2019/04/RC_115-2019-CG.pdf. Obtenido de https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2019/04/RC_115-2019-CG.pdf: https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2019/04/RC_115-2019-CG.pdf

republica, L. O. (2002). https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/publicaciones/sinad/Ley_27785.pdf. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/publicaciones/sinad/Ley_27785.pdf: https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/publicaciones/sinad/Ley_27785.pdf

Ruiz Aguilar, R. E., & Escutia Serrano, J. (s.a.). Sistemas de Control Interno - Apunte Electronico. Mexico: Marlene Ramirez Chavero.

Solano, R. L. (2016). Control interno y gestion de creditos y cobranzas de la empresa INVERSIONES WARNER MIC SRL, San Isidro – 2016. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3931/Rebaza_SLR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, G. J. (2015). Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudacion y recuperacion de cartera, para mejorar la liquidez de LATINOMEDICAL S.A. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec: https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11410/1/UPS-GT001594.pdf

ANEXO

ANEXO 01: Declaración jurada de autorización

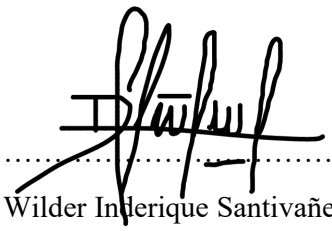
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo, Wilder Inderique Santivañez identificado con DNI. N° 48479163, de la Facultad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Latinoamericana CIMA declaro bajo juramento, autorizar, en merito a la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para Optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, registrar mi trabajo de investigación para optar el: Título de Contador Público.

[X] a) **Acceso abierto;** tiene la característica de ser público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio.

[ ] b) **Acceso restringido;** solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo, ocurre cuando el autor de la información expresamente no autoriza su difusión, de acuerdo con lo declarado en el anexo N° 2 del presente Reglamento.

En caso que el autor del trabajo de investigación elija la opción restringida, se colgará únicamente los datos del autor y el resumen del trabajo de investigación.



……

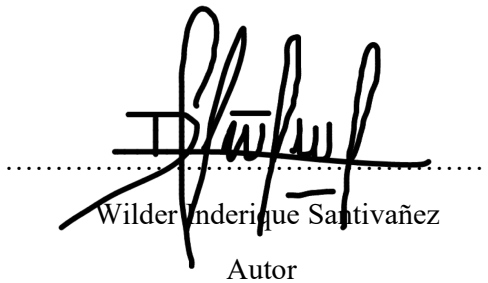
Wilder Inderique Santivañez

Autor

ANEXO 02: Declaración jurada de autoría

DECLARACION JURADA DE AUTORÍA

Yo, Wilder Inderique Santivañez, identificado con DNI N° 48479163, egresado de la carrera de Contabilidad y Finanzas declaro bajo juramento ser autor de la Tesis denominada "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA GLOBAL CABLE S.A.C. DEL PERIODO 2018". Además de ser un trabajo original, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo pertinente del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Latinoamericana CIMA.



.....

Wilder Inderique Santivañez

Autor

ANEXO 03: Hoja de validación de instrumentos por jurados expertos

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): OTILIA CARMEN QUISPE CATTI

1.2. Grado Académico: MAGISTER

1.3. Profesión: CONTADORA

1.4. Institución donde labora: ALIMSAC

1.5. Cargo que desempeña: CONTADORA

1.6. Denotaciones del instrumento:

1.7. Autor del instrumento: Wilder Inderique Santivañez

1.8. Programa de Postgrado:

II. VARIACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO (1)	MALO (2)	REGULAR (3)	BUENO (4)	MUY BUENO (5)
1. CLARIDAD	ESTAN FORMULADOS CON LENGUAJE APROPIADO QUE FACILITA SU COMPRENSIÓN.				X	
2. OBJETIVIDAD	ESTAN EXPRESADOS EM CONSDUCTAS OBSERVABLES, MEDIBLES.				X	
3. CONSISTENCIA	EXISTE UNA ORGANIZACIÓN LÓGICA EN LOS CONTENIDOS Y RELACIÓN CON TEORIA.				X	
4. COHERENCIA	EXISTE RELACIÓN DE LOS CONTENIDOS CON LOS INDICADORES DE LA VARIABLE.					X
5. PERTINENCIA	LAS CATEGORIAS DE RESPUESTAS Y SUS VALORES SON APROPIADOS.				X	
6. SUFICIENCIA	SON SUFICIENTES LA CANTIDAD YU CALIDAD DE ITEMS PRESENTADOS EN EL INSTRUMENTO.					X
SUMATORIA PÁRCIAL					16	10
SUMATORIA TOTAL						26

III. RESULTADOS DE VALIDACIÓN

3.1. Valoración total Cuantitativa:

3.2. Opinión: FAVORABLE .....X... DEBE MEJORAR ..... NO FAVORABLE .....

Tacna, 30 De Noviembre Del 2020

Firma: .....

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): LAURENTE GAUNA, FREDY

1.2. Grado Académico: DOCTOR

1.3. Profesión: CONTADOR

1.4. Institución donde labora: MINISTERIO DE AGRICULTURA

1.5. Cargo que desempeña: CONTADOR

1.6. Denotaciones del instrumento:

1.7. Autor del instrumento: Inderique Santivañez, Wilder

1.8. Programa de Postgrado:

II. VARIACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO (1)	MALO (2)	REGULAR (3)	BUENO (4)	MUY BUENO (5)
1. CLARIDAD	ESTAN FORMULADOS CON LENGUAJE APROPIADO QUE FACILITA SU COMPRENSIÓN.				X	
2. OBJETIVIDAD	ESTAN EXPRESADOS EM CONSDUCTAS OBSERVABLES, MEDIBLES.					X
3. CONSISTENCIA	EXISTE UNA ORGANIZACIÓN LÓGICA EN LOS CONTENIDOS Y RELACIÓN CON TEORIA.				X	
4. COHERENCIA	EXISTE RELACIÓN DE LOS CONTENIDOS CON LOS INDICADORES DE LA VARIABLE.					X
5. PERTINENCIA	LAS CATEGORIAS DE RESPUESTAS Y SUS VALORES SON APROPIADOS.					X
6. SUFICIENCIA	SON SUFICIENTES LA CANTIDAD YU CALIDAD DE ITEMS PRESENTADOS EN EL INSTRUMENTO.				X	
SUMATORIA PARCIAL					12	15
SUMATORIA TOTAL						27

III. RESULTADOS DE VALIDACIÓN

3.1. Valoración total Cuantitativa:

3.2. Opinión: FAVORABLE ....X.... DEBE MEJORAR ..... NO FAVORABLE .....

Tacna, 04 De Diciembre Del 2020

Firma:

Dr. Fredy Laurente Gauna

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Montes De Oca Perez, Gary Edmundo

1.2. Grado Académico: MAGISTER

1.3. Profesión: CONTADOR

1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD CIMA

1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE

1.6. Denotaciones del instrumento:

1.7. Autor del instrumento: Wilder Inderique Santivañez

1.8. Programa de Postgrado:

II. VARIACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO (1)	MALO (2)	REGULAR (3)	BUENO (4)	MUY BUENO (5)
1. CLARIDAD	ESTAN FORMULADOS CON LENGUAJE APROPIADO QUE FACILITA SU COMPRENSIÓN.					X
2. OBJETIVIDAD	ESTAN EXPRESADOS EM CONSDUCTAS OBSERVABLES, MEDIBLES.				X	
3. CONSISTENCIA	EXISTE UNA ORGANIZACIÓN LÓGICA EN LOS CONTENIDOS Y RELACIÓN CON TEORIA.					X
4. COHERENCIA	EXISTE RELACIÓN DE LOS CONTENIDOS CON LOS INDICADORES DE LA VARIABLE.					X
5. PERTINENCIA	LAS CATEGORIAS DE RESPUESTAS Y SUS VALORES SON APROPIADOS.				X	
6. SUFICIENCIA	SON SUFICIENTES LA CANTIDAD YU CALIDAD DE ITEMS PRESENTADOS EN EL INSTRUMENTO.					X
SUMATORIA PÁRCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL						28

III. RESULTADOS DE VALIDACION

3.1. Valoración total Cuantitativa:

3.2. Opinión: FAVORABLE ……X… DEBE MEJORAR …… NO FAVORABLE ……

Tacna, 30 De noviembre Del 2020

Firma:

Mgr. GARY EDMUNDO MONTES DE OCA PEREZ

ANEXO 04: Instrumento de Recolección de datos

TABULACION DE LA ENCUESTA

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA GLOBAL CABLE S.A.C. DEL PERIODO 2018.

GLOBAL CABLE S.A.C.

SUJETO/PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4

Leyenda	
si	5
no	4

Datos
11 encuestados
24 preguntas

ANEXO 05: Cuestionario aplicable para la recolección de datos

Empresa: Global Cable S.A.C (Cablemas)
Realizado por: Wilder Inderique Santivañez

	SI	NO
Evaluación de Control Interno		
La empresa cuenta con acciones de cautela de sus bienes		
La empresa cuenta con una finalidad por uso de control interno		
La empresa cuenta con un control para el uso de los recursos		
La empresa cuenta con capacitación al personal sobre control interno		
La empresa cuenta con un sistema de información		
La empresa cuenta con Objetivos de Control en función de la cobranza		
La empresa cuenta con un sistema de prevención por riesgos de cobranza		
La empresa realiza una revisión documentaria de la cobranza		
La empresa realiza La evaluación de cumplimiento de control interno cada periodo		
La empresa cuenta con un manual de control interno		
La empresa tiene definido las políticas de aplicación a la cobranza		
Evaluación de Gestión de cobranza		
La empresa cuenta con un rol de Cobranza		
La empresa establece medios de comunicación con los clientes		
La empresa cuenta con un plan estratégico y procesos de cobranza		
La empresa realiza la gestión de deudas inmediatas		
La empresa cuenta con un sistema de Cobranza		
La empresa capacita al personal encargado de las cobranzas		
La empresa realiza informes de los resultados de la cobranza		
La empresa mantiene clientes por cobrar con antigüedad de 2 meses		
La empresa cuenta con un límite de plazo de deuda		
La empresa cuenta con un historial de los clientes		
La empresa cuenta con un historial de solicitud de cobranza preventiva		
La empresa emite un reporte de cobranza del mes vs lo proyectado por cobrar		
La empresa cuenta con procesos de Cobranza Judicial		

ANEXO 06: Cuadro de operacionalización de variables

Variable		Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión
Variable dependiente	Gestión de Cobranza	La gestión de cobranza nace como un proceso a desarrollar, cuando se efectúa una venta o una prestación de servicio, entonces podemos decir que una transacción jamás estará completamente hecha hasta que se realice el cobro o el pago correspondiente. En cualquier empresa la liquides es el factor y el punto más importante para la sostenibilidad y el crecimiento de los ámbitos económicos y financieros del mismo. Hoy en día la de gestión de cobranza y todos los procesos que ella implica se ha ampliado con un factor conocido como crédito el cual se tiene que liquidar en los momentos correspondientes para que la liquidez de la empresa se mantenga estable, esta labor parte de las áreas administrativas de cada empresa. (Morales Castro & Morales Castro, 2014)	Determinamos que la cobranza es un proceso por el cual los ejecutivos de la empresa miden el nivel y el crecimiento constante de liquidez en las transacciones y operaciones realizadas por la empresa, asimismo la liquidez con la que se debería contar para realizar inversiones y pagos de la empresa Global Cable S.A.C.	1.Cobranza Preventiva 2.Cobranza Judicial 3.Cobranza Extrajudicial
Variable independiente	Control interno	Es considerado un proceso integral que se puede realizar mediante el dueño, titular, directivos, funcionarios y demás personal de una empresa, este diseño integral tiene por finalidad frenar los riesgos significativos y dar un SEGURIDAD RAZONABLE. Para de esta manera poder alcanzar y cumplir los objetivos y metas trazados minimizando lo más posible lo riesgos presentados en el proceso. (Khoury Zarzar, 2014)	La ejecución de un sistema de control interno dentro de una empresa es representada representa mediante procesos que tengan por finalidad proporcionar seguridad a los objetivos que se puedan considerar alcanzables. Proceso que comprende métodos y procedimientos que de una forma bien administrada nos ayuda a salvaguardar los activos y la confiabilidad en la información a obtener, un sistema de control interno desarrolla una estructura óptima para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos que están trazadas por la empresa Global Cable S.A.C. en todas las áreas donde implique el uso del mismo.	1.Control Previo 2.Control continuo o concurrente 3.Control posterior

ANEXO 07: Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA GLOBAL CABLE S.A.C DEL PERIODO 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO		
Problema General: **De qué manera incide el Control Interno en la Gestión de Cobranza de la empresa Global Cable S.A.C del periodo 2018.**	**Objetivo General:** **Analizar el Control Interno y su incidencia en la Gestión de Cobranza de la empresa Global Cable S.A.C del periodo 2018.**	**Hipótesis General:** **El control interno y su incidencia significativa en la Gestión de Cobranza de la empresa Global Cable S.A.C del periodo 2018.**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**ITEMS E INDICES**
			I.- Control Previo	1.1 Acción de cautela de los bienes 1.2 Establecer su finalidad 1.3 Programar el uso eficaz y eficiente de los recursos 1.4 Desarrollar capacidad administrativa	**ITEMS:** I = 4 II = 3 III = 4 **TOTAL =11**
			II.- Control continuo o concurrente	2.1 Establecer un sistema de información 2.2 Definir objetivos de control 2.3 Implementar control de prevención de riesgos	**INDICE: VARIADOS PUDIENDO SER:**
Problemas Específicos: 1- De qué manera se relaciona el control previo en la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C del periodo 2018. 2- De qué manera se relaciona el control continuo o concurrente en la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C del periodo 2018 3- De qué manera se relaciona el control posterior en la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C del periodo 2018.	**Objetivos Específicos:** **1-** Determinar si el control previo se relaciona en la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C del periodo 2018 **2-** Establecer si el control continuo o concurrente se relaciona en la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C del periodo 2018 **3-** Establecer si la cobranza posterior se relaciona en la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C del periodo 2018	**Hipótesis Específicas:** 1. El control previo se relaciona significativamente en la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C del periodo 2018 2. El control continuo o concurrente se relaciona significativamente en la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C del periodo 2018 3. El control posterior se relaciona significativamente en la Gestión de cobranza de la empresa Global Cable S.A.C del periodo 2018	III.- Control Posterior	3.1 Verificar el registro adecuado de las transacciones 3.2 Realizar evaluaciones de cumplimiento de control 3.3 Contar con un manual de control interno 3.4 Definir políticas de aplicación a la cobranza	SI= 5 NO = 4
			VARIABLE DEPENDIENTE: GESTION DE COBRANZA		
			DIMENSIONES	**INDICADORES**	**ITEMS E INDICES**
			I.- Cobranza Preventiva	1.1 Desarrollar un rol de gestión 1.2 Establecer formas de comunicación con el cliente 1.3 Contar con un plan estratégico de cobranza 1.4 Mantener un proceso estandarizado de cobranza 1.5 Utilizar tecnologías en todos los procesos 1.6 Importancia del personal capacitado para la gestión de cobranza	**ITEMS:** I = 6 II = 4 III = 3 **TOTAL 13**
			II.- Cobranza Extrajudicial	2.1 Establecer métodos de gestión para deudas 2.2 Mantener un sistema automatizado de consulta 2.3 Desarrollar un plan de marcación predictiva 2.4 Establecer un informe de resultados	**INDICE: VARIADOS PUDIENDO SER:**
			III.- Cobranza Judicial.	3.1 Solicitar informe de antigüedad de deudas 3.2 Mantener un límite en el plazo de cobranza 3.3 Contar con un proceso de culminación de cobranza	SI= 5 NO = 4

MÉTODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TECNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo de investigación:	Descriptiva	Población:	Empresa Global Cable S.A.C.	Técnicas:	Encuesta
Nivel:	Correlacional	Muestra:	Área de Cobranza	Instrumento:	cuestionarios
Diseño de investigación:	No experimental			Tratamiento estadístico:	

ANEXO 08: Testimonios fotográficos (Evidencias)

FOTO 1: Personal del área técnica de la empresa Global Cable S.A.C.

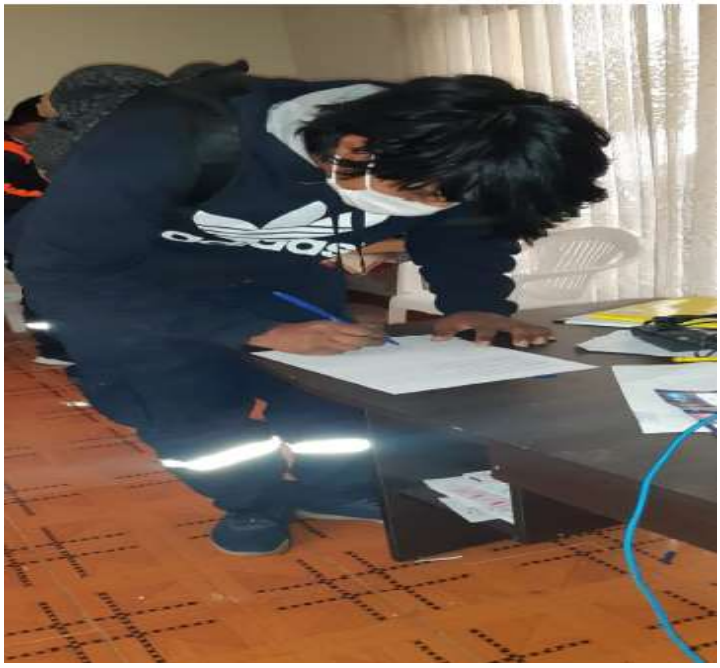


FOTO 2: Personal del área técnica de la empresa Global Cable S.A.C

FOTO 3: Personal de ventas en campo

FOTO 4: Personal de ventas en campo

ANEXO 09: Solicitud a la entidad para efectuar el trabajo de campo

SOLICITO: Autorización para realizar Encuesta

Señor: Ernesto Cárdenas Fernandez

Gerente de Filial Tacna de Global Cable S.A.C

Yo, **Wilder Inderique Santivañez** identificado con DNI **48479163** Bachiller de la Carrera Profesional Contabilidad y Finanzas de la Universidad Latinoamericana CIMA, y colaborador de la Empresa Global Cable S.A.C

Respetuosamente expongo:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y manifestarle:

Que, siendo uno de los requisitos para obtener el Titulo Profesional de Contador Público la elaboración y sustentación de un proyecto de investigación (Tesis), me dirijo a usted para solicitarle realizar las encuestas correspondientes con el fin de obtener información para dar validez a mi proyecto de investigación (Tesis), el cual lleva por nombre "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA GLOBAL CABLE S.A.C. DEL PERIODO 2018".

Por lo expuesto: Solicito a Ud. Acceder a mi solicitud.

Adjunto

Formato de Encuesta.

Tacna, 04 de Julio De 2018

Wilder Inderique Santivañez
48479163

ANEXO 10: Constancia de aceptación de encuesta

CONSTANCIA DE ACEPTACION DE ENCUESTA

Por medio de la presente, el Gerente de Filial Tacna de la empresa Global Cable S.A.C con RUC N° 20511784833 con domicilio real sitio en Billinghurst N° 644, Tacna.

Hace constar que el **Sr. Wilder Inderique Santivañez, identificada con DNI: 48479163**, ha realizado las encuestas correspondientes para el desarrollo de su proyecto de tesis. Para dicha encuesta se toma en cuenta a los trabajadores que aún están laborando, asi como aquellos que por circunstancias diversas ya no se encuentran en la empresa.

El Sr Wilder Inderique Santivañez realizo su encuesta a libre disponibilidad de los deberes de la empresa.

Se expide la presente constancia para fines que considere conveniente.

Tacna, [illegible] de ....[illegible]........... del 20.[illegible]......

....

Ernesto Cárdenas Fernandez

GERENTE