

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACION**

**LA INFLUENCIA DE CONTROL INTERNO EN LA  
GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS AÑO  
2021**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PUBLICO**

**AUTOR:**

JARA CASTRO LIZBETH  
CODIGO ORCID: 0000-0003-0159-0527

**ASESOR:** Mg.

PONCE CANALES JAVIER MARCIAL  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-7117-1312

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA**

LIMA – PERÚ

JUNIO– 2022



### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a Dios el ser más maravillo existente en nuestras vidas.

A mis padres que son lo más importantes y el motivo de mis progresos, dado que gracias a sus esfuerzos y sus sacrificios por brindarme la mejor educación y así lograr mis objetivos.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme sabiduría e infinito de bendiciones.

A mi madre Zenobia Castro Esquivel y a mi padre Savino Jara Huaraca por sus confianzas y apoyo en todo mi camino y a toda mi familia quien confió en mi capacidad para seguir adelante y lograr mis objetivos.

## Resumen

En este trabajo de investigación se hablará sobre los conceptos, términos y temas que permite comprender al contorno de la investigación, basado en temas centrales como son; el control interno y la gestión de créditos y cobranzas.

Dentro de control interno se mencionan las funciones y responsabilidades, los objetivos básicos, la relación en la gestión financiera y el sistema contable e información financiera y finalmente las instrucciones del control interno.

Del mismo modo en créditos y cobranza mencionamos las fases del ciclo económico, conducta de empresas y bancos, gestor de cobranza, y gestión de créditos y cobros.

Finalmente, se concluyó que el control interno es una pieza fundamental para un buen control en la gestión de créditos y cobranza ya que permite llevar el control de manera transparente y eficaz en sus operaciones y obtener una solvencia económica en la empresa.

**Palabras Claves:** Eficiencia y eficacia, información financiera, control, créditos, cobranza, gestión.

### **Abstract**

In this research work, we will talk about the concepts, terms and topics that allow us to understand the contour of the research, based on central topics such as; internal control and credit and collection management.

Within internal control, the functions and responsibilities, the basic objectives, the relationship in financial management and the accounting system and financial information are mentioned, and finally the internal control instructions.

In the same way, in credits and collections, we mention the phases of the economic cycle, conduct of companies and banks, collection manager, and credit and collection management.

Finally, it was concluded that internal control is a fundamental piece for good control in credit and collection management, since it allows control in a transparent and efficient manner in its operations and obtain economic solvency in the company.

**Keywords:** Efficiency and effectiveness, financial information, control, credits, collection, management.

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Abstract.....	6
Lista De Figuras.....	9
Introducción .....	10
<b>1. CAPÍTULO I: BASES TEÓRICAS.....</b>	<b>12</b>
<b>1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	12
1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	13
<b>2. BASES TEÓRICAS.....</b>	<b>14</b>
2.1. CONTROL INTERNO.....	14
2.1.1. <i>Tipos de control interno.....</i>	<i>15</i>
2.1.2. <i>Objetivos del Control Interno .....</i>	<i>15</i>
2.1.3. <i>La Relación de control interno la gestión.....</i>	<i>16</i>
2.1.4. <i>Limitaciones del Control Interno.....</i>	<i>17</i>
2.1.5. <i>Funciones y responsabilidades .....</i>	<i>19</i>
2.1.6. <i>Objetivos Básicos de Control Interno.....</i>	<i>22</i>
2.1.7. <i>Control Interno y la Gestión Financiera .....</i>	<i>22</i>
2.1.8. <i>Sistema contable e información financiera.....</i>	<i>26</i>
2.1.9. <i>Sistema de control interno .....</i>	<i>27</i>
2.1.10. <i>Procedimientos del control interno .....</i>	<i>27</i>
2.2. GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZA.....	28

	<b>8</b>
2.2.1. <i>Fases del ciclo económico:</i> .....	28
2.3. CONDUCTA DE EMPRESAS Y BANCOS.....	31
2.3.1. <i>El crédito y el financiamiento</i> .....	32
2.3.2. <i>Crédito y las empresas</i> .....	32
2.4. EL GESTOR DE COBRANZA.....	33
2.4.1. <i>Importancia del gestor de cobranza</i> .....	34
2.5. GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRO.....	34
2.5.1. <i>La gestión activa de cobros como principio de la política financiera</i> .....	35
2.5.2. <i>Ventajas del crédito comercial para compradores</i> .....	35
2.5.3. <i>Ventajas que el crédito comercial reporta a los proveedores</i> .....	36
2.5.4. <i>Riesgos de la conceder créditos a los clientes</i> .....	36
Conclusiones.....	38
Aportes De La Investigación.....	39
Recomendaciones.....	40
Bibliografía.....	41



## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> Tipos de control interno .....	15
<b>Figura 2.</b> Ciclo de mejora continua gestión .....	16
<b>Figura 3.</b> Componentes de control interno.....	18
<b>Figura 4.</b> Miembros de la organización .....	19
<b>Figura 5.</b> Actividades de control interno.....	21
<b>Figura 6.</b> Clasificación de actividades .....	24
<b>Figura 7.</b> Elementos de Personal.....	25
<b>Figura 8.</b> Fenómenos de Recesión .....	28
<b>Figura 9.</b> Fase de recuperación .....	29
<b>Figura 10.</b> Fases del ciclo económico .....	30
<b>Figura 11.</b> Fuentes de financiamiento .....	32

## Introducción

El control interno en los últimos tiempos es necesario su correcto manejo ya que es una herramienta que permite a las empresas manejar con mayor transparencia sus operaciones económicas.

Sin embargo, las preocupaciones que existen en muchas empresas son, la mala o la falta de conocimiento en su aplicación ya que esto podría llevar a la empresa a quebrar e incluso a declararlas como insolventes.

Para tal efecto el control interno y la gestión de créditos y cobranza van de la mano, para una buena gestión de la empresa, ya que el control interno cumpla la función y eficiencia de todas las ejecuciones, mostrando la confiabilidad en los reportes financieros, y lo más importante resalta el cumplimiento de las leyes y normas, reguladas por la empresa, por ende, la gestión de créditos y cobranzas serán verificados con mayor claridad, evitando los impagos de algunos clientes morosos.

La gestión de créditos y cobranza en una entidad, debe realizarse como prioridad con eficiencia eficiente, para poder obtener una mayor liquidez. Una inadecuada gestión de créditos y cobranzas, puede llevar a una empresa al fracaso, y esto puede ser ocasionado por un descuido al crédito otorgado a los clientes, los cuales pueden provocar serios problemas en la liquidez.

En algunos casos el vender mas no significa obtener más beneficios, bajo una visión simplista consideran que lo importante es vender lo máximo posible, sin tomar en cuenta lo importante que es el cobro de las ventas, lo cual garantiza una buena gestión financiera obteniendo una mayor liquidez, para poder cubrir con sus obligaciones, sin tener la necesidad de adeudarse con alguna entidad bancaria.

Es importante destacar que el rendimiento de un negocio, y en su mayoría de los casos su éxito o fracaso, podría determinarse por faltad de eficacia con lo que se recupera sus cuentas por cobrar, por eso es necesario aplicar el control interno, esto permitirá la transparencia, la eficiencia y la eficacia de las operaciones a realizar, haciendo cumplir con sus obligaciones a cada responsable dentro de la empresa.

## **1. Capítulo I: Bases Teóricas**

### **1. Antecedentes de la investigación**

#### **1.1. Antecedentes Internacionales**

Sandra, Gutiérrez Tumbaco, (2019), realizó una tesis para su título de Contador público, para la Universidad de Guayaquil, Ecuador, de título “Control interno en la gestión de cobranzas de Frubell S.A.”, en ella plantea la problemática:

¿Cuáles son los factores que incurren en la situación económica de la empresa FRUBELL S.A.?

Su objetivo principal fue Analizar los factores que incurren en la situación económica de la empresa FRUBELL S.A.

La metodología empleada fue cuantitativa.

El resultado principal fue que se identificó la ausencia de mecanismos de control lo que causo mayores riesgos para la recuperación de las cuentas por cobrar dando como consecuencia problemas de iliquidez de la empresa FRUBELL S.A,

La conclusión general fue que se obtuvo de un manual de control interno para la gestión de crédito y cobranza con la finalidad de que contribuya en una recuperación eficientemente en cuanto a la cartera a través de los sistemas de información inteligentes.

Mario, Plua Moreira y María, Torres Santillán, (2021), realizaron una tesis para obtener el título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría C.P.A., para la Universidad Técnica de Cotopaxi, la Maná, Ecuador, de título “Control interno para el área de crédito y cobranzas de la empresa TOKELAN S.A. del cantón valencia provincia de los ríos año 2020.”, en ella plantea la problemática:

¿Cómo contribuye el control interno en el ámbito de crédito y cobranzas de la empresa Tokelan?

Su objetivo principal fue Evaluar el control interno en el ámbito de crédito y cobranzas de la empresa Tokelan S.A del cantón Valencia provincia de Los Ríos año 2020.

La metodología empleada fue cuantitativa y cualitativa.

El resultado principal fue que los reportes de las cuentas por cobrar existen ciertos riesgos de control, lo cual afecta ampliamente al buen funcionamiento de la empresa Tokelan S.A.

La conclusión general fue que en el área de crédito y cobranza hay muchas dificultades que hacen que a la empresa Tokelan S.A no tenga un buen control de las instrucciones y movimientos relacionados a la otorgación de crédito debido a la falta de tácticas y procedimientos que se dispondría, si la empresa tuviera un manual crédito y cobranza.

## **1.2. Antecedentes Nacionales**

Britania, Méndez Ccari, (2021), realizaron una tesis para su título de Contador Público para la Universidad de Lima, Perú, de título “El control interno y su influencia en la gestión de créditos y cobranzas en la empresa centro de carnes C&C Pozuzo E.I.R.L. 2019”, en ella plantea la problemática:

¿Cuál es la incidencia de control interno según COSO (2013) en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa Centro de Carnes C&C Pozuzo E.I.R.L., 2019?

Su objetivo principal fue hallar la incidencia del control interno según COSO en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa Centro de Carnes C&C Pozuzo E.I.R.L., 2019.

La metodología que uso en su investigación fue correlacional, de diseño no experimental.

El resultado principal fue que el modelo COSO tienen una directa, muy significativa y fuerte relación con la variable gestión de crédito y cobranzas en la empresa.

La conclusión general fue que se identificó una alta correlación entre gestión de crédito y cobranzas con todas las dimensiones del control interno bajo el modelo COSO (2013).

Iris, Vargas Bernabe y Diana, Vega Giron, (2019), realizaron una tesis para obtener el título de Contador Público para la Universidad Privada del Norte, Perú, de título “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en la compañía e inversiones Forli S.A.C. año, 2017”, en ella plantea la problemática:

¿Cuál es la incidencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas de la empresa Inversiones Forli S.A.C. año, 2017?

Su objetivo principal fue determinar si el control interno incide de la manera favorable en la gestión de créditos y cobranzas en la Compañía e Inversiones Forli S.A.C. año, 2017.

La metodología empleada fue una investigación descriptiva, diseño no experimental.

El resultado principal fue que las acciones de Control Interno son eficaces, por lo que influye de manera positiva en el mejoramiento de gestión de créditos y cobranzas de la Compañía Inversiones Forli S.A.C., año 2017.

La conclusión general fue que se halló que el Control Interno son eficientes, por lo que influye de una manera significativa en el mejoramiento de la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Inversiones Forli S.A.C. año 2017.

## **2. Bases Teóricas**

### **2.1. Control Interno**

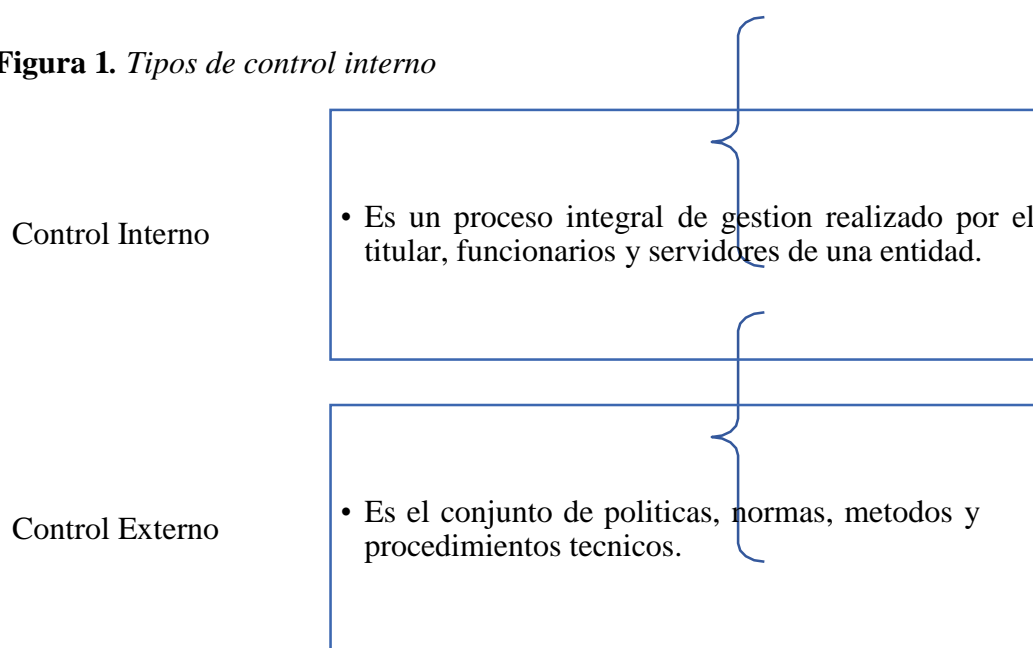
Según Khoury, F. (2014) menciona que:

El control interno es un proceso integral realizado por el responsable, funcionario y empleados de una empresa, y esto es planteado para afrontar los posibles riesgos y ofrecer la seguridad razonable, en cuanto a la misión obtenida por la empresa, se alcanzan los objetivos de la misma, en otras palabras, es la gestión misma que orienta a disminuir los riesgos. (Khoury, 2014, p. 9).

### **2.1.1. Tipos de control interno**

Existen dos tipos y son:

**Figura 1.** *Tipos de control interno*



*Nota:* Elaboración propia con información de Khoury.

### **2.1.2. Objetivos del Control Interno**

Según Khoury, F. (2014) Define que: los objetivos de control interno buscan:

Fomentar y mejorar la eficiencia, eficacia, transparencia y la situación económica en las operaciones de todas las empresas.

De la misma forma cuidar y respaldar los recursos y bienes de la empresa contra cualquier forma de pérdida, disminución, uso ilícito y actos ilegales.

Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones

Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información

Fomentar e impulsar la práctica de los valores

Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios. (Khoury 2014, p.10).

### **2.1.3. *La Relación de control interno la gestión***

Según Khoury, F. (2014) Define que:

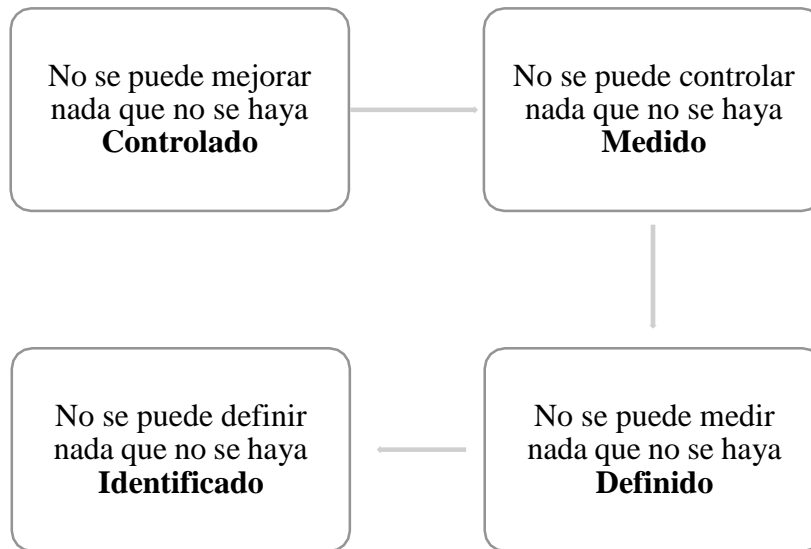
La relación de control interno es necesario en la gestión, es por ello que el autor nos menciona que:

Para la iniciativa de una empresa, proyecto, programa, pueda obtener éxito, en necesario el control por la misma razón que forma parte importante de la gestión y de su mejora perenne. debido a ello se plantea un ciclo de mejora perenne donde radica en un transcurso conformado por cuatro pilares: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar, más conocido como el ciclo PDCA.

Ya que esto forma la columna vertebral para un proceso de mejora continua, dichas reglas básicas que motivan el enfoque son:

**Figura 2.** *Ciclo de mejora continua gestión*





*Nota:* Elaboración propia con información de Khoury.

#### **2.1.4. Limitaciones del Control Interno**

Según Khoury, F. (2014) Define que:

Como se mencionó anteriormente el control interno puede proporcionar información y favorecer en las decisiones importantes que cada empresa puede tomar, ya de esto ayuda con el logro de sus objetivos, pero, aun cuando esto haya sido bien planteado, puede facilitar solo seguridad razonable, no absoluta. Y dichas limitaciones son:

Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.

Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones

Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría exceder el sistema de control interno.

La estructura de un sistema de control interno puede efectuarse sin tomar el correcto costo-beneficio, y esto puede generar insuficiencias desde el diseño. (Khoury 2014, p.12).

Según Díaz, S. (1997) nos dice que:

El control interno es un proceso, efectuando por los encargados de administración, la dirección y otras personas involucradas en la empresa, estructurado con el objetivo de brindar un grado de seguridad razonable dentro de la entidad.

De la misma forma indica que el control interno está compuesto por cinco componentes, y dichos componentes están vinculados entre sí y sirven como razones para determinar si el sistema es eficaz. (Díaz 1997 p.4).

**Objetivos:** el control interno tiene como objetivo dirigirse a determinadas actividades dentro de la entidad, con la finalidad de lograr y conservar una buena reputación en el ámbito general de los negocios como en el de sus clientes, ello implica brindar unos estados financieros confiables a sus accionistas y proceder de acuerdo con las leyes aplicadas.

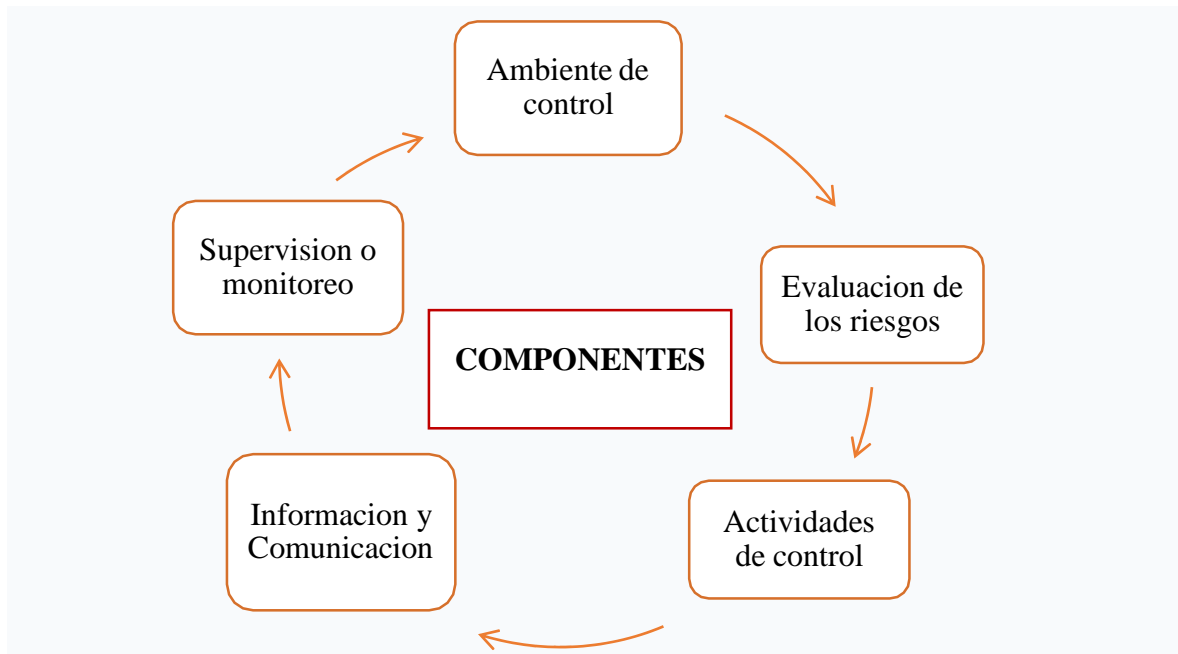
Ante ello los objetivos se clasifican en tres categorías:

**Operacionales:** donde se hace referencia la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.

**Informes Financieros:** donde se menciona que la elaboración y publicación de los estados financieros confiables.

**Cumplimiento:** en este punto se refiere a que se debe cumplir de manera adecuado con los leyes y normas que se emplean en la empresa. (Díaz 1997 p.7).

**Figura 3.** *Componentes de control interno*

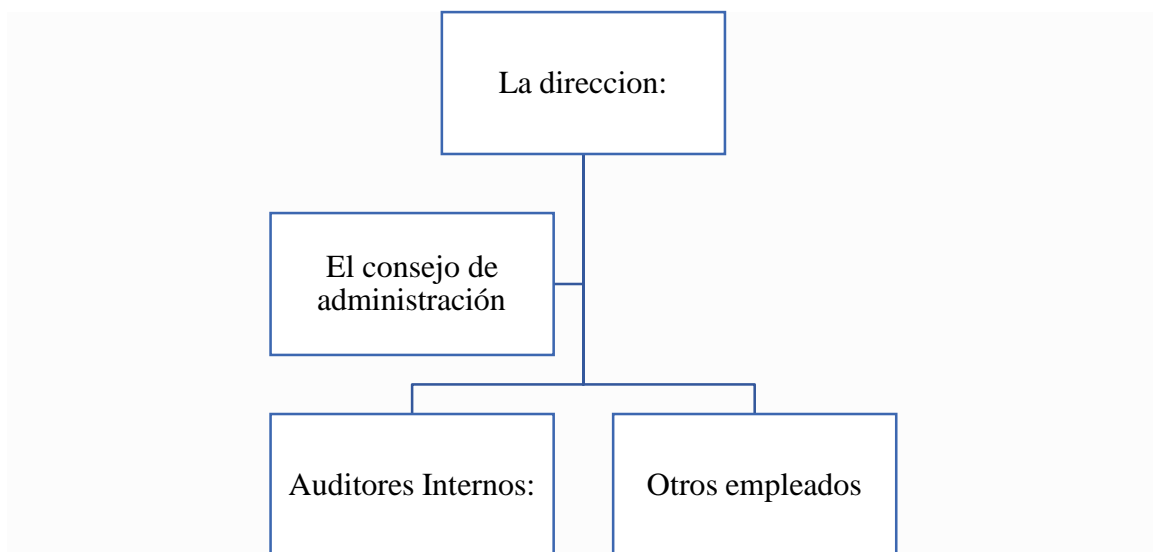


*Nota:* Elaboración propia con información de Díaz.

#### **2.1.5. Funciones y responsabilidades**

Los responsables del control interno son todos los miembros de la organización, dentro de ello encontramos a:

**Figura 4.** *Miembros de la organización*



*Nota:* Elaboración propia con información de Díaz.

Según Serrano, P. y Vega, F. (2017) Mencionan que:

Control interno es el paso con el cual se confirma el estilo de la gestión con los que deben ser administrados, y permitan revelar posibles problemas ante un proceso de organización, para que de esa manera puedan convertirse en un refuerzo dentro de la toma de decisiones. (Serrano y Vega 2017 p.4).

Así mismo indica que los componentes del sistema de control son un conjunto de normas que ayuda hallar su eficacia y eficiencia.

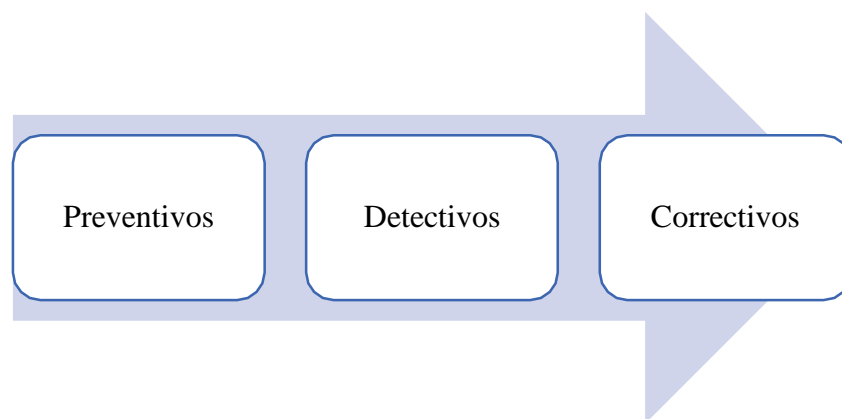
**Ambiente de control:** Si mencionamos ambiente de control hablamos de la seguridad de realizar los métodos que se encuentran libres de errores específicas, para que se dé el correcto uso y eviten uso no acreditado de los recursos. Y como consecuencia a ello se obtendrá de una manera razonable los estados financieros y por ende una representación real en lo que es la situación económica y financiera de las empresas.

**Evaluación de riesgos:** Identificar los riesgos adecuadamente es indispensable en la administración financiera, ello se debe a que las entidades se encuentran en un ambiente cada vez más globalizados y afectado, por eso es necesario adelantarse a los hechos adversos. Las evaluaciones de riesgo permiten a los dirigentes a identificar, examinar y administrar los riesgos a los que se pudiese afrontar las entidades. Y para ello es necesario que las organizaciones dispongan de mecanismos que le permitan afrontar los posibles cambios.

**Actividad de control:** Son normas y procedimientos que ayudan en las operaciones a cumplir las acciones que pretenden impedir los riesgos, estos se ejecutan en los niveles y cargos de la entidad, donde se incluyen métodos de conformidad y autorización, las decisiones técnicas, los programas y las conciliaciones.

Dichas actividades de control se clasifican en:

**Figura 5.** *Actividades de control interno*



*Nota:* Elaboración propia con información de Serrano y Vega.

En el control hay actividades que deben estar vinculadas con el tipo de empresa, con los personales y los cargos que se realizan en una entidad, esto incluye realizar supervisiones constantes en el control de usuario, de tecnología de información y controles administrativos.

**Información y comunicación:** En este contexto se menciona que la información selecta debe ser recepcionada, procesada y entregada de una manera oportuna a todos los sectores. El propósito de este componente es proporcionar la información en menor tiempo posible, ya que de esa manera el encargado pueda ejercer con sus obligaciones y al mismo tiempo revelar su autenticidad y fiabilidad de dicha información.

**Inspección y Seguimiento:** Es una herramienta de política que forman parte del ambiente de las empresas. Este componente se encarga de alcanzar las metas establecidas y lograrlas con la menor cantidad de recursos del control interno, ya que no puede autenticar por sí misma una gestión vigorosa y con la menor cantidad de recursos posibles, con registro e investigación financiera íntegra, precisa y confidencial.

Es por ello que la inspección identifica si los trabajos ejecutadas en cada nivel del proceso que llevan a otros niveles, mientras que el seguimiento supervisa directamente por diferentes estructuras de la dirección. (Serrano y Vega 2017 p.5).

#### **2.1.6. *Objetivos Básicos de Control Interno***

Según Serrano, P. y Vega, F. (2017) nos dice que:

El control es la estructura de una entidad es por ello que es indispensable que mencionar los siguientes aspectos:

Obtener la información financiera adecuada, confiable y suficiente que sirva como herramienta necesaria para la gestión y el control.

Comprobar y determinar que las actividades y los resultados guardan concordancia.

Asignar y evaluar los resultados con respecto a las metas que se alcanzaron en un periodo determinado.

Ejecutar las acciones correctivas de ser necesario

Realizar las modificaciones necesarias para lograr los objetivos propuestos. (Serrano y Vega 2017 p.4).

#### **2.1.7. *Control Interno y la Gestión Financiera***

Según Serrano, P. y Vega, F. (2017) Mencionan que:

Es muy importante que la información financiera sea confiable y necesaria para que mediante ello se pueda tomar decisiones importantes sean estas de negocio, inversión y operación en el ámbito financiero, laboral, legal o fiscal.

El área de la administración es el responsable de la información financiera, es por ello que es imprescindible observar que se efectúen con las políticas y las instrucciones de control interno establecidos por la entidad. (Serrano y Vega 2017 p.5).

Según Ramón, J. (2004) Menciona:

La función principal del control interno es evaluar de manera autónoma los alcances de las metas establecidas y lograrlo con la menor cantidad de recursos posibles. (Ramón 2004 p.81).

**Plan de organización:** Es una estructura precisada para poder identificar y graficar las actividades y funciones. En ella se establecen las obligaciones y las líneas de autoridades responsables, por lo que, involucra la:

Establecer las funciones y actividades primordiales para el buen cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Agrupación de las funciones y acciones en unidades orgánicas.

La jerarquización de la autoridad para que los grupos o sujetos alejados por la división de las actividades en el trabajo procedan de una manera coordinada en las líneas de responsabilidad.

Identificar las líneas de información y las áreas clave.

**Planeamiento de actividades:** Se refiere a la proyección de actividades para establecer las necesidades de la entidad en lo que son los recursos financieros y humanos. Y para la correcta elaboración debe considerarse los siguientes aspectos:

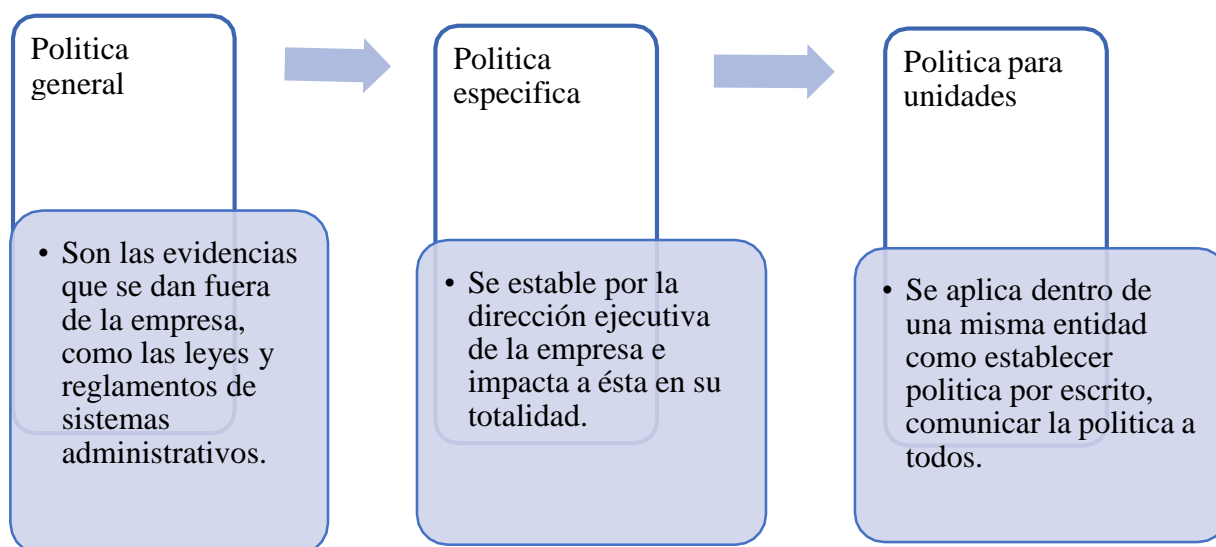
Los fondos considerados, las restricciones y restricciones.

Ejecutar todas las programas, proyectos y operación conforme a los criterios de eficiencia y economía.

Tomar precauciones para que todos los recursos disponibles sean utilizados de manera correcta y para los fines autorizados.

**Política:** Se define como una línea de conducta establecida al que se emplea en las entidades para ejecutar todas las actividades, incluso los que no están previstas, y esta se clasifica de la siguiente manera:

**Figura 6.** Clasificación de actividades



*Nota:* Elaboración propia con información de Ramón.

**Procedimientos Operativos:** Es el método utilizado para verificar las actividades conforme con las políticas designadas. Una política aplicada por todas las empresas es otorgar a su personal vacaciones, es muy importante programar las vacaciones a los personales para



evitar obstáculos en el ritmo del trabajo. Y por ello es necesario su correcta aplicación de las instrucciones.

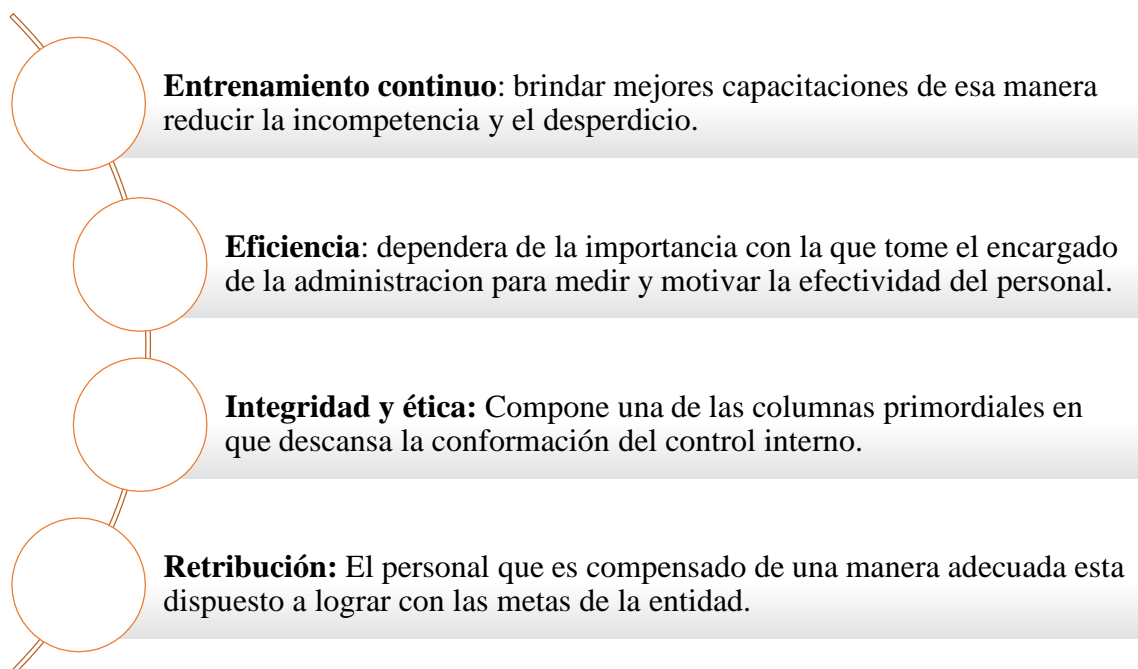
Para estimular las metas con menor recursos posibles en las operaciones es necesario las instrucciones que se debe emplear deben de ser sencillos y de menor costo posible.

Para reducir los posibles errores e irregularidades las instrucciones a cumplir deben estar sistematizados, de modo que el trabajo ejecutado por el empleado sea inspeccionado por otro independientemente.

Es importante implementar un programa apropiado de revisión constante y una mejora continua de las instrucciones establecidas.

**Personal:** Para un buen funcionamiento del sistema de control interno es importante la buena elección de responsables con destreza y práctica así mismo contar con empleados idóneos para poder elaborar sin dificultad las instrucciones señalados por la administración. Para ello tomamos en cuenta los elementos a considerar: (Ramón 2004 p.85).

**Figura 7.** *Elementos de Personal*



*Nota:* Elaboración propia con información de Ramón.

### ***2.1.8. Sistema contable e información financiera***

Según Ramón, J. (2004) Menciona que:

El sistema contable permite reconocer, reunir, examinar, clasificar, registrar y comunicar sobre las actividades realizadas en un determinado periodo. Por lo tanto, es fundamental el control financiero al momento de facilitar la información financiera.

Los reportes internos son fundamentales para proponer a los involucrados una data confiable y actual respecto a los avances del logro de los objetivos y metas establecidas.

Para una buena presentación de información deberán considerarse ciertos criterios como:

Los reportes elaborados deben ser simples y debe tener una relación con una naturalidad, es decir no deben incluirse datos innecesarias para el conocimiento de los responsables.

La información financiera debe ser elaborados conforme a las facultades y compromisos de los responsables.

Los funcionario y empleados deben reportar exclusivamente sobre temas de su competencia y funcional. (Ramón 2004, p.86).

#### **2.1.9. Sistema de control interno**

Según Ramón, J. (2004) dice:

Que es en este ámbito los principales elementos son las personas, los sistemas de información, la inspección y las instrucciones. Por lo tanto, es importante el sistema de control ya que origina la eficiencia, prioriza la efectividad, evita que se vulneren las normas y los principios contables. (Ramón 2004, p.87).

#### **2.1.10. Procedimientos del control interno**

Según Ramón, J. (2004) Menciona que:

Son las políticas y las instrucciones adicionales al ambiente de control, para obtener los objetivos establecidos por la empresa.

Dichos procedimientos de control interno contienen:

Informes, evaluación y aprobación de conciliaciones, evaluación de la exactitud de la operación en los registros, prácticas de autocontrol, definición de objetivos y metas claros,

control de asistencia de los empleados, arqueos periódicos de caja para ver si las operaciones estén hechas de manera correcta. (Ramón 2004, p.88).

## **2.2. Gestión de Créditos y Cobranza**

Morales, J. y Morales, A. (2014) Mencionan que:

La gestión de créditos y cobranza es una parte importante en ida y venida de las actividades económicas de una empresa, además destaca su importancia en la economía, en los costos y la contabilidad. (Morales y Morales, 2014 p.2).

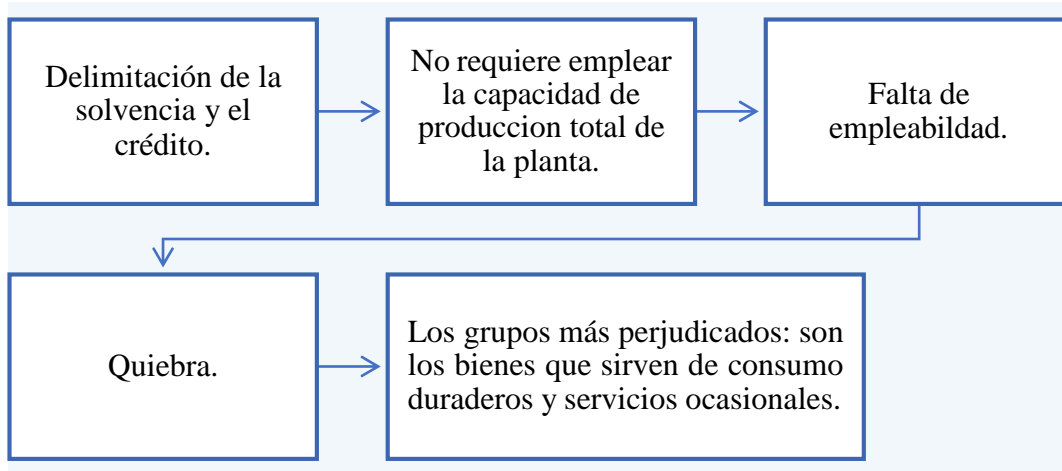
### **2.2.1. Fases del ciclo económico:**

El ciclo económico suele dividirse en 4 fases:

**Auge:** Es cuando el ciclo económico se encuentra más elevado. En este ciclo se produce ciertos obstáculos que impiden el incremento de la economía, entonces es cuando se origina el inicio de la fase de recesión.

**Recesión:** Es cuando el ciclo está en su momento descendente. Y es cuando se origina un desprendimiento significativo de la inversión, la elaboración y el empleo. Los fenómenos usualmente observados durante esta fase son los siguientes:

**Figura 8. Fenómenos de Recesión**



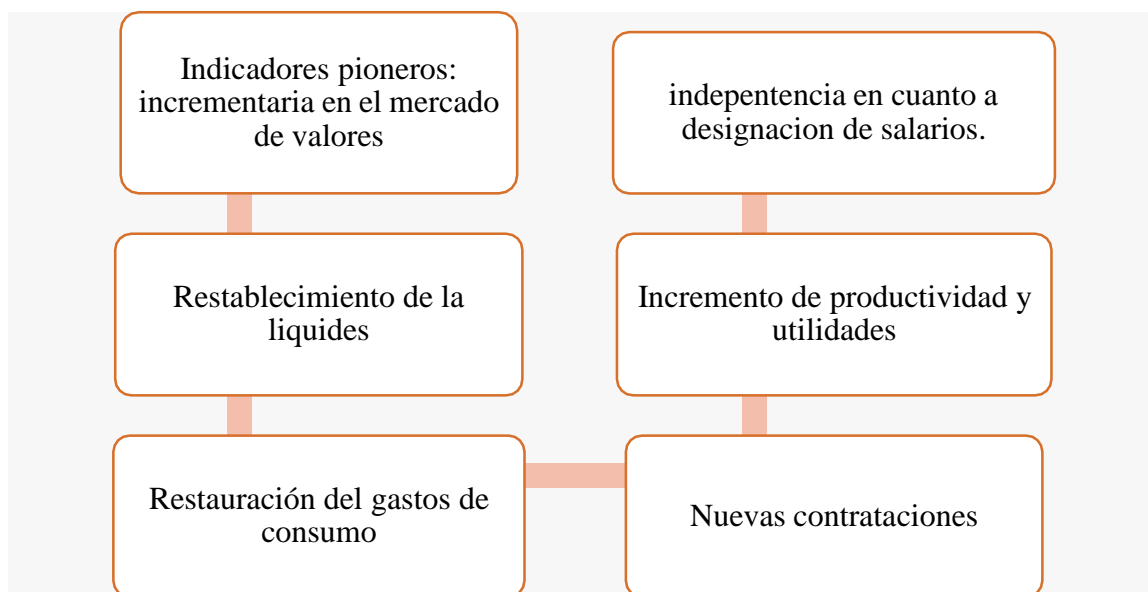
*Nota:* Elaboración propia con información de Morales y Morales.

**Depresión:** Es el parte más bajo del ciclo. En dicho ciclo se origina el nivel alto de despido y una demanda minoritaria de los compradores en relación con la capacidad lucrativa de bienes de consumo. A lo largo de esta etapa los precios pueden disminuir o permanecer constantes.

**Recuperación o reactivación:** Es el periodo ascendente del ciclo. Es cuando se origina una renovación de la inversión con efectos multiplicadores, lo que ocasiona una fase de crecimiento económico y por ende superando la crisis.

Lo que generalmente se observa en esta fase de recuperación es:

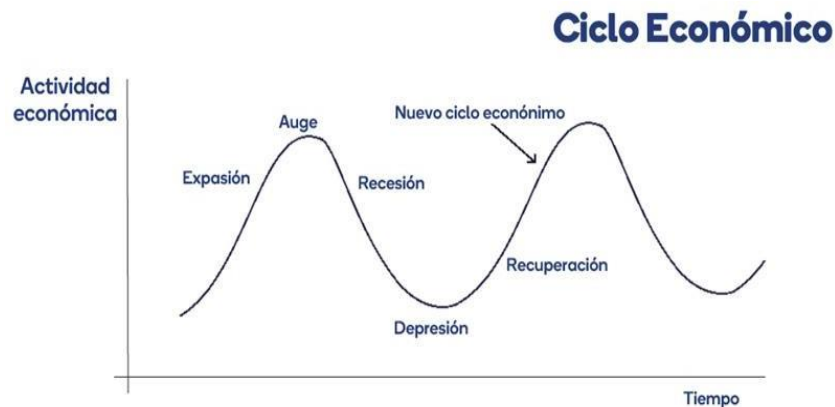
**Figura 9.** *Fase de recuperación*



*Nota:* Elaboración propia con información de Morales y Morales.

Las diversas variables económicas y sociales cambian en relación con las fases del ciclo. Las variables pro cíclicas son cuando incrementa en la expansión y disminuye en la recesión, dentro de ello encontramos al producto bruto interno (PBI), mientras que las variables contra cíclicas preparan a reducir en la fase de expansión e incrementar en la contracción, como es el caso de la tasa de falta de empleo y quiebras empresariales. Finalmente tenemos las variables a cíclicas donde los cambios no están agrupados con las modificaciones de las actividades económicas. (Morales y Morales, 2014 p.6).

**Figura 10.** *Fases del ciclo económico*



*Nota:* Economía empresarial.

### 2.3. Conducta de empresas y bancos

Según Morales, J. y Morales, A. (2014) Mencionan que:

El comportamiento de las empresas y bancos son diferentes durante las fases del ciclo económicos tales como:

#### **Etapas de recesión:**

El proceder de las empresas, reducen inventarios, disminuyen producción, abren programas de disminución de costo y forman su liquidez, dependen de la financiación interna mas no de los créditos bancarios.

Mientras el banco restablece su liquidez, acepta compromisos con tasas de interés fijas o bajas, ya que su mayor preocupación en ese momento es la calidad de los créditos.

#### **Etapas de recuperación y expansión:**

El comportamiento de las empresas, continúa estableciendo su liquidez, incrementa inventarios y las cobranzas, moderniza planta y equipo, introduce productos nuevos, se desarrolla la demanda de crédito bancario.

Mientras que el comportamiento de los bancos, la captación bancaria crece más rápido, celebran contratos peligrosos, las tasas de interés son muy altas. (Morales y Morales, 2014 p.22)

### ***2.3.1. El crédito y el financiamiento***

Según Morales, J. y Morales, A. (2014) Mencionan que:

El préstamo en dinero es denominado crédito, donde la persona física o jurídica hizo un convenio para devolver la cantidad pedida en el tiempo o plazo que la entidad bancaria lo definió, eso implica que dicha devolución esta afecta a intereses producidos, seguros y costos.

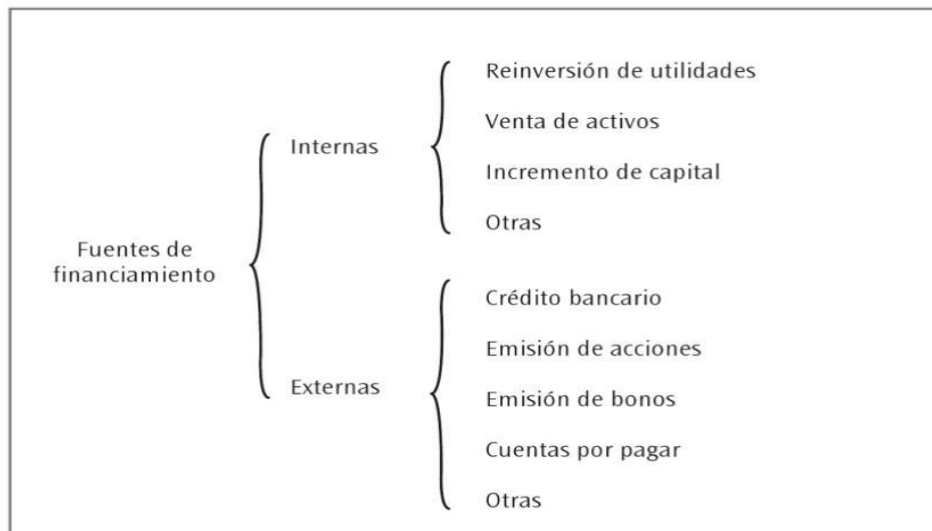
El financiamiento es la adquisición de los recursos para lograr y/o ejecutar una actividad, ya sea como personas naturales o empresas.

### ***2.3.2. Crédito y las empresas***

Si hablamos de crédito, nos referimos a la operación de préstamo de dinero de un sujeto o empresa. A la persona o institución que cede los recursos se les denomina como financiador y al que los obtiene se les denomina como financiado.

**Figura 11.** *Fuentes de financiamiento*





*Nota:* Elaborado por Morales y Morales.

El préstamo es una relación de riesgo a mediano o largo plazo. Es por ello que existen diversos análisis para evaluar al solicitante de crédito se menciona a:

**Método de las 5 c:** se refiere a la capacidad de pago, comportamiento de pago, carácter, colateral, capital.

**Método de capacidad financiera:** lo primero que se realiza es la evaluación de la capacidad financiera o capital de trabajo, para lo cual debe tener un cliente como mínimo para concederle crédito.

**Método de análisis discriminante:** se relaciona con las características que establecen el perfil de los clientes de cartera vencida y los que pertenecen a cartera sana. (Morales y Morales, 2014 p.25)

#### 2.4. El Gestor de Cobranza

Según Molina, V. (2005) menciona que:

El gestor de cobranza es quien realiza el seguimiento de las facturas no pagadas de los clientes, en caso de las entidades bancarias realizan seguimiento de préstamos no devueltos. (Molina 2005 p.7)

#### **2.4.1. Importancia del gestor de cobranza**

El gestor de cobranza cumple una función muy importante ya que realiza el seguimiento de las ventas, si bien es conocido que una venta no lo es si no hasta que se cobra y es ahí donde el gestor de cobranza cumple un rol importante en las entidades.

Cuando una cuenta o documento por cobrar no se recupera a tiempo ocasiona peligrosas dificultades financieras a las empresas, es por ello de suma importancia contar con un gestor de cobranza con perfil adecuado, ya que son quienes deberá tratar con personas de variado nivel de estilos y modos de ser. (Molina 2005 p.12).

### **2.5. Gestión de Créditos y Cobro**

Según Brachfield, P. (2009) menciona que:

Es de suma importancia que los flujos de cobro funcionen de manera eficaz para que las empresas obtengas liquidez constante para su buen funcionamiento.

Así mismo nos dice que, no siempre es cierto que cuantas más ventas realiza una empresa más beneficios obtiene.

Son muchas las empresas que se olvidan de un punto primordial que es el cobro de las ventas. Las ventas incobradas, en lugar de aportar un margen comercial, ocasiona una pérdida, debido a que, si el coste de los bienes vendidos es alto, las ventas no cobradas causarían un elevado deterioro económico a la empresa.

En muchos casos los factores que llevan al fracaso a las empresas es que han dejado de cobrar el crédito concedido a sus clientes sobre sus ventas. Este suceso provoca serios problemas en cuanto a la liquidez. (Brachfield, 2009 p.15).

### ***2.5.1. La gestión activa de cobros como principio de la política financiera***

Brachfield, P. (2009) nos dice que:

Los principios más importantes que se debe de tener en cuenta de la buena gestión financiera está establecido en la liquidez de la empresa, es por ello que la principal capacidad que se debe establecer es el flujo de caja y no el beneficio contable.

Por otra parte, es importante mencionar que la liquidez es el punto clave para la supervivencia de los negocios. No obstante, los impagos obstaculizan la buena gestión en las empresas.

En ese sentido es necesario que los flujos de cobro marchen bien, de manera que las empresas consigan liquidez permanente y en consecuencia encaminaran bien.

Por el contrario, si las empresas no consiguen cobrar a tiempo sus facturas, por culpa de la morosidad del cliente, corre el riesgo de poder cumplir con sus propias obligaciones de pago y su flujo entrara en crisis. Y es cuando las empresas recurren a terceros para obtener los medios financieros y como única opción es un financiamiento con las entidades bancarias, generando así más obligaciones financieras, afectando a su solvencia. (Brachfield, 2009 p.20)

### ***2.5.2. Ventajas del crédito comercial para compradores***

Según Brachfield, P. (2009) nos dice que:

A raíz de las dificultades que tiene las empresas para obtener un crédito bancario hace que busquen una financiación extra bancaria sin coste, es decir los créditos otorgados por el

suministrador a sus proveedores a través de las prórrogas de pago de manera que el ellos actúan como el prestamista y el cliente como prestatario. (Brachfield, 2009 p.22).

### ***2.5.3. Ventajas que el crédito comercial reporta a los proveedores***

Según Brachfield, P. (2009) nos dice que:

Al obtener un crédito como cliente, lo más posible es que prosperar. Porque si se incrementa los movimientos de la empresa el cliente adquirirá más productos al proveedor. También si por medio el crédito el proveedor brinda un servicio extra a sus clientes contribuye una fidelización y asegura las futuras ventas. Y finalmente cuando otorga créditos a sus clientes el proveedor puede incrementar su volumen de negocio y en consecuencia puede optimizar su economía. (Brachfield, 2009 p.24).

### ***2.5.4. Riesgos de la conceder créditos a los clientes***

Según Brachfield, P. (2009) nos dice que:

Las empresas para poder comercializar sus bienes o servicios otorgan créditos a clientes que apenas conocen y sin tener garantía de cobrar las deudas a su vencimiento.

Y es así como las empresas que conceden crédito a sus compradores se tienden a endeudar con entidades bancarias a través de *factoring* para financiar las inversiones en saldos de clientes.

El crédito comercial es como una inversión que debe proporcionar una rentabilidad, por lo tanto, solo se puede vender a crédito si la operación es rentable y al acreedor tener la certeza de que se cobrará al cumplir la fecha establecida de las facturas (Brachfield, 2009 p.28).

Estos riesgos pueden darse por la falta de pago lo que ocasionaría una gran pérdida si la beneficiada de dicho crédito con cumplen con el acuerdo pactado, también se puede dar

cuando se reduce la calificación crediticia, así mismo se puede dar por falta de seguridad sobre los pagos futuros de los clientes y por último el riesgo que se puede dar es por la tasa de recuperación debido a que esto es variable de acuerdo a las garantías.

### **Conclusiones**

Se concluyó que, el control interno y la gestión de créditos y cobranza son temas muy importantes para el buen control y funcionamiento de las empresas, donde se menciona la ejecución del control interno es necesaria, ya que esto permite verificar con claridad las metas establecidas y con menor cantidad de recursos posibles de las operaciones y la confianza del cumplimiento de las normas aplicadas que permiten llevar el control adecuado de las cobranzas y perfeccionar la liquidez de la empresa.

Así mismo se concluyó que la gestión de créditos y cobranzas es necesario para la operatividad continua de las empresas, ya que contribuye con la estabilidad económica, gracias a un adecuado procedimiento y control que se lleva en los créditos concedidos a los clientes y los pendientes de cobranza que esto puede tener, lo que hace que no sea necesario acudir a ninguna entidad bancaria para poder solventar sus obligaciones.

Finalmente, la implementación del control interno y la gestión de créditos y cobranza en las empresas, permitirá generar grandes beneficios y obtener una gestión óptima, además de que esto permitirá combatir ciertas deficiencias que pueden ocurrir en dicha área, lo cual permitirá a las empresas a fortalecer sus metas para conseguir una mayor rentabilidad y prevenir pérdidas.

### **Aportes de la investigación**

Es esta investigación se aporta sobre la importancia y beneficios que aporta la correcta ejecución del control interno y también los riesgos de no implementarlos en las entidades.

Si bien es cierto el control interno facilita a las empresas a llevar un buen control de todas sus operaciones, sobre todo facilita que la información financiera sea verídico y segura haciendo que efectúe con las leyes y por ende evitando riesgos, sin embargo, su mala implementación podría generar sobrecostos, impactos negativos en la reputación incluso multas o sanciones por los entes reguladores, y como consecuencias a generar costos innecesarios pueden llevar a una empresa a quiebra.

Así mismo cuando hablamos de la gestión de créditos y cobranzas nos referimos a la columna vertebral de la entidad, ya que es uno de las fuentes más importantes para que la empresa pueda subsistir. Es por ello de vital importancia llevar un control adecuado, para poder transformar dichas cuentas por cobrar en activos líquidos y de esa manera contar con mayor liquidez. Por otra parte, se menciona también que la falta de control, de seguimiento, falta de actualización de los datos sobre las cobranzas y créditos, pueden llevar a una entidad a una insolvencia económica incluso puede llegar a quebrar ya que no cuenta con suficiente liquidez para solventar sus obligaciones.

Es por ello que en esta investigación se da a conocer sobre la importancia, los beneficios y riesgos que traen, el control interno y la gestión de créditos y cobranzas, para que de esa manera otras empresas, adopten medidas oportunas para evitar posibles riesgos.

### **Recomendaciones**

De acuerdo a las conclusiones se recomienda a las empresas a mantener el buen funcionamiento del control interno para que de esa manera se siga contribuyendo con el equilibrio y una buena estabilidad financiera, y como consecuencia una mayor productividad.

Por otra parte, se recomienda hacer el seguimiento constante a los clientes que presentan retrasos en sus pagos, para evitar impagas, y para ello toda entidad debe asignar a un gestor de cobranzas para poder llevar un mayor control y transparencia.

Así mismo se recomienda definir políticas de créditos y cobranza, proporcionar opciones de pago, y una actualización constante de las cobranzas y cronogramas de créditos otorgados con la finalidad de evitar irregularidades innecesarias.

Finalmente, se recomienda implementar de manera correcta el control interno en la gestión de créditos y cobranzas, ya que esto permitirá generar beneficios y obtener una gestión óptima, además ayudará a combatir ciertas deficiencias que ocurren en las empresas.



### Bibliografía

- Brachfield, P. (2009). Gestion de Créditos y Cobro. En P. Brachfield, *Gestion de Créditos y Cobro*. Profit editorial.
- Diaz, S. (1997). *Los nuevo conceptos de control interno*. España: Diaz D Santos S.A.C.
- Gutierrez, S. (2019). *Control Interno en la gestion de cobranzas de Frubell S.A*. Guayaquil.
- Khoury, Z. (2014). *Marco conceptual de control interno*. Lima - Perú.
- Mendez, B. (2019). *El control interno y su influencia en la gestion de credito y cobranza en la empresa centro de carnes C&C pozuzo E.I.R.L*. Lima - Perú.
- Molina, V. (2005). Gestor de Cobranza. En M. Victor, *Gestor de Cobranza*. Ediciones Fiscales.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). Credito y Cobranza. En M. J. Arturo, *Credito y Cobranza* (Primera edicion ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Plua, M., & Torres, M. (2021). *Control interno para el area de credito y cobranzas de la empresa Tokelan S.A*. La Maná - Ecuador.
- Ramón , J. (2004). *El control interno de las empresas privadas*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.
- Serrano, P., & Vega, F. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas. *Espacios*, 13.
- Vargas, I., & Morales, J. (2019). *Influencia del control interno en la gestion de creditos y cobranza en la compañía e inversiones Forli S.A.C*. Lima- Perú.