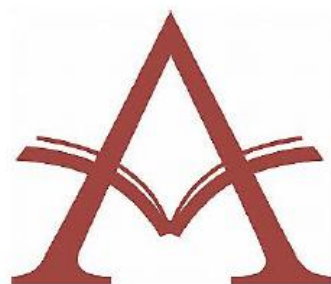


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE
COBRANZAS EN LA EMPRESA IMPACT NG
E.I.R.L. LIMA 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTORES:

LEÓN CLAROS VANESSA
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2630-3005

MORETO PEÑA CARMEN LUCIA
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5520-4671

ASESOR:

Mg. FUCHS ANGELES OSCAR ENRIQUE
CODIGO ORCID: 0000-0002-3123-6281

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

LIMA, PERÚ

NOVIEMBRE, 2021

Dedicatoria

Esta tesis se lo dedico a Dios por ser el centro de mi vida, y darme la oportunidad de cumplir mi sueño.

A mis padres y hermanas por su apoyo incondicional, en especial a mi hermano que, aunque no este físicamente con nosotros, sé que desde el cielo nos acompaña cada día.

A mis maestros por impartirme los conocimientos necesarios para cumplir esta meta, y a mi amorcito que me alegra la vida.

Vanessa, León.

Esta tesis se lo dedico a Dios por fortalecerme a seguir adelante día a día, y darme la oportunidad de cumplir mis metas, a mis padres quienes me apoyaron con mucho amor y valores a ser perseverante en mis objetivos.

Carmen, Moreto.

Esta tesis se la dedico en primer lugar a mí misma por poder llegar hasta aquí que es un escalón más de uno de mis sueños y voy por más, y en segundo lugar a mis padres y hermanos que estuvieron presentes en este proceso como familia y algunos amigos que me demostraron su lealtad y la confianza que cuando se quiere se puede y a seguir adelante a pesar de las circunstancias, porque la vida es un reto constante y hay que vivirla con plenitud gracias a todos por su apoyo y a nuestros maestros por esa paciencia de inculcar sus conocimientos y sus sabios consejos, gracias totales.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por darme los buenos principios y valores, a mis profesores, por las enseñanzas brindadas en la Universidad Peruana de las Américas.

Vanessa, León.

Mi agradecimiento a la Universidad Peruana de las Américas, a mis profesores que me dieron una enseñanza de mucha disciplina, a mis padres y a todas las personas que de alguna u otra forma formaron parte de mi desarrollo académico.

Carmen, Moreto.

Agradezco infinitamente aquellas personas que estuvieron en proceso de aprendizaje como lo fueron maestros, familia y amigos y en peculiar a la misma universidad por hacer de este meta o sueño se haga realidad, porque es una de las universidades que nos brinda la oportunidad de estudiar a personas como yo y muchos que tenemos que trabajar para poder sustentar nuestros gastos y a vez estudiar con pensiones promedio al alcance de la situación económica de nuestro país.

Resumen

La presente investigación titulada Implementación de un Sistema de Control Interno en la Gestión de Cobranzas en la Empresa Impact Ng E.I.R.L. Lima, 2020, se elaboró con el objetivo de determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima, 2020.

La presente tesis fue de tipo Básica, de nivel Descriptivo Correlacional, con un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, se contempló la recolección de datos mediante la técnica de un cuestionario, utilizando la encuesta y está conformado por 22 preguntas, validado por expertos; que fueron respondidos por contadores, administradores, por la gerencia de administración y finanzas, asistentes administrativos y contables, tesorero y auxiliares del área de cobranzas, las cuales aportaron sus puntos de vistas de la problemática, posteriormente se recopiló los datos mediante SPSS Vs26, para ser encaminadas a gráficos estadísticos con sus correspondientes explicaciones, por ende, las hipótesis formuladas fueron demostradas por último se concluye que, La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L, ya que el valor (sig.) fue 0.001, el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Palabras claves: Sistema de Control interno, Gestión de cobranzas, Estrategias

Abstract

The present investigation titled Implementation of an Internal Control System in Collections Management in the Impact Ng E.I.R.L. Lima, 2020, was prepared with the objective of determining how the implementation of an internal control system affects the collection management of the Impact NG E.I.R.L. Lima, 2020.

This thesis was of the Basic type, of the Descriptive Correlative level, with a non-experimental design, with a quantitative approach, the data collection was contemplated through the technique of a questionnaire, using the survey and it is made up of 22 questions, validated by experts; that were answered by accountants, administrators, by the administration and finance management, administrative and accounting assistants, treasurer and assistants of the collection area, who contributed their views of the problem, later the data was collected through SPSS Vs26, to be directed to statistical graphics with their corresponding explanations, therefore, the hypotheses formulated were finally demonstrated, it is concluded that, The implementation of an internal control system has a significant impact on the collection management of the Impact NG EIRL Company, since the value (sig.) was 0.001, which is less than 0.05, therefore, the proposed hypothesis is accepted.

Keywords: Internal Control System, Collection Management, Strategies

Tabla de Contenidos

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Introducción.....	1
Capítulo I: Problema de la Investigación.....	2
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	2
1.2 Planteamiento del Problema	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la Investigación	4
1.3.1 Objetivo general.	4
1.3.2 Objetivos específicos.	4
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.....	5
1.4.1 Justificación de la investigación.....	5
1.4.2 Importancia de la investigación.	5
1.5 limitaciones.....	5
Capítulo II: Marco Teórico.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.1.1 Antecedentes internacionales.	7

2.1.2 Antecedentes nacionales.	10
2.2 Bases Teóricas	12
2.2.1 Sistema de control interno.....	12
2.2.2 Gestión de cobranzas.....	17
2.3 Definición de Términos Básicos.....	21
Capítulo III: Metodología de la Investigación.....	23
3.1 Enfoque de la Investigación	23
3.2 Variables.....	23
3.2.1 Operacionalización de variables.	24
3.3 Hipótesis	25
3.3.1 Hipótesis general.....	25
3.3.2 Hipótesis específicas.	25
3.4 Tipo de Investigación	25
3.5 Diseño de la Investigación.....	25
3.6 Población y Muestra	26
3.6.1 Población.....	26
3.6.2 Muestra.....	26
3.7 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	26
3.7.1 Encuesta.	26
3.7.2 Confiabilidad de instrumento.....	27
Capítulo IV: Resultados	29
4.1 Análisis de Resultados.....	29

4.1.1 Análisis descriptivos.....	29
4.1.2 Prueba de normalidad.....	39
4.1.3 Prueba de hipótesis.....	39
4.2 Discusión	44
Conclusiones.....	48
Recomendaciones	50
Referencias	51
Apéndice 1. Matriz de Consistencia.....	54
Apéndice 2. Instrumento de Recolección de Datos.....	55
Apéndice 3. Validación de Cuestionario	58
Apéndice 4. Carta de Autorización.....	62

Lista de Tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables	24
Tabla 2. Lista de trabajadores de la Empresa Impact NG E.I.R.L.	26
Tabla 3. Confiabilidad de la variable Sistema de Control Interno	27
Tabla 4. Confiabilidad de la variable Gestión de Cobranzas	27
Tabla 5. Análisis de Confiabilidad de las variables	28
Tabla 6. Variable Sistema de Control Interno	29
Tabla 7. Dimensión “Control”	31
Tabla 8. Dimensión “Métodos y procedimientos”	32
Tabla 9. Dimensión “Auditoría”	33
Tabla 10. Variable “Gestión de Cobranzas”	34
Tabla 11. Dimensión “Planificación de Cobranzas”	35
Tabla 12. Dimensión “Estrategias de Cobranzas”	36
Tabla 13. Dimensión “Supervisión de Cobranzas”	38
Tabla 14. Prueba de Normalidad	39
Tabla 15. Prueba de hipótesis general	40
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica N° 01	41
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica N°02	42
Tabla 18. Prueba de hipótesis específica N°03	43

Lista de Figuras

Figura 1. Sistema de Control Interno	30
Figura 2. Control	31
Figura 3. Métodos y Procedimientos	32
Figura 4. Auditoría	33
Figura 5. Gestión de Cobranzas.....	34
Figura 6. Planificación de cobranzas	36
Figura 7. Estrategias de Cobranzas.....	37
Figura 8. Supervisión de Cobranzas	38

Introducción

La presente investigación está referida en determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L., del distrito de Lima 2020, el cual es importante para los investigadores conocer sobre el sistema de control interno y la gestión de cobranzas

Considerando lo expuesto, el trabajo está conformado de cuatro capítulos:

En el capítulo I, presentamos la realidad problemática de nuestra investigación, la determinación del problema general y específicos, planteamos los objetivos y la justificación de la investigación con la finalidad de buscar soluciones a nuestra investigación, así como también las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se presentan los antecedentes del estudio, los antecedentes del estudio el sistema de control interno y la gestión de cobranzas y por último definiremos los términos básicos que serán usadas frecuentemente y estableceremos una mejor comprensión del tema.

En el capítulo III, estableceremos la metodología para desarrollar el estudio de la investigación, delimitando el tipo, diseño, el nivel, la población sujeta de estudio, la muestra, la técnica de recolección de datos, los instrumentos y el sistema de análisis de datos.

En el capítulo IV, mostraremos los resultados obtenidos producto del levantamiento de datos, análisis e interpretación de la información procesada, finalmente se plantea las conclusiones y recomendaciones que se sugiere a la empresa en estudio del presente trabajo de investigación.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente las grandes empresas de todo el mundo cuentan con un sistema de control interno que les permita llevar el control de sus operaciones de forma sistematizada, el cual les permite optimizar sus operaciones de manera eficiente y ayuda a proporcionar una información rápida y fehaciente. Es así que las empresas del rubro construcción hoy por hoy se encuentran en un nivel de crecimiento, además todas las inversiones en el rubro construcción tienen efecto multiplicador en la economía, generando puestos de trabajo indirectamente y fortaleciendo a más empresas que están vinculadas al desarrollo de la construcción.

En Latinoamérica ya muchas empresas cuentan con un sistema de control interno mediante un software que ayude a controlar las diversas operaciones, sin embargo, debido a la coyuntura que estamos atravesando por el Covid- 19, muchas empresas se vieron afectados, así como los países de Colombia y Brasil, los gobierno establecieron fondos de contingencias para la reactivación económica netamente en este sector.

Según la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO) de Perú el sector construcción creció a un 38% entre julio 2020 a junio 2021, es así que hoy en día ya muchas empresas de este rubro cuentan con un control interno que les ayude a optimizar sus actividades, así como en la eficiencia de los procesos de sus operaciones, asimismo a pesar de la pandemia que atravesamos este rubro sigue en crecimiento.

En la actualidad la ciencia y la tecnología nos ayuda a mantenernos conectados y comunicados con los diversos países en los distintos ámbitos como el intercambio de culturas y otros, por ello que muchas empresas buscan el desarrollo de la gestión de cobranzas sistematizadas que les permita llevar un control adecuado de las cobranzas y una gestión eficiente ya que la globalización permite que los gerentes estén a la vanguardia del desarrollo económico y permite enfrentar los diversos cambios que se presentan en el mundo comercial.

En algunos países de Latinoamérica las diferentes empresas de distintos rubros como la industria y comercial, cuentan con una gestión de cobranzas sistematizados, es decir cuentan con un software que les permite optimizar y ahorrar tiempo en las cobranzas, permite minimizar la cartera d clientes morosos y a mantener la información de cada cliente actualizado, asimismo la gestión de cobranzas pasa por diferentes procesos para hacer efectiva el cobro, es por ello que es importante contar con una adecuada gestión en esta área, ya que requiere de una planificación en función a los objetivos de la empresa.

La gestión en el ámbito general en la empresa y gerencial es fundamental para el desempeño de las actividades en función a los objetivos, y es una fuente importante para realizar la planificación empresarial, y a través de esta planificación se desarrollarán las estrategias planteadas durante la gestión. Por lo tanto, la gestión en el área de cobranzas es importante para lograr los objetivos planteados en el ámbito financiero y económico de la empresa.

La empresa IMPACT NG E.I.R.L. se encuentra ubicada en el distrito de Lima y forma parte del sector construcción; el cual las condiciones generales de cobro están sujetas al avance y/o culminación del servicio y/o obra, asimismo a una supervisión que respalde lo indicado, se evidenciaron que no cuenta con un sistema de control interno, sino que dicho control lo realizan de forma manual y con un supervisor esporádicamente, asimismo no existir una gestión eficiente de las cuentas por cobrar ya que es de vital importancia la gestión de los ingresos de capital de trabajo para la empresa.

Por otro lado, al no existir una gestión eficiente de las cuentas por cobrar, así como un oportuno y adecuado manejo, no se podrá garantizar a la empresa la liquidez suficiente para poder operar y que se disponga de efectivo para cumplir con las obligaciones.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema general.

¿De qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la planificación de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020?

¿De qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en las estrategias de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020?

¿De qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la supervisión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.

1.3.2 Objetivos específicos.

Determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la planificación de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.

Determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en las estrategias de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.

Determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la supervisión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1 Justificación de la investigación.

Para nuestra investigación existieron varios motivos nos llevaron a determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L, el cual esta tesis es viable ya que se basa a la problemática de la empresa, para ello se realizara un análisis de la gestión de cobranzas para sugerir mejoras en la eficacia de los procesos y documentales del control oportuno en el área de créditos y cobranzas, asimismo las sugerencias ayudara a empresas del rubo construcción.

La implementación del sistema de control interno permitirá a la empresa a lograr sus objetivos planificados en un menor tiempo, ahorrándose costos de recursos humanos y diversos costos que involucran en el control de sus actividades, y fortalecerá la gestión a la hora de tomar decisiones financieras.

La finalidad de nuestra tesis es ayudar a mejor los procesos en las actividades de las cobranzas y evaluar las herramientas que se aplican en los mismo para minimizar riesgos en la cartera de clientes morosos, ya que si hacen uso del procedimiento adecuado que fortalezca los niveles de rendimiento de los empleados, logran los objetivos de la empresa e incrementaran la liquidez.

1.4.2 Importancia de la investigación.

Nuestro estudio es importante para los investigadores de la contabilidad, la auditoria, tributación y finanzas; el cual permitirá conocer los diversos factores que existe para una implementación de control interno en las empresas, y finalmente nos ayudará a organizar y llevar un mejor control de las cobranzas y contribuir a la liquidez de la empresa.

1.5 limitaciones

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se presentaron algunos obstáculos, como la limitada información por parte de la empresa, ya que actualmente las empresas son

reservadas con su información puesto que es confidencial, otra dificultad que tuvimos fue la misma situación que estamos viviendo de la pandemia del Covi-19 no nos permitió buscar mayor información sobre nuestras variables de investigación como acercarnos de forma presencial a la biblioteca de la Universidad Peruana de las Américas, y en el ámbito económico nos afectó la suspensión perfecta en nuestros centros de labores.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Rodríguez, J. (2020) realizó su tesis titulado *“Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio, Enfoque COSO”*, el objetivo de su trabajo fue diseñar una propuesta de intervención enfocada al fortalecimiento del sistema de control interno en el Hospital utilizando los componentes de COSO, empleo la metodología de enfoque cuantitativo y cualitativo, tipo descriptivo, la técnica que utilizó para proponer la implementación del sistema de control fue a través de método COSO 2013, y sus componentes que se aplicaron durante su desarrollo de su investigación, asimismo realizó la encuesta para que obtenga un diagnóstico más eficiente respecto al fortalecimiento del control, dicha encuesta fue realizada a 52 trabajadores del hospital, por último concluye que el sistema de control interno que cuenta el Hospital se efectúa de manera parcial, el cual detectaron que existe un porcentaje de 5% que no se aplica de forma adecuada los componentes del COSO, y los mismos demostraron un nivel bajo de cumplimiento en las actividades, es por ello que se requiere una implementación de nuevas medidas en las áreas que requiera mayor concentración de actividades y pacientes.

Rivera, K. (2020) cuyo título de su investigación fue *“Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S”*, su objetivo de su tesis fue crear una propuesta que detecta los riesgos y deficiencias del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa, realizando un seguimiento al modelo COSO, para una eficiente gestión financiera, empleo la metodología de enfoque hermenéutico, de diseño descriptiva, con una población y muestra de 5 empleados, la técnica que realizó para obtener mayor información fue mediante el análisis de los estados financieros de la empresa, asimismo realizó una entrevista y empleo la encuesta a los trabajadores, finalmente llega a la conclusión que

evidenciaron falencias en la aplicación de las políticas y no cumplen con los procedimientos que existen en los manuales de cada área, asimismo detectaron que la empresa otorga créditos sin previa evaluación y requerimiento de requisitos previamente establecidos por la entidad, no existe programas de cobranzas ni existe un control del vencimiento de los mismos, existen clientes morosos con más de 180 días de atraso sin embargo siguen facturando, a pesar que la empresa cuenta con un software contable que les proporciona información completa y rápida no toman en consideración ya que su mayor preocupación es que las mercaderías salgan de almacén y facturar por los mismos, estas deficiencias trajo consigo problemas de liquidez a la empresa para cumplir con sus obligaciones.

Narváez, P. (2021) investigación titulada *“El sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa “IEI GAVATRADE Cía. Ltda.” dedicada a la capacitación en planes de negocio, gestión de calidad y comercio exterior en el año 2020, ubicada en el D.M. de Quito”*, el objetivo de su investigación fue evaluar el sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa, la metodología que empleo fue de tipo exploratorio correlacional, de un enfoque cuantitativo, utilizó la técnica para obtener información la observación y de bibliografía documental asimismo la encuesta a la muestra de 11 trabajadores de la empresa, llega a la conclusión que el sistema de control interno influye de forma directa en la rentabilidad, lo cual evidenciaron que existen deficiencias en los procedimientos del sistema de control, es así que sugiere establecer métodos más eficientes en el sistema de control que ayude a optimizar los procesos de las actividades de la empresa para que así mantenga una información más confiable y oportuno, por lo tanto si la empresa aplica de manera adecuada los procedimientos y las políticas para el buen control de sus operaciones, esto los llevara a conseguir logros rentables en función a lo planificado por la empresa.

Mendoza, W., Delgado, M., García, T. y Barreiro, I. (2018) “*El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa del Sector Público*”, el objetivo de su trabajo fue que se obtenga la seguridad razonable para el logro de los objetivos y esté en función a las actividades de manera eficiente en la gestión administrativa. Empleo la metodología de método inductivo-deductivo, en cuanto para la obtención de mayor información obtuvieron mediante las teorías del control interno, asimismo empleo el método analítico-sintético, por ultimo llega a la conclusión que si el sector público, mejora el desarrollo de la ejecución de los recursos que posee, así como el sistema de control interno que implementen para la eficacia de la gestión administrativo, por consiguiente se minimizara los riesgos y lograr los objetivos en un menor tiempo, como mejor en los procesos, ejecución y rendición de las cuentas de recursos que el estado los asigne.

Ramos, M. (2015) “*Diseño del Sistema de Control Interno en la Empresa AB Optical de la Ciudad de Loja*”, el objetivo fue analizar el sistema de control interno para el fortalecimiento de la gestión de la empresa, empleo la metodología de tipo exploratoria, de método científico, inductivo, deductivo, para obtener información realizo la técnica de la entrevista a través de una encuesta, llega a la conclusión que la empresa carece de un sistema de control interno, cuenta con un organigrama poco definido, lo que hace que las empleados no cumplen con el adecuado manejo de los procesos de sus actividades, asimismo las políticas y procesos no son claros el cual requiere que se realicen un manual de métodos y procedimientos adecuado para cada área de trabajo en función a las tareas que se les asigne a cada trabajador, para que proponga un nuevo organigrama realizó estrategias describiendo la cultura que mantiene la empresa y analizó las unidades administrativas y operativas

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Guevara, D. (2021) *“Implementación de los sistemas de control en la facturación y cobranzas de la empresa Rent a Car San José”*, el objetivo de su tesis fue implementar los sistemas de control interno adecuados en la facturación y cobranza de la empresa, empleo la metodología de tipo descriptiva documental, utilizo la técnica para obtener información reportes de créditos, formatos para obtención de un crédito en lo que respecta todo la documentación del área de cobranzas para obtener mayor información y las mismas fueron analizadas, llega a la conclusión que implementar el control interno en la empresa permitirá llevar un control adecuado de las actividades que desarrollan, asimismo ayuda en el proceso eficiente de la administración de la empresa, el sistema también permite que se cumplan con las normativas y regulaciones en la información financiera de la empresa, a partir que el investigador realiza la implementación del sistema de control evidencian de que un 25% de saldo por cobrar disminuya.

Marin, L. (2019) *“Implementación de Control Interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC”*, el objetivo que empleo en su investigación fue implementar el sistema de control interno en la empresa, el método que empleo en su trabajo fue ductivo y deductivo, así como el análisis y síntesis, de tipo aplicada, de enfoque cualitativa, de diseño no experimental, utilizó la técnica de obtener mayor información a través de una entrevista, un consentimiento y la ubicación geográfica, por lo tanto concluye que al implementar el sistema de control a través de los cinco componentes del COSO, permitirá mejorar los procesos del desarrollo de las actividades, en cuando a la aplicación de los componentes permitió mejorar la elaboración de las acciones que les permita identificar cualquier riesgos, y enfrentarlos con acciones oportunas. Por lo tanto, recomienda a la empresa contar con una auditoria periódica que les permita realizar seguimientos a las deficiencias detectadas.

Maita, M. (2018) *“Implementación del Control Interno y Su Influencia en el Desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Del Ejército del Perú”*, el objetivo de su tesis fue determinar si la implementación del control interno influye en el desempeño de la Institución, el método que empleo fue tipo explicativo, de enfoque cuantitativo, de diseño de corte transversal y no experimental, para obtener mayor información aplico la técnica de la entrevista a través de una encuesta realizada a la muestra del estudio, por ultimo concluye que la implementación del sistema de control influye de manera positivo en el desempeño administrativo de la empresa, asimismo luego de realizar las comparaciones y la aplicación de los métodos del componente de control interno evidencian que la empresa no realiza un buen desempeño de los mismos, es decir que no se cumplen de forma adecuada con los componentes del control interno, y es así que si la empresa implementa el sistema de control mejorara los procesos y métodos en sus actividades.

Meneses, E. y Cornelio, K. (2018) *“Evaluación del Control Interno al Proceso de Cobranza de la Empresa TecMedic Generales S.A. en el período 2017”*, el objetivo de su investigación fue establecer si el control interno influye en los procesos de cobranzas de la empresa, empleo el método descriptivo correlacional, realizó la técnica de la encuesta para obtener información asimismo realizaron una revisión de la documentación de los procesos de cobranzas y la cartera de clientes por cobrar, por ultimo llegaron a la conclusión que la empresa cuenta con políticas deficientes respecto al área de cobranzas, el cual estas políticas afectan en el desempeño del personal en sus funciones, también no cuentan con un manual de procedimientos de funciones de forma escrito, asimismo detectaron que la empresa casi el total de su información lo tienen de forma virtual, sin embargo a pesar de ello el manual de funciones no lo tienen de forma virtual, también evidenciaron que carecen de supervisores que se encarguen de evaluar y realizar seguimientos a los procesos para ver si se cumplen o no, así como evaluar los riesgos.

Armijo, L. (2016) *“Influencia del Control Interno en el Departamento de Créditos Y Cobranzas De La Empresa Chemical Mining S.A. Lima – 2015”*, cuyo objetivo de su investigación fue implementar el sistema de control interno en el área de cobranzas de la empresa, utilizo el método de diseño no experimental, correlacional con un enfoque cualitativo, considerada como tipo aplicada, realizó la técnica para obtener información a través del análisis documental, conciliación de datos, indagación, comparación de calculados con los datos proporcionados por la empresa, por ultimo concluye que si influye el control interno en la gestión de arrea de cobranzas en la empresa, asimismo determinaron que los componentes del control interno si implementan en el área de créditos y cobranzas permitirá que las actividades que se realizan cuenten con mayor credibilidad, es decir los componentes se deben de aplicar de forma correcta, sin embargo detecto que el personal de cobranzas no los aplica como tal, afectando la liquidez de la empresa.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Sistema de control interno.

2.2.1.1 Definiciones.

Según Luna, Alcívar, Salazar y Andrade (2019) indican que el sistema de control interno abarca un conjunto de acciones de carácter integral como las políticas, normas y actividades de una empresa, asimismo incluye a las gestiones que realizan los gerentes y todo el personal de una compañía, con la finalidad de desarrollar sus funciones para el cumplimiento de los objetivos y promueva el desempeño eficaz en su gestion con etica y transparencia.

Díaz (2021) menciona que son procedimientos que se tienen que seguir mediante un Software, el cual se realizan controles de verificacion para la ejecucion de las actividades operacionales, el cual este sistema esta programado para facilitar informacion que se registra de forma adecuada. El sistema de control interno no solo exige el cumplimientos de normas sino que el sistema tiene que operar en funcion a las actividades de la empresa.

Según Ucha (2014) el sistema de control interno forma parte de una herramienta para una auditoría en una empresa, así como controlar los métodos y procedimientos de las actividades de la empresa. Asimismo, menciona que el sistema de control interno es más importante que las personas que lideran la gestión de los mismo, el cual el personal realiza sus actividades con información que le proporciona el sistema de control para lo cual tiene que ser validada por los gerentes.

2.2.1.2 Importancia del sistema del control interno.

López (2021) menciona que el sistema de control interno en todas las empresas comprende el plan de su organización, y todo las acciones que desarrollan durante un periodo, con el proposito de salvaguardar sus ativos y cubrir sus obligaciones y respnsabilidades. Sin embargo aun existen algunas limitaciones para contar con un sistema de control adecuado a las actividades de las empresas, por lo que no se puede afirmar que el resultado que arroja dicho sistema sera confiable al 100%, porque ataca a determinar de lo que se requiera verificar en el costo beneficio. Es por ello para obtener un sistema adecuado se debe contar con personas capacitadas y expertas en la materia con finalidad de que este sistema ayude a minimizar tiesgos y optimizar tiempos en el desarrollo de los procedimiento de cada actividad. (p.47).

Azcarate (2014) indica que es importante ya que permite que se reduzca los riesgos de pérdidas u otros, esto hace que el auditor cuente con mayor confianza a la hora de evaluar los requerimientos y asi disminuya algunas pruebas de control que pueda realizar en algunas areas de la empresa, ya que su objetivo se basa en riesgos, el cual la auditoria hace que la empresa degtecte a tiempo los riesgos y las areas mas debiles y de mayor atención.

2.2.1.3 Control.

El control es un Control es el desarrollo de supervisar el desempeño de las actividades de cada área de una organización, usualmente se verifica el rendimiento esperado de la empresa, para mejorar y verificar los objetivos de manera eficiente, por lo tanto, el control ayuda a los

gerentes a tomar decisiones correctivas cuando lo requiera la situación económica y financiera de cada entidad.

2.2.1.3.1 Control interno.

Según Meléndez (2016) el control es un plan de acción que ayuda a controlar y evaluar los métodos y procedimientos que se desarrollan en las actividades de una empresa, el cual implementan en la gestión administrativa y operativa para salvaguardar los activos y su patrimonio de la empresa promoviendo mayor liquidez y rentabilidad para la compañía. Para que el control interno sea más eficiente en una empresa es necesario definir responsabilidades por cada área (p.23)

Para Arroyo, Guzmán y Hurtado (2019) el control interno es un proceso en la administración de los activos y recursos de una empresa, el cual ayuda a dar seguridad en el desempeño de las actividades contables, operativas y de gestión financiera y administrativa, por lo tanto, el control permite que las entidades logren sus objetivos y metas planificados. Asimismo, el control interno va más allá de controlar todos los procedimientos que se realizan dentro de una empresa no es solo los manuales de funciones, sino es todas aquellas políticas que involucran en el desempeño de las actividades.

2.2.1.4 Métodos y procedimientos.

Para Alatrística (2019) son técnicas que se usan frecuentemente los auditores para lograr la contrastación que se requiera para emitir su informe final, es decir son medios que ayudan como herramientas para ciertos trabajos determinados, es por ello se tiene que considerar algunas recomendaciones:

- ✓ Estudio general: realizar un análisis a las cuentas, los métodos y procesos que se utilizan para el estudio.
- ✓ Análisis: se aplican a los informes financieros de la empresa

- ✓ Inspección: se realizan verificaciones de todos los bienes materiales en donde las operaciones se desarrollan a las cuentas que involucra lo material.
- ✓ Confirmación: es donde se ratifica el auditor en una operación o saldo por validar, es decir el auditor da fe de la operación.
- ✓ Investigación: se recolectan toda la información de los trabajadores de la empresa, mediante reuniones y entrevistas con los gerentes.
- ✓ Certificaciones y declaraciones: cuando la recomendación anterior es conveniente a los datos obtenidos por los entrevistados, el cual en algunos casos deban contar con certificaciones.
- ✓ Observación: se aplica durante el control de auditoría para analizar cómo se aplican.
- ✓ Cálculo: se realizan cálculos matemáticos de las operaciones que se realizar para comparar las bases.

Según Latorre (2015) están orientados a los objetivos para lograr, de la mano de los trabajadores donde desarrollan sus conocimientos y habilidades para aplicarlos de forma eficiente y aprendiendo diferentes acciones para aplicar, es decir es una forma correcta de desarrollar los conocimientos adquiridos. Por lo tanto, los procedimientos involucran una lista de acciones secuenciales y métodos que conducen a lograr los objetivos de las empresas.

2.2.1.4 Auditoría.

Sánchez (2020) según el mundo empresarial la auditoría es el proceso de revisión minuciosa de las actividades de una empresa con la finalidad de conocer la situación de la empresa, así como conocer sus fortalezas y debilidades o los riesgos que se puedan detectar. La auditoría busca localizar presencia que se relacionan con la rentabilidad o la eficiencia de las áreas que cuentan las organizaciones, es así como la auditoría ayuda a que las organizaciones no cometan irregularidades legales, fiscales o de otros tipos de falencias.

2.2.1.5 Componentes del sistema de control interno.

Según Gil y Paredes (2017) son 5 indicadores del sistema de control interno, el cual esta referida a los componentes que direccionan el negocio y se involucran a los procesos de la gestión en una empresa para el buen funcionamiento económico y financieramente. Estos componentes deben ser aplicados de manera eficiente en las organizaciones para lograr los objetivos planificados. Estos componentes son los siguientes:

1. Ambiente del control.

En este componente están integrado todo el personal de la empresa, el cual es el núcleo para su cumplimiento de los objetivos de una compañía con disciplina para su desempeño.

2. Evaluación de los riesgos.

Son acciones que una empresa debe de analizar a cuanto riesgo puede enfrentarse la gerencia administrativa de la empresa como financiera y económicamente, el cual para ello deben de fijar objetivos de diferentes plazos para la producción, la comercialización, las finanzas y otras actividades donde se pueden identificar riesgos oportunos.

3. Actividades de control.

Son políticas y acciones que se desarrollaran de forma eficiente en la compañía, el cual estas deben dar seguridad en las acciones que deberán afrontar frente a posibles riesgos y de esta forma garantizar que se cumplan con los objetivos planificados.

4. Información y Comunicación

Mantener una información fehaciente y oportuna dentro de una organización es importante ya que los gerentes mediante la información y una buena comunicación para tomar decisiones asimismo mantener una comunicación entre las áreas con información veraz y confiable traerá buenos resultados para la empresa.

5. *Supervisión y Monitoreo*

En toda organización se debe contar con una supervisión de sus operaciones así mismo monitorear cada actividad que se realiza, en algunas empresas la supervisión y monitoreo forma parte del control de sus actividades, es por ello por lo que es importante tomar acciones de supervisión para mejorar la calidad del servicio o producto haciendo que se incremente la rentabilidad de la empresa.

2.2.2 Gestión de cobranzas.

2.2.2.1 Definición.

Para Córdoba (2016) la gestión de cobranzas son acciones donde involucra al manejo de dinero en diferentes ámbitos, utilizando a través de las diversas herramientas se hace efectivo las cobranzas. Por lo tanto, el área de cobranzas es una pieza clave de la empresa ya que depende de ello si se logran los ingresos esperados cada mes, es decir si se realiza una gestión eficiente en las cobranzas se lograrán los objetivos planificados, mediante el uso de estrategias y una buena supervisión. (p.3)

Pedrosa (2021) indica que la gestión son actividades financieras que va orientado a la obtención de recursos monetarios, procedentes de una cobranza mediante un comprobante de pago ya sea de forma transaccional o mediante un cheque. Por otra parte, la gestión eficiente debe mantener los índices de morosidad en lo mínimo posible, una buena gestión hace que la empresa cuente con buena liquidez.

Según Gonzales (2021) la gestión de cobranzas son actividades financieras que dirige y recauda dinero, para hacer una gestión eficiente en los cobros hay que conocer con quien se esta tratando por ello se debe considerar algunas recomendaciones para una buena gestión de cobranzas:

- ✓ Contar con una buena información sobre nuestros clientes, asimismo contar con un historial crediticio, su capacidad de pago, y de compras. Con esta información se evaluará al cliente si cuenta con solvencia para cancelar sus deudas.
- ✓ Realizar un informe con los clientes por cobrar, así mejorar la condición actual de las cobranzas, mantener ordenada los comprobantes por cobrar.
- ✓ Conceder alguna facilidad de pago a aquellos clientes puntuales o que realizan pagos adelantados.
- ✓ Realizar recordatorios de pagos de los clientes que ya vencieron, el cual ayudara a que los clientes cancelen al momento.
- ✓ Planificar un programa de cobranzas con clientes morosos.

2.2.2.2 Planificación de cobranzas.

Pedrosa (2021) la planificación en las cobranzas es realizar un plan con medidas y una serie de acciones que les ayudaran a cumplir los objetivos a la empresa, es decir en la planificación se definen los métodos y procedimientos que se llevaran a cabo con los clientes por cobrar, para lograr cualquier meta. Por otro lado, la planificación es anticiparnos a cualquier evento que pueda ser una amenaza u oportunidad para la organización.

2.2.2.3 Estrategias de cobranzas.

DocuSign (2021) son métodos planificados en cuanto al área de cobranzas, es decir la gerencia del área debe realizar medidas donde se analizan detalladamente el comportamiento de sus clientes, y así definir las cobranzas de manera eficiente. Por lo tanto con la definición más clara, se puede recomendar algunas estrategias.

1. Ordenar y separar la lista de clientes deudores: con esta estrategia podemos diferenciar a los clientes por tipos y sus características para que cualquier acción de cobranza que se realice sea de acuerdo con los aspectos como el monto de la deuda, la antigüedad, el tipo de deuda o tipo de servicio.

2. Definir guiones específicos para cada cliente: considerando las diversas situaciones de cada cliente y de cada deuda para ello el gerente debe darle mayor importancia al trabajador para dar mayor efectividad a las cobranzas, asimismo realizar comunicaciones que ayuden a mejorar los resultados.
3. Realizar llamadas de forma automática: implementar plataformas automáticas para recordarles su pago a los clientes para lograr un nivel esperado en la productividad.
4. Implementar la firma electrónica: para evitar tantos documentos firmados se recomienda implementar firmas electrónicas, esto será más eficiente para ejecutar compañías y órdenes de cobranza.

De acuerdo a Aguilar (2021) es una serie de medidas de forma sistemática que tiene la finalidad de mejorar las cobranzas a los clientes, el cual aplicando de manera eficiente cada estrategia ayuda a la empresa a reducir la cartera de clientes morosos, para ello la gestión de la empresa debe trabajar en una comunicación eficiente, desarrollar un estándar de un sistema que permita detectar de forma rápida las cobranzas con las de 30 días de morosidad. Asimismo recomienda implementar algunas estrategias de cobranzas implementando un software:

- ✓ Identificar a los clientes que pagan con días de tardanza.
- ✓ Enviar recordatorio de automatizados.
- ✓ Auditar el área de cobranzas.
- ✓ Contar con un sistema que concilie las operaciones de cobranzas de forma automática.
- ✓ Crear planes de cobranzas con clientes morosos.
- ✓ Facilitar medios de pagos a los clientes a través de un portal de pagos de clientes u otro.

2.2.2.4 Supervisión de cobranzas.

DocuSign (2021) la supervisión en el área de cobranzas coordina y vigila las actividades que se cumplan satisfactoriamente los objetivos, por lo tanto cuando una empresa tiene sucursales tiene que contar con un personal de supervisión o un sistema que ayude controlar de forma

permanente a la gerencia, normalmente los supervisiones se encargan de realizar los procedimientos de cobranzas a clientes morosos. Asimismo recomienda algunos instructivos para ser mas eficiente:

- ✓ Vigencia de los clientes.
- ✓ Analizar y clasificar los cobros.
- ✓ Clientes con historial antiguo y nuevo
- ✓ Realizar los envios de cartas de cobranzas y la recepcion.
- ✓ Realizar la zonificación.
- ✓ Analizar los saldos de las entidades financieras.
- ✓ Realizar reportes diasrios de cobranzas.

2.2.2.5 Elementos importantes para una gestión de cobranzas.

Según Pedrosa (2021) indica que se deben considerar algunos elementos para tener una gestión eficiente de las cobranzas, para ello se debe identificar algunas deficiencias frecuentes durante un periodo, por lo tanto, recomienda considerar los siguientes elementos:

- ✓ Vínculos con clientes: conocer a los clientes y crear vínculos que fortalezca la confianza y el historial que involucra a sus pedidos, de esta manera conocerá más de cerca las fortaleza y dificultades del cliente.
- ✓ Comunicación asertiva con los clientes: es imposible que se no se tenga una comunicación constante con los clientes, el cual es importante para con los cobros.
- ✓ Identificar a los deudores: es importante conocer a los deudores más frecuentes, asimismo conocer el motivo del pago.
- ✓ Generar alternativas: crear un plan de soluciones eficientes para garantizar el cobro de los clientes.

- ✓ Definir políticas de cobranzas: crear políticas y acuerdos por escrito que puedes enviar a tus clientes las condiciones de crédito, tipo, fechas y otros acuerdos que se puede emplear para un crédito.
- ✓ Desarrollar actividades: designar un personal para llevar a cabo el control del proceso de cobranzas, así como la medición de este.
- ✓ Optimizar procedimientos: realizar una inversión en un software que permita optimizar la gestión de cobranzas.

2.3 Definición de Términos Básicos

Sistema de control interno: Es un conjunto de acciones de carácter integral como las políticas, normas y actividades de una empresa. (Luna, Alcívar, Salazar y Andrade, 2019)

Control: Es el desarrollo de supervisar el desempeño de las actividades de cada área de una organización, usualmente se verifica el rendimiento esperado de la empresa. (Gil y Paredes, 2017)

Control interno: Es un plan de acción que ayuda a controlar y evaluar los métodos y procedimientos que se desarrollan en las actividades de una empresa. (Gil y Paredes, 2017)

Auditoría: Es el proceso de revisión minuciosa de las actividades de una empresa con la finalidad de conocer la situación de la empresa. (Sánchez, 2020)

Componentes del sistema de control interno: Direcciona el negocio y se involucran a los procesos de la gestión en una empresa para el buen funcionamiento económico y financieramente. (Gil y Paredes, 2017)

Ambiente del control: Integra a todo el personal de la empresa, el cual es el núcleo para el cumplimiento de los objetivos de una compañía con disciplina para su desempeño. (Gil y Paredes, 2017)

Evaluación de los riesgos: Son acciones que una empresa debe de analizar a cuanto riesgo puede enfrentarse la gerencia administrativa de la empresa. (Gil y Paredes, 2017)

Actividades de control: Son políticas y acciones que se desarrollaran de forma eficiente en la compañía. (Gil y Paredes, 2017)

Información y Comunicación: Mantener una información fehaciente y oportuna dentro de una organización y mantener una comunicación entre las áreas con información veraz y confiable. (Gil y Paredes, 2017)

Supervisión y Monitoreo: Monitorear cada actividad que se realiza, en algunas empresas la supervisión y monitoreo forma parte del control de sus actividades. (Gil y Paredes, 2017)

Métodos y Procedimientos: Son técnicas que usan frecuentemente los auditores para lograr la contrastación que se requiera para emitir su informe final, es decir son medios que ayudan como herramientas para ciertos trabajos determinados. (Alatrística, 2019)

Gestión de cobranzas: Son acciones donde involucra al manejo de dinero en diferentes ámbitos, utilizando a través de las diversas herramientas se hace efectivo las cobranzas. (Córdoba, 2016)

Planificación de Cobranzas: es realizar un plan con medidas y una serie de acciones que les ayudaran a cumplir los objetivos de la empresa. (Pedrosa, 2021)

Estrategias de Cobranzas: Es una serie de medidas de forma sistemática que tiene la finalidad de mejorar las cobranzas a los clientes. (Aguilar, 2021)

Supervisión de Cobranzas: La supervisión en el área de cobranzas coordina y vigila las actividades que se cumplan satisfactoriamente los objetivos. (DocuSign, 2021)

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

Nuestra investigación fue de enfoque cuantitativo, en esta tesis se realizaron encuestas al personal de la empresa Impact NG E.I.R.L., para obtener más información sobre la implementación del sistema de control interno y gestión de cobranzas, para posteriormente con la información recopilada se procedieron a realizar el análisis estadístico.

De acuerdo con Hernandez, Fernandez y Bapista (2014) mencionan que la investigación de enfoque cuantitativo es secuencial por lo que mide fenómenos, y es probatorio por lo que se realiza la contrastación de hipótesis que plantea el investigador, también se miden las variables de estudio haciendo uso de algún método estadístico. (p.4)

3.2 Variables

Variable independiente:

Sistema de control interno

Variable dependiente:

Gestión de cobranzas

3.2.1 Operacionalización de variables.

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos		
Sistema de Control Interno	Control	Preventivo	1	Escala ordinal			
		Concurrente	2				
		Posterior	3				
	Métodos y Procedimientos	Políticas	4	5= Totalmente de acuerdo			
		Manual de funciones	5-6				
		Organización de tareas	7-8				
		Ordenado	9				
		Sistemático	10				
		Auditoría	Planeación			11	4 = De acuerdo
			Ejecución			12	
	Informe		13				
	Planificación de Cobranzas		Seguimiento	14		3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
			Objetivos	15			
			Estrategias	16			
Técnicas			17				
Estructura			18	2 = En desacuerdo			
Estrategias de Cobranzas			Acciones	Medidas	19	1 = Totalmente en desacuerdo	
	Evaluación de resultados	20					
	Supervisión de Cobranzas	21					
Supervisión de Cobranzas	Dirección	Controlar	22				

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general.

La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020

3.3.2 Hipótesis específicas.

La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la planificación de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.

La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en las estrategias de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020

La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la supervisión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.

3.4 Tipo de Investigación

Nuestra investigación fue de tipo básica con un nivel descriptiva correlacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) La investigación básica, es conocida también como investigación pura, el cual tiene como finalidad solo a investigar para su conocimiento del investigador recopilando información para que en el proceso del desarrollo de la investigación construya una base de conocimientos es decir se va ampliando los conocimientos de los datos ya encontrados, asimismo busca explicar los fundamentos de la realidad de los fenómenos en su forma real y natural que se observa.

3.5 Diseño de la Investigación

La presente tesis fue de diseño no experimental, debido a que los temas de estudio no sufrieron ningún cambio, desde su inicio hasta la culminación de la investigación.

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población.

Nuestra investigación contó con una población de 20 trabajadores de la Empresa Impact NG E.I.R.L.

3.6.2 Muestra.

La muestra de la presente investigación se consideró al total de la población según se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 2. Lista de trabajadores de la Empresa Impact NG E.I.R.L.

N.º de Trabajadores	Cantidad
Gerente General	1
Gerente de Administración y finanzas	1
Contador General	1
Tesorereros	2
Asistente de tesorería	2
Asistentes Contables	4
Auxiliares Contables	2
Personal Administrativo	4
Personal de Ventas	3
TOTAL	20

Fuente: Elaboración propia.

3.7 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1 Encuesta.

Realizamos una encuesta que consta de 22 preguntas, el cual fue sometida al análisis de confiabilidad bajo el método de alfa de Cronbach; y fueron validados a juicio de 3 expertos, según apéndice 3. La encuesta se realizó al personal de las áreas de finanzas, contabilidad, tesorería y área de ventas de la Empresa Impact NG E.I.R.L.

3.7.2 Confiabilidad de instrumento.

Realizamos la prueba de confiabilidad bajo método de alfa de Cronbach para demostrar el nivel de fiabilidad.

Tabla 3. Confiabilidad de la variable Sistema de Control Interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.878	14

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 3 se observa el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach un 0.878 (87.8%), el cual se demuestra un nivel óptimo con el que cuenta los ítems que corresponden a la variable “Sistema de Control interno”, ya que su resultado obtenido se encuentra en el rango mayor o igual a 0.8.

Tabla 4. Confiabilidad de la variable Gestión de Cobranzas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.884	8

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según se evidencia en la tabla 4, el resultado obtenido fue de 0.884 (8.84%), el cual se demuestra un nivel óptimo con el que cuenta los ítems que corresponden a la variable “Gestión de Cobranzas”, ya que el resultado obtenido cuenta con un nivel correcto dentro del rango 0.8.

Tabla 5. Análisis de Confiabilidad de las variables

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.927	22

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Asimismo, de acuerdo con la tabla 5 se demuestra que el instrumento en general cuenta con un correcto nivel de confiabilidad, ya que su resultado fue 0.927 (92.7%), encontrándose en el rango correcto.

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de Resultados

Luego de obtener los resultados en el presente capítulo se desarrollará el análisis teniendo en cuenta el objetivo de la investigación, Determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.

4.1.1 Análisis descriptivos.

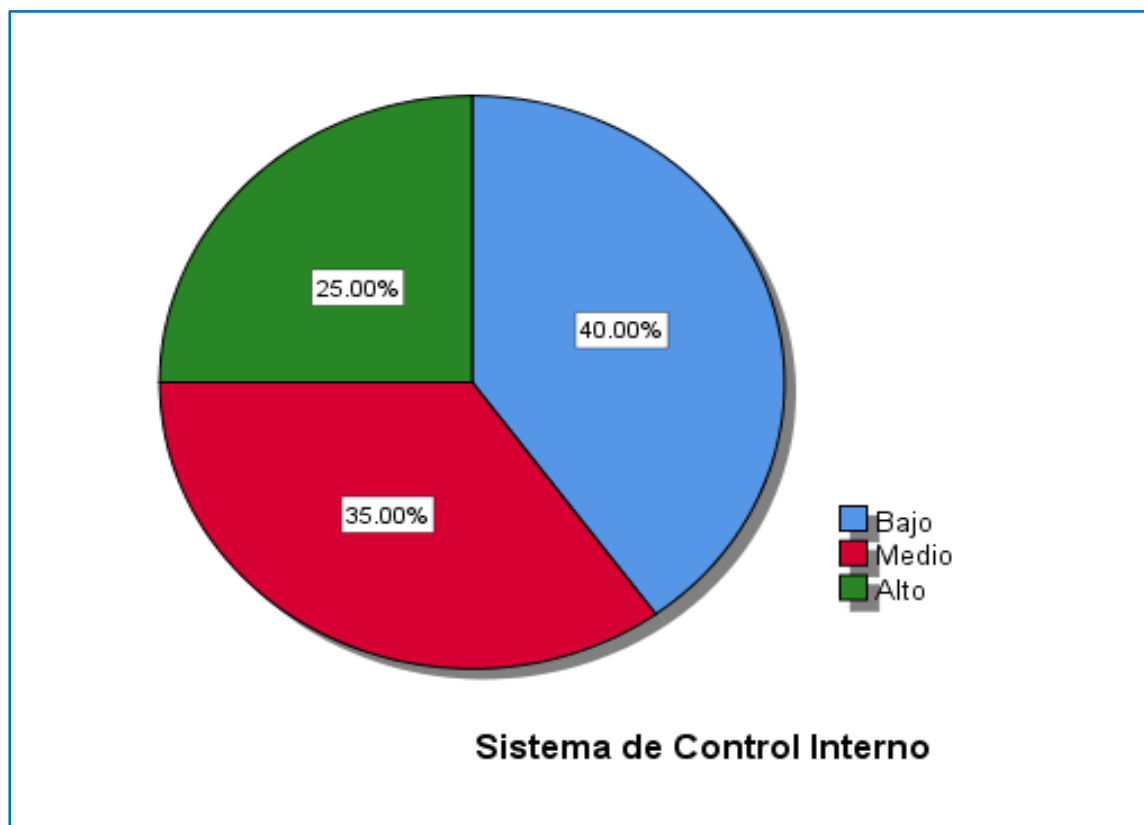
4.1.1.1 Tabla de frecuencia.

Tabla 6. Variable Sistema de Control Interno

Sistema de Control Interno					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	40.0	40.0	40.0
	Medio	7	35.0	35.0	75.0
	Alto	5	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del SPSS.

Figura 1. Sistema de Control Interno



Fuente: Cuestionario

Interpretación:

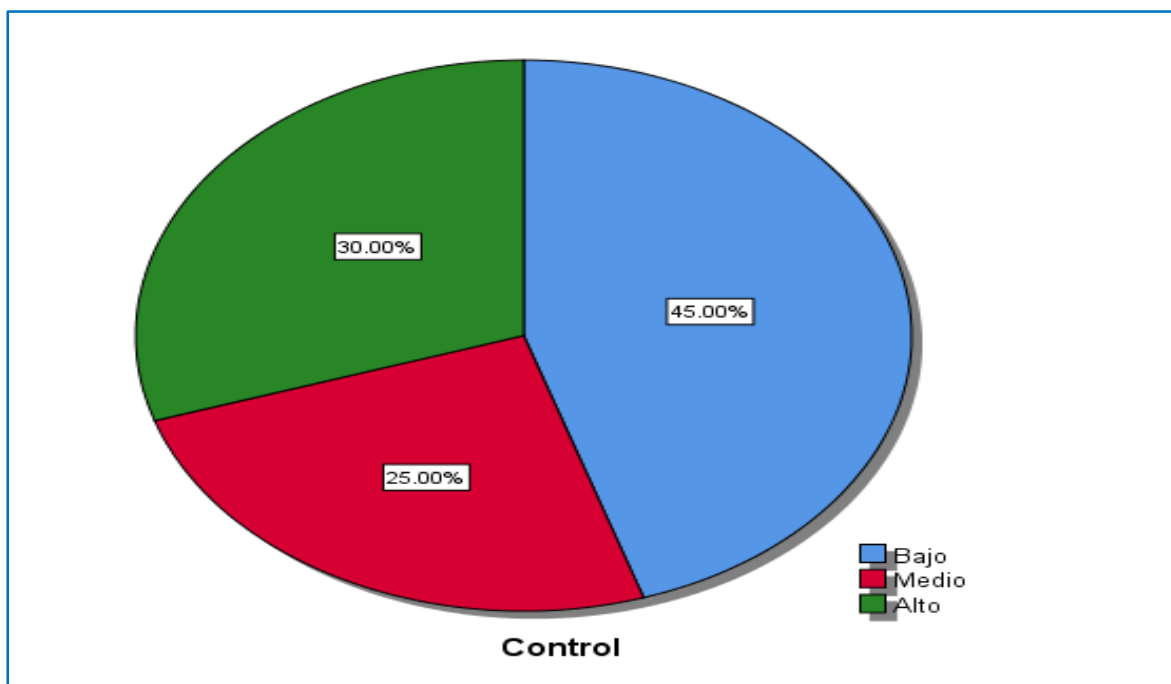
De acuerdo con los resultados presentados en la tabla N° 06 se observó que del 100% de la muestra encuestada un 40.0% manifiestan que un sistema de control interno a un nivel bajo el cual no brinda un soporte necesario para el control de las operaciones de la empresa, un 35.0% demuestra tener nivel medio en relación al proceso del control interno y, por último, solo un 25.0% manifiesta tener un alto nivel en relación al sistema de control interno. Por lo tanto, se puede observar que la mayor parte de los encuestados contestaron que el sistema de control interno de un bajo nivel el cual puede ocasionar un perjuicio a las empresas debido a que no podrán detectarse posibles falencias en las políticas y procedimientos establecidos por la organización por lo cual no será posible tomar acciones correctivas que permitan minimizar riesgos o defectos, y que se realice un inadecuado proceso a la hora de realizar las gestiones de cobranzas debido a no contar con información actualizada.

Tabla 7. Dimensión "Control"

Control					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	45.0	45.0	45.0
	Medio	5	25.0	25.0	70.0
	Alto	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del SPSS.

Figura 2. Control



Fuente: Cuestionario

Interpretación:

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla N° 07 se observó que del 100% de la muestra encuestada un 45.0% manifiestan que un sistema de control interno a un nivel bajo el cual no brinda un soporte necesario para las actividades de la empresa, un 25.0% demuestra

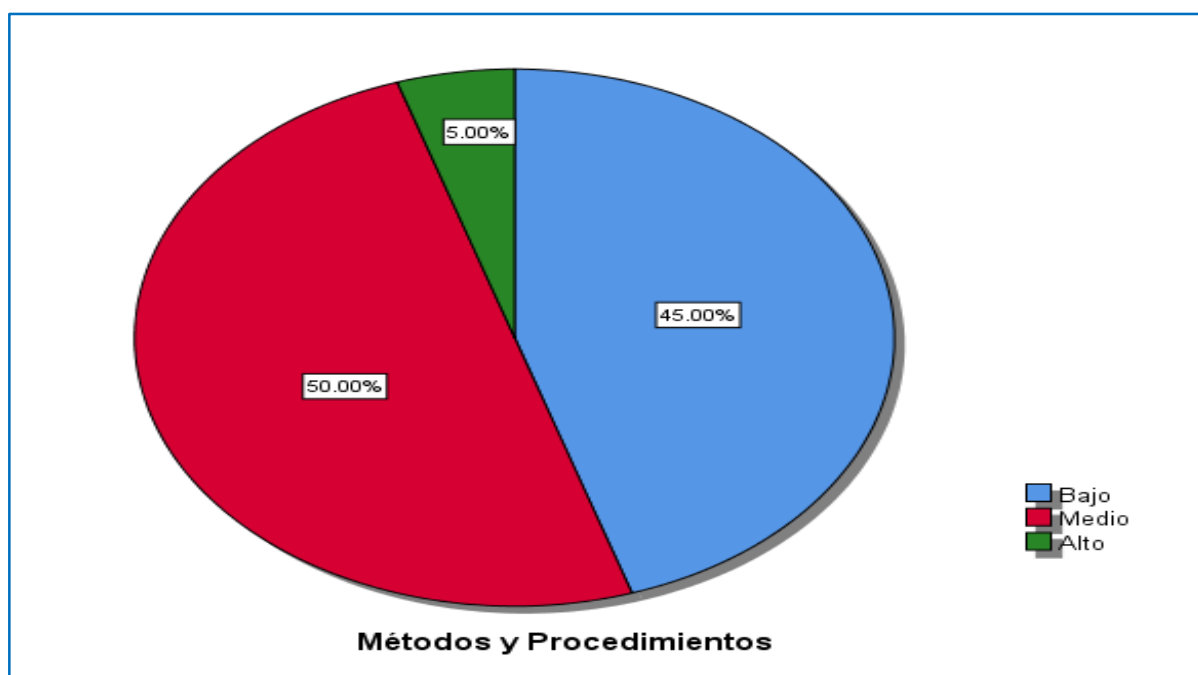
tener nivel medio en relación control y, por último, solo un 30.0% manifiesta tener un alto nivel en relación al control. Por lo tanto, se puede observar que la mayor parte de los encuestados contestaron que el control de un bajo nivel el cual puede ocasionar un perjuicio a las empresas debido a que no podrán detectar falencias en el momento oportuno de las actividades de la empresa, lo cual no será posible que ayude en las gestiones de cobranzas y se pueda tomar acciones correctivas rápidas.

Tabla 8. Dimensión “Métodos y procedimientos”

Métodos y Procedimientos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	45.0	45.0	45.0
	Medio	10	50.0	50.0	95.0
	Alto	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del SPSS.

Figura 3. Métodos y Procedimientos



Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

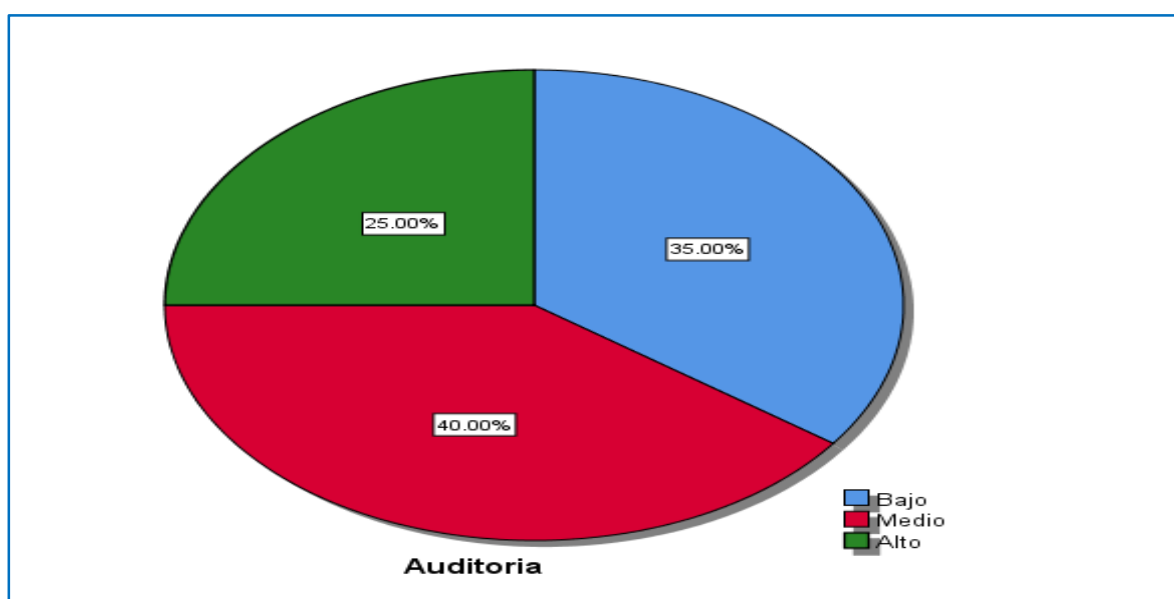
Según los resultados obtenidos en la tabla N° 08, se evidencia que la mayor parte de los encuestados mencionan que métodos y procedimientos es en mayor parte de nivel bajo un 45% y otra porción del 50% considerable menciona que es de nivel de medio, lo cual hace referencia que no se está realizando de forma adecuada los métodos y procedimientos de las actividades que desarrolla la empresa, es por ello que es necesario contar con claridad los métodos y procedimientos en todas las áreas y cada puesto de trabajo, para que los trabajadores realice de manera eficaz sus funciones y cumplan con los objetivos de la organización.

Tabla 9. Dimensión “Auditoría”

Auditoría					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	35.0	35.0	35.0
	Medio	8	40.0	40.0	75.0
	Alto	5	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del SPSS.

Figura 4. Auditoría



Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

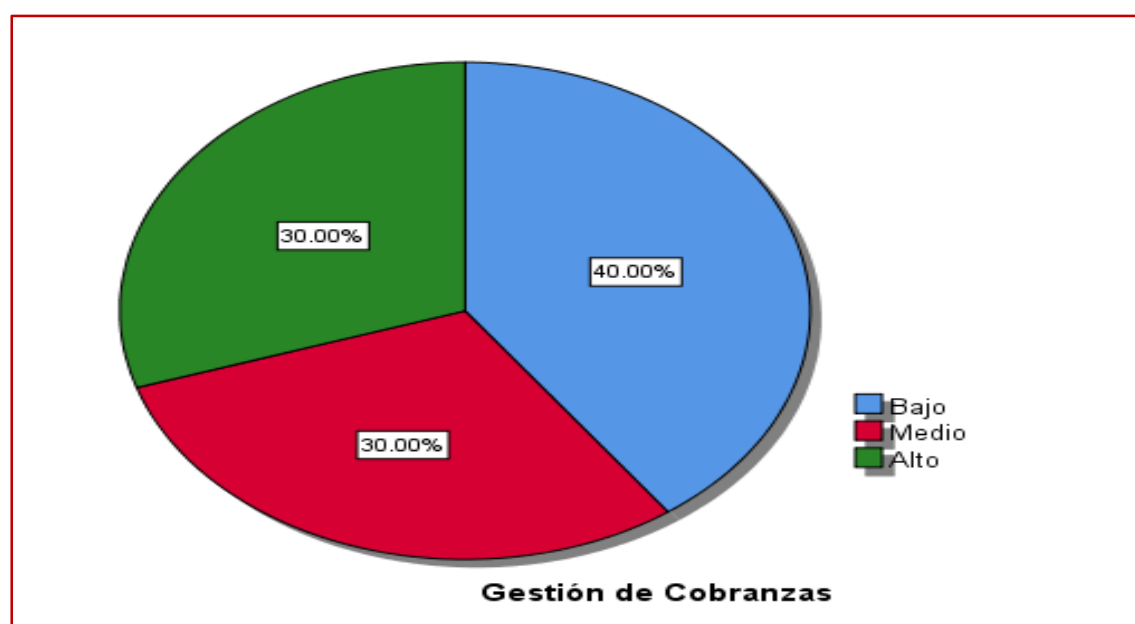
Según los resultados obtenidos en la tabla N° 09, se evidenció que la opinión de los encuestados de acorde al nivel de la aplicación de una auditoría dentro de la empresa, por lo cual la mayor parte de los encuestados menciona que es de nivel medio en 40% y alto en 25%, esto es debido, a que una auditoría proporciona un análisis exhaustivo que se realiza de manera interna y que su finalidad es mejorar los procesos de las actividades de la empresa, por lo cual, es necesario que la empresa cuente con una auditoría periódica para conocer la situación más de cerca de la empresa así como conocer si la empresa cuenta con buena liquidez y rentabilidad.

Tabla 10. Variable "Gestión de Cobranzas"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	40.0	40.0	40.0
	Medio	6	30.0	30.0	70.0
	Alto	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del SPSS.

Figura 5. Gestión de Cobranzas



Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

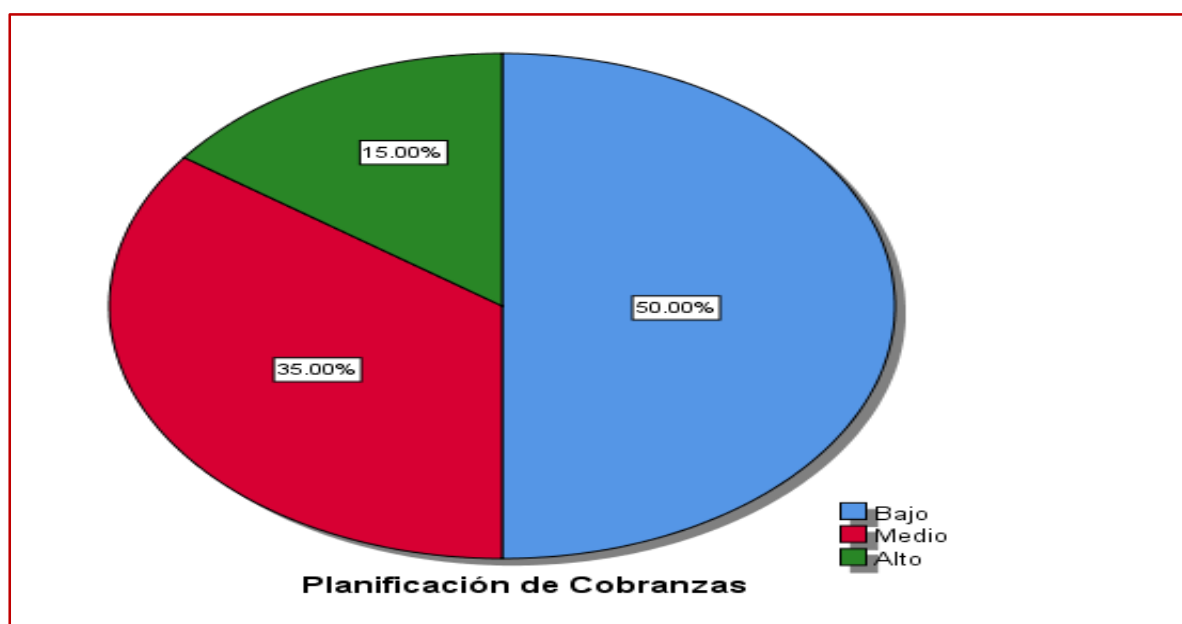
De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla N° 10, se evidenció que un 40% de los encuestados respondieron que la gestión de cobranzas tiene un nivel bajo, un 30% respondieron de nivel medio y un 30% respondieron que tiene un nivel alto, el cual nos indican que la gestión de cobranzas en la empresa no se realiza de forma adecuada y no le dan mucha importancia a los procesos de cobranzas que involucra a desarrollo de la gestión que realiza los gerentes, por lo tanto si no se realiza una buena gestión en las cobranzas la empresa no contara con buena liquidez, es decir no podrá cumplir con sus obligaciones inmediatos.

Tabla 11. Dimensión “Planificación de Cobranzas”

Planificación de Cobranzas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	50.0	50.0	50.0
	Medio	7	35.0	35.0	85.0
	Alto	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del SPSS.

Figura 6. Planificación de cobranzas



Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

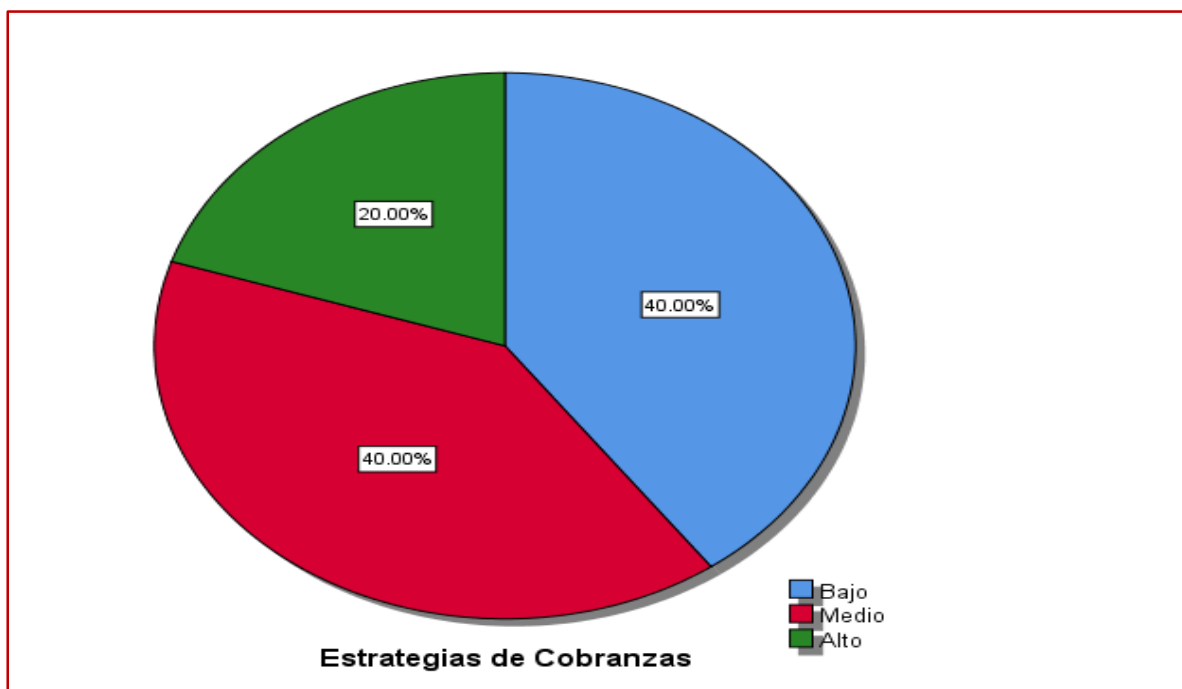
De acuerdo con los resultados que se obtuvo en la tabla N° 11, los encuestados respondieron sobre la planificación de cobranzas un 50% con un nivel bajo, un 35% respondieron con un nivel medio y un 15% con un nivel alto, este resultado indica que la empresa no tiene una planificación adecuada para sus cobranzas, lo cual esto puede afectar en la liquidez de la empresa ya que las cobranzas que realiza la empresa no se realizan con una planificación, por lo tanto se verá afectada la liquidez de la empresa.

Tabla 12. Dimensión “Estrategias de Cobranzas”

Estrategias de Cobranzas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	40.0	40.0	40.0
	Medio	8	40.0	40.0	80.0
	Alto	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del SPSS.

Figura 7. Estrategias de Cobranzas



Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

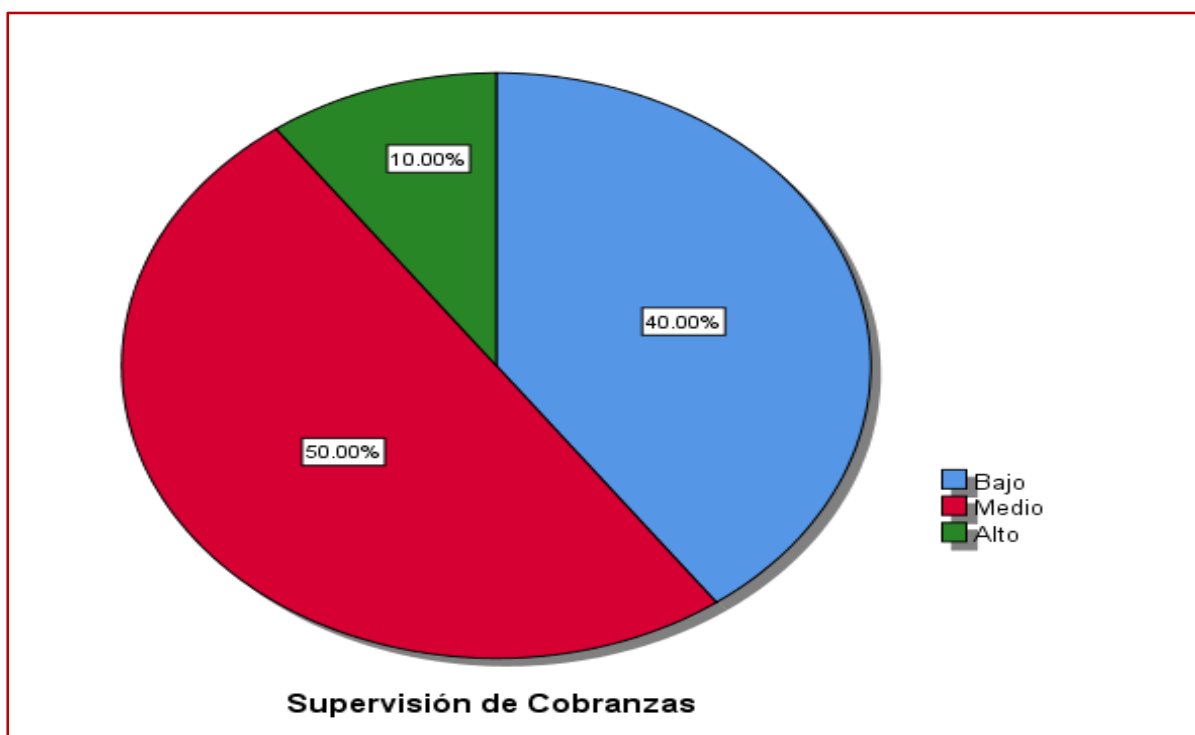
De acuerdo con la tabla N° 12, se observa que los encuestados respondieron sobre las estrategias de cobranzas un 40% de nivel bajo, el cual esto nos indica que la empresa no cuenta con una estrategia adecuada en función a sus objetivos, asimismo un 40% respondieron de nivel medio, esto nos indica que la empresa no aplica estrategias que les permite realizar las cobranzas de manera efectiva que ayude minimizar la cartera de morosos, y un 20% de los encuestados respondieron que si la empresa tiene un nivel alto en la aplicación de estrategias eficientes en las cobranzas.

Tabla 13. Dimensión “Supervisión de Cobranzas”

Supervisión de Cobranzas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	40.0	40.0	40.0
	Medio	10	50.0	50.0	90.0
	Alto	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del SPSS.

Figura 8. Supervisión de Cobranzas



Fuente: Cuestionario.

Interpretación:

Según la tabla N° 13 se observa que del 100% de los encuestados un 50% de la muestra respondieron que la supervisión de las cobranzas se encuentra con un nivel medio, sin embargo, un 40% respondieron que se encuentra en un nivel bajo, lo cual nos indica que la empresa debe

mejorar la supervisión del área, aplicando nuevos métodos y un control adecuado, y un 10% de los encuestados respondieron con un nivel alto este resultado nos indica que un pequeño porcentaje indican que la supervisión es adecuada para las operaciones en la gestión de cobranzas.

4.1.2 Prueba de normalidad.

Tabla 14. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de Control Interno	.236	20	.005	.858	20	.007
Gestión de Cobranzas	.202	20	.031	.870	20	.012

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del SPSS.

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 14, los resultados que se recoge de la aplicación de la prueba de normalidad fueron menores a 0.05 (con la escala de Shapiro Wilk muestras menores a 50), por lo cual, se entiende que la información o data recogida demuestra que no proviene de una distribución normal, y es por ello, que se tendrá que aplicar una prueba no paramétrica para la comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación.

4.1.3 Prueba de hipótesis.

Para la contrastación de hipótesis se realizó mediante la prueba no paramétrica con el método chi cuadrado de Pearson con el Software estadístico SPSS, por lo tanto, se determinará si se aprueba o se rechaza las hipótesis propuestas. El valor que se toma en cuenta es el valor de significación asintótica (valor sig.), el cual debe de ser menor a 0.05.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_1

4.1.3.1 Prueba de hipótesis general.

Hipótesis Alterna (H1): La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.

Hipótesis nula (Ho): La implementación de un sistema de control interno no incide significativamente en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.

Tabla 15. Prueba de hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.100 ^a	4	.001
Razón de verosimilitud	21.179	4	.000
Asociación lineal por lineal	12.560	1	.000
N de casos válidos	20		

a. 9 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.50.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del SPSS.

Interpretación:

Luego de realizar la prueba de hipótesis general se obtuvo un resultado del valor (sig.) de 0.001, el cual es menor a 0.05, asimismo, el valor de chi cuadrado fue 19,100 siendo mayor a chi tabla (9,4877), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente se determina que: La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020, debido a que es importante que se implemente un sistema de control interno ya que permite mejorar las políticas y procesos que se desarrollan en la empresa.

4.1.3.2 Prueba de hipótesis específicas.

Prueba de hipótesis específica N° 01

Hipótesis Alterna (H1): La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la planificación de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.

Hipótesis nula (Ho): La implementación de un sistema de control interno no incide significativamente en la planificación de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.

Tabla 16. Prueba de hipótesis específica N° 01

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.990 ^a	4	.003
Razón de verosimilitud	17.624	4	.001
Asociación lineal por lineal	11.495	1	.001
N de casos válidos	20		

a. 9 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .75.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del SPSS.

Interpretación:

Para la prueba de hipótesis específica 01 se obtuvo un valor de (sig.) fue 0.003 el cual es menor a 0.05, el valor de chi cuadrado fue 15,990 siendo mayor a chi tabla (9,4877), por lo tanto, se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, y se determina que: La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la planificación de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020. Debido a que si implementan un sistema de control interno adecuado al rubro de la empresa permitirá minimizar costos y tiempo

en los procedimientos operativos que permita cumplir con las planificaciones de la empresa y permita utilizar los recursos que posee de forma eficiente para lograr los objetivos y metas.

Prueba de hipótesis específica N° 02

Hipótesis Alternativa (H1): La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en las estrategias de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.

Hipótesis nula (Ho): La implementación de un sistema de control interno no incide significativamente en las estrategias de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020

Tabla 17. Prueba de hipótesis específica N°02

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16.050 ^a	4	.002
Razón de verosimilitud	17.047	4	.002
Asociación lineal por lineal	9.538	1	.002
N de casos válidos	20		

a. 9 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.00.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del SPSS.

Interpretación:

Luego de realizar la prueba de hipótesis específica 02, se evidencia que el valor (sig.) fue 0.002, el cual es menor a 0.05, el valor de chi cuadrado fue 16,050 siendo mayor a chi tabla (9,4877), por lo tanto, se aprueba la hipótesis la alterna y se rechaza la nula y se determina que: La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en las estrategias de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020. Esto con relación a que la implementación del sistema de control interno permite que se lleve a cabo un seguimiento

constante de la gestión que se realiza en las cobranzas de la empresa de esta manera incrementara la liquidez de la empresa.

Prueba de hipótesis específica N° 03

Hipótesis Alternativa (H1): La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la supervisión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.

Hipótesis nula (Ho): La implementación de un sistema de control interno no incide significativamente en la supervisión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.

Tabla 18. Prueba de hipótesis específica N°03

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.420 ^a	4	.010
Razón de verosimilitud	13.631	4	.009
Asociación lineal por lineal	9.307	1	.002
N de casos válidos	20		

a. 9 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .50.

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos del SPSS.

Interpretación:

Al realizar la prueba de hipótesis específica 03, se evidenció que el valor (sig.) fue 0.010, el cual es menor a 0.05, asimismo, el valor de chi cuadrado fue 12,420 siendo mayor a chi tabla (9,4877), por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula, el cual, se determina que: La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la supervisión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020, debido a un sistema de control interno adecuado permitirá a la empresa supervisar los procesos y políticas que se

desarrollan en la empresa de manera eficiente y controlar la operaciones de forma oportuna y sistematizada para controlar las cobranzas de los clientes de manera eficiente ya que el sistema de control brindara un soporte necesario para la evaluación y el análisis de los clientes morosos.

4.2 Discusión

En los siguientes párrafos se realizará la discusión de resultados con antecedentes previos a la investigación realizada, es por ello que realizamos análisis estadísticos para la comprobación de las hipótesis, el cual con estos resultados realizaremos la comparación para afianzar o discutir con investigaciones de las mismas variables.

Se consideró también el objetivo general determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020, asimismo el resultado de la prueba de confiabilidad del instrumento obtuvimos un 0.927 (92.7%), se demuestra un nivel correcto de confiabilidad. Asimismo, se consideró investigaciones que se encuentran dentro de los 5 últimos años desde su publicación para desarrollar los siguientes, el cual nos permitió conocer más de cerca la realidad.

La hipótesis general: La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020, de acuerdo a los procesos estadísticos realizado y el resultado obtenido en la tabla N° 15 se puede observar un nivel de significancia de 0.001, por lo cual se acepta de esta manera la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, la implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020., esto debido a que mediante a la implementación de un sistema de control interno permitirá realizar de manera óptima las cobranzas ya que ayuda a controlar y a la revisión de los procesos y políticas que mantiene la empresa en sus procesos administrativos y de operación.

Los resultados de la presente investigación concuerda con lo expuesto en su tesis realizada por Rivera (2020) cuyo título fue Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S, concluye que evidenciaron falencias en la aplicación de las políticas y no cumplen con los procedimientos que existen en los manuales de cada área, asimismo detectaron que la empresa otorga créditos sin previa evaluación y requerimiento de requisitos previamente establecidos por la entidad, no existe programas de cobranzas ni existe un control del vencimiento de los mismos, existen clientes morosos con más de 180 días de atraso sin embargo siguen facturando, a pesar que la empresa cuenta con un software contable que les proporciona información completa y rápida no toman en consideración ya que su mayor preocupación es que las mercaderías salgan de almacén y facturar por los mismos, estas deficiencias trajo consigo problemas de liquidez a la empresa para cumplir con sus obligaciones.

Para la hipótesis específica 1: La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la planificación de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020., de acuerdo al análisis realizada y la N° 16, se obtuvo un resultado de significancia de 0.003, por lo cual, de este modo se determina que hay suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna y rechazar categóricamente la hipótesis nula, el cual se infiere que, la implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la planificación de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020, con esto se evidencia que si implementan un sistema de control interno adecuado al rubro de la empresa permitirá minimizar costos y tiempo en los procedimientos operativos que permita cumplir con las planificaciones de las cobranzas de la empresa y permita utilizar los recursos que posee de forma eficiente para lograr los objetivos y metas, así como el sistema proporcionara información oportuna y confiable que ayude a la hora de tomar decisiones a los gerentes.

De la misma manera los resultados guardan relación con la investigación de Guevara (2021) cuyo título fue la implementación de los sistemas de control en la facturación y cobranzas de la empresa Rent a Car San José, por lo que concluye que implementar el control interno en la empresa permitirá llevar un control adecuado de las actividades que desarrollan, asimismo ayuda en el proceso eficiente de la administración de la empresa, el sistema también permite que se cumplan con las normativas y regulaciones en la información financiera de la empresa, a partir que el investigador realiza la implementación del sistema de control evidencian de que un 25% de saldo por cobrar disminuya.

Para la hipótesis específica 2: La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en las estrategias de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020, de acuerdo al análisis realizado, y la tabla N° 17, se obtuvo un resultado de 0.002 de nivel de significancia, se concluye que, hay suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, es decir, La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en las estrategias de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020. Asimismo, se infiere que la implementación de un sistema de auditoría interno faculta a realizar diversas estrategias que permitan ser eficaces en el desarrollo de los procesos de cobranzas que realiza la empresa en función a las actividades económicas.

Cabe mencionar que los resultados de esta investigación también guardan relación con lo expuesto en el estudio realizado por Meneses y Cornelio (2018) cuyo título fue Evaluación del Control Interno al Proceso de Cobranza de la Empresa TecMedic Generales S.A. el cual concluye que la empresa cuenta con políticas deficientes respecto al área de cobranzas, el cual estas políticas afectan en el desempeño del personal en sus funciones, también no cuentan con un manual de procedimientos de funciones de forma escrito, asimismo detectaron que la empresa casi el total de su información lo tienen de forma virtual, sin embargo a pesar de ello el manual de funciones no lo tienen de forma virtual, también evidenciaron que carecen de

supervisores que se encarguen de evaluar y realizar seguimientos a los procesos para ver si se cumplen o no, así como evaluar los riesgos.

Para la hipótesis específica 3: La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la supervisión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020, de acuerdo al análisis estadístico realizado, tal como se muestra en la tabla N° 18, se tiene como resultado un nivel de significancia de 0.010, se concluye que, hay suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, es decir, la implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la supervisión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.

Por lo tanto, mediante la aprobación de la hipótesis alternativa se infiere que, debido a un sistema de control interno adecuado permitirá a la empresa supervisar los procesos y políticas que se desarrollan en la empresa de manera eficiente y controlar las operaciones de forma oportuna y sistematizada para controlar las cobranzas de los clientes de manera eficiente ya que el sistema de control brindara un soporte necesario para la evaluación y el análisis de los clientes morosos.

Asimismo, que los resultados de esta investigación también guardan relación con lo expuesto en el estudio realizado por Armijo (2016) titulada Influencia del Control Interno en el Departamento de Créditos Y Cobranzas De La Empresa Chemical Mining S.A. Lima – 2015, concluye que si influye el control interno en la gestión de arrea de cobranzas en la empresa, asimismo determinaron que los componentes del control interno si implementan en el área de créditos y cobranzas permitirá que las actividades que se realizan cuenten con mayor credibilidad, es decir los componentes se deben de aplicar de forma correcta, sin embargo detecto que el personal de cobranzas no los aplica como tal, afectando la liquidez de la empresa.

Conclusiones

Luego de obtener los resultados estadísticos llegamos a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que la implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima, el valor (sig.) fue 0.001, el cual es menor a 0.05, resultado que se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, contar con un sistema de control interno en las operaciones de cobranzas permitirá a la empresa minimizar riesgos y optimizar las gestiones en el proceso de las cobranzas a clientes, de la misma forma ayudara a la empresa a minimizar la cartera de clientes morosos el cual hará que se incremente el nivel de liquidez para cumplir con sus obligaciones.
2. Se concluye que la implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la planificación de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L, el valor (sig.) fue 0.003, el cual es menor a 0.05, con este resultado se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, un sistema de control interno adecuado proporciona una información fiable a la hora de realizar la planificación de las cobranzas, garantizando información relévate para la gestión de cobros, asimismo el sistema de control permite verificar y analizar las actividades de cobranza.
3. Se concluye que la implementación de un sistema de control interno incide significativamente en las estrategias de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L, el valor (sig.) fue 0.002, el cual es menor a 0.05, lo cual se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, contar con un sistema de control interno permite crear nuevas estrategias de cobranzas ya que este sistema facilita y brinda información oportuna y fiable, y permitan ser eficaces en el desarrollo de la gestión de cobranzas.

4. Por último, se concluye que la implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la supervisión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L, el valor (sig.) fue 0.010, el cual es menor a 0.05, lo cual se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, un sistema de control interno permite supervisar los procesos y políticas cualquier operación, ya que es encargada de llevar el control de todas las actividades de la empresa de manera eficiente.

Recomendaciones

Considerando la importancia de esta investigación, tomando en cuenta las conclusiones se formulan algunas sugerencias para las empresas, con la finalidad de que implementen un sistema de control interno para el buen desempeño y cumplimiento de los procesos en las actividades.

1. Se recomienda, a la empresa Impact NG E.I.R.L, implementar un sistema de control interno que le permita controlar de manera oportuna y el cumplimiento de los procedimientos y políticas que desarrolla la empresa, lo cual ayudaría a gerencia a realizar una mejor planificación en un periodo determinado, establecer estrategias de mejora en la gestión de cobranzas, de este modo permitirá reducir la morosidad de los clientes y optimizara los procesos de gestión en el área de cobranzas.
2. Se recomienda a la empresa, con la finalidad de obtener una óptima planificación en la cobranza, para ello se debe analizar las políticas que se desarrollan y los reportes de cobranzas que les permita medir el desempeño de las cobranzas esto permitirá definir una plan de acuerdo a las operaciones de cobranzas que realiza la empresa.
3. Se recomienda a la empresa a la hora de realizar las gestiones de cobranzas crear estrategias para gestionar la información relevante de las cuentas por cobrar y agilizar, los procedimientos y métodos, asimismo automatizar el proceso de contacto con el cliente mediante un sistema de cobranza.
4. Se recomienda a la empresa, tener mejor supervisión en la gestión de cobranzas, de manera que les permita actuar con facilidad al presentarse cualquier incidente, que perjudique la liquidez de la empresa, medir la eficiencia de los procedimientos y políticas que se desarrollan en la gestión de cobranzas, asimismo la implementación de un sistema de control les permitirá llevar una supervisión más eficiente.

Referencias

- (CAPECO). (06 de 11 de 2021). *Construcción crece 38%*. Obtenido de Cámara Peruana de la Construcción: <https://www.capeco.org/entrada-noticia/construccion-crece-38-entre-julio-2020-y-junio-2021-pero-se-contraria-en-lo-que-queda-del-ano-y-en-el-2022>
- Aguilar, O. (11 de 11 de 2021). *¿Cómo implementar una Estrategia de Cobranza efectiva?* Obtenido de Blog: <https://porcobrar.com/como-implementar-estrategia-de-cobranza-efectiva/>
- Alatriza Gironzini, M. A. (07 de 01 de 2019). *Técnicas y Procedimientos de Auditoria*. Obtenido de Auditool: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2158-tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Armijo Naupa, L. M. (2016). *Influencia del Control Interno en el Departamento de Créditos Y Cobranzas De La Empresa Chemical Mining S.A. Lima – 2015. Tesis de Pregrado*. Universidd Católica Los Angeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Arroyo Castro, N. L., Guzmán Olvera, Fernando David, & Hurtado Palmiro, Estela. (2019). El Control Interno y la Importancia de su Aplicación en las Compañías. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Díaz, B. (09 de 11 de 2021). *El Sistema de Control Interno y Su Importancia en la Auditoria*. Obtenido de Bruno Díaz y Asociados S. Civil De R.L : <http://www.brunodiazysociados.com/articulos/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria>
- DocuSign. (11 de 11 de 2021). *Estrategia de cobranza: ¿Cómo mejorar las cobranzas en tu negocio?* Obtenido de DocuSign: <https://www.docusign.mx/blog/Estrategia-de-cobranza>
- Gil Espinoza, J., & Paredes Tobar, Javier Antonio. (2017). Sistema de Control Interno: Importancia de su Funcionamiento en las Empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Gonzales, P. (11 de 11 de 2021). *¿Que es Gestión de Cobranzas?* Obtenido de Billin: <https://www.billin.net/glosario/definicion-gestion-de-cobros/>

- Guevara Grillo, D. S. (2021). Implementación de los Sistemas de Control en la Facturación y Cobranzas de la Empresa Rent a Car San José. *Tesis de Pregrado*. Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*.
- López Bermudes, J. (10 de 11 de 2021). *La importancia del Control interno en las Empresas*. Obtenido de La Prensa Gráfica: <https://www.laprensagrafica.com/opinion/La-importancia-del-control-interno-en-las-empresas-20190407-0393.html>
- Luna Yerovi, G. A., Alcívar Cedeño, Flérida María, Salazar Gonzáles, Janeth , & Andrade Garófalo, Carmen . (2019). *Sistema de Control Interno y su Incidencia en la Eficiencia y Eficacia Empresarial*. (1, Ed.) Ecuador: Edicumbre Editorial Corporativa.
- Maita Casachahua, M. L. (2018). Implementación del Control Interno y Su Influencia en el Desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Del Ejército del Perú. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.
- Marin Villalva, L. (2019). Implementación de Control Interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC. *Tesis de Pregrado*. Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Meléndez Torres, J. B. (2016). *Control Interno*. Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Mendoza Zamora, W. M., Delgado Chávez, María I., García Ponce, Tania Y. , & Barreiro Cedeño, Isabel M. . (2018). El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa del Sector Público. *Tesis de Posgrado*. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- Meneses Huaccharaqui, E., & Cornelio Picho, Kenin Evelin. (2018). Evaluación del Control Interno al Proceso de Cobranza de la Empresa TecMedic Generales S.A. en el período 2017. *Tesis de Pregrado*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú.
- Narváez Lara, P. D. (2021). El sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa “IEI GAVATRADE Cía. Ltda.” dedicada a la capacitación en planes de negocio, gestión de calidad y comercio exterior en el año 2020, ubicada en el D.M. de Quito. *Tesis de Pregrado*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Pedrosa, S. J. (18 de 09 de 2021). *Gestión de Cobros y Pagos*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-cobros-pagos.html>
- Ramos Calle, M. E. (2015). Diseño del Sistema de Control Interno en la Empresa AB Optical de la Ciudad de Loja. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional de Loja, Ecuador.

- Rivera Montes, K. J. (2020). Análisis del Sistema Control Interno Cuentas por Cobrar de la Empresa PHARMACID S.A.S. *Tesis de Pregrado*. Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.
- Rodríguez Pedraza, J. (2020). Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio, Enfoque COSO. *Tesis de Posgrado*. Universidad EAN, Bogotá, Colombia.
- Sánchez Galán, J. (11 de 02 de 2020). *Auditoría interna*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/auditoria-interna.html>
- Ucha, F. (09 de 2014). *Control Interno* . Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/control-interno.php>

Apéndice 1. Matriz de Consistencia

Implementación de un Sistema de Control Interno en la Gestión de Cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿De qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.</p>	<p>Hipótesis General La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.</p>	Sistema de Control Interno	Control	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Población y muestra: Población: 20 trabajadores</p> <p>Muestra: 20 trabajadores</p> <p>Técnicas e instrumento: El instrumento que se empleo fue el cuestionario con escala de valores LIKERT</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos: La técnica que se empleó fue la encuesta</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1 ¿De qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la planificación de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020?</p> <p>2 ¿De qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en las estrategias de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020?</p> <p>3 ¿De qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la supervisión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la planificación de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.</p> <p>2. Determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en las estrategias de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.</p> <p>3. Determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en la supervisión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>1. La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la planificación de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.</p> <p>2. La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en las estrategias de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.</p> <p>3. La implementación de un sistema de control interno incide significativamente en la supervisión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020.</p>		Gestión de Cobranzas	

Apéndice 2. Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CONTROL INTERNA

Estimado (a) Sr. (a)

El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación titulada Implementación de un Sistema de Control Interno en la Gestión de Cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020, se divide en 2 partes, está compuesto por 22 enunciados y las respuestas son de carácter académico. Marque con una X la opción que considere: **1: Totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: de acuerdo, 5: totalmente de acuerdo.**

VARIABLE: SISTEMA DE CONTROL INTERNO						
Nro.	DIMENSIÓN 1: Control	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el control preventivo de las operaciones de la empresa se debe realizar mediante un sistema de control interno?					
2	¿Cree usted que el control concurrente es un procedimiento del sistema de control interno?					
3	¿Cree usted que el control posterior determina las causas de las desviaciones del plan original?					
	DIMENSIÓN 2: Métodos y Procedimientos					
4	¿Considera usted que la empresa cuenta con políticas definidas?					
5	¿Cree usted que el manual de funciones es una herramienta que facilita al personal a cumplir con sus obligaciones para el logro de los objetivos de la empresa?					
6	¿Cree usted que el manual de funciones está definido por áreas o departamento al interior de la empresa?					
7	¿Considera usted que la organización de tareas es en función a los objetivos de la empresa?					
8	¿La organización de tareas en cada área están bien definidas para su ejecución y control?					

9	¿Los métodos y procedimientos se cumplen forma ordenada en la empresa?					
10	¿Cree usted que para que un Control Interno funcione se debe establecer en forma sistemático , es decir, que deben seguir un ordenamiento racional?					
DIMENSIÓN 3: Auditoria		1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que la empresa planifica una auditoria a sus operaciones?					
12	¿Las pruebas de control cumplen con la efectividad sobre la ejecución de auditoria en la empresa?					
13	¿Cree usted que el informe de auditoría ayuda a los gerentes de la empresa a tomar decisiones oportunas?					
14	¿Cree usted que el seguimiento de auditoria se realizar para mejorar las operaciones y minimizar riesgos en la empresa?					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZAS

VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN 1: Planificación de cobranzas		1	2	3	4	5
15	¿Conoce usted los objetivos planificados por la organización en el área de cobranzas?					
16	¿Cree usted que las estrategias se aplican eficientemente en el desarrollo de la gestión de cobranzas?					
17	¿Cree usted que las técnicas son planificadas en la gestión de cobranzas?					
DIMENSIÓN 2: Estrategias de Cobranzas		1	2	3	4	5
18	¿Considera usted que las acciones de cobranzas que adopta la empresa se realiza de acuerdo a los clientes por cobrar de la empresa?					
19	¿Considera usted que las medidas de supervisión son eficientes en la gestión de cobranzas de la empresa?					
20	¿Considera usted que la evaluación de resultados en la gestión de cobranzas con eficientes?					

	DIMENSIÓN 3: Supervisión de Cobranzas Realización	1	2	3	4	5
21	¿Considera usted que la supervisión de cobranzas dirige al cumplimiento de los objetivos de la empresa?					
22	¿Considera usted que la supervisión de cobranzas permite controlar las operaciones comerciales de la empresa?					

Gracias por su participación.

Apéndice 3. Validación de Cuestionario

VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Tema: Implementación de un Sistema de Control Interno en la Gestión de Cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L. Lima 2020

Bachilleres: Vanessa León Claros DNI 43580874 y Carmen Lucía Moreto Peña DNI 47648558

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
 2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.
- 1: Muy Malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	Organización Presentación Ordenada					X
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables indicadores y ítems				X	
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

El instrumento está aprobado con 45 puntos

APP

DNI 25406615

Apellidos y nombres del Experto: César Enrique Loli Bonilla

Grado del Experto: Maestro

Especialidad: Auditor Contador

Lugar de trabajo Universidad Peruana de la Américas

VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

TEMA: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA IMPACT NG E.I.R.L. LIMA 2020

BACHILLERES:

VANESSA LEÓN CLAROS

CARMEN LUCIA MORETO PEÑA

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

1: Muy Malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	Organización Presentación Ordenada				X	
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables indicadores y ítems				X	
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

Apellidos y Nombres del juez experto: Castillo Pebes, Roberto

Especialidad del juez experto: Auditoria Financiera, Contabilidad, Control Interno

Grado del juez experto: Magister

_____ Roberto Castillo P. _____



Firma y Nombre del Juez experto

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

TEMA: Control interno en la gestión de cobranzas de la Empresa Impact NG E.I.R.L Lima 2020

Bachiller: VANESSA LEÓN CLAROS

Bachiller : CARMEN LUCIA MORETO PEÑA

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
 2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.
- 1: Muy malo 2: Malo 3: Regular
4: Bueno 5: Muy bueno


N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4	Organización Presentación Ordenada				X	
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables indicadores y ítems					
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Apellidos y Nombres del juez experto: VILLANUEVA CHÁVEZ FRANCISCO CELSO

Especialidad del juez experto : Metodólogo de investigación

Grado del juez experto : Doctor

Aplicabilidad: Los instrumentos pueden ser aplicados como están elaborados (X).



Dr. Francisco C. Villanueva Chávez

Firma y nombre del Juez Experto

Apéndice 4. Carta de AutorizaciónCA_ING-01E-21
25-09-2021**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Lima, 25 de Setiembre del 2021.

Por el presente documento.

En mi calidad de Titular Gerente de la Empresa IMPACT NG EIRL, con R.U.C. 20552344341, Registrado con Título N° 13006460, debidamente Representado con ELISANA MATIAS AMARO, con DNI: 10861149.

Autorizo a las Srtas. **Vanessa León Claros** y **Carmen Lucía Moreto Peña**, Bachiller (s) en Ciencias Contables y Financieras de la **Universidad Peruana de las Américas** de Lima, para utilizar el nombre de mi Representada y mencionar en su investigación Académica, para el desarrollo de su Tesis de Pregrado, Pudiéndoles brindar información que requieran, exclusivamente para fines académicos.



ATTE.

ELISANA MATIAS AMARO
TITULAR GERENTE
IMPACT NG E.I.R.L.