



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



#### TESIS

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE  
COBRANZAS DE LA EMPRESA DE GENERACIÓN ELÉCTRICA SAN  
GABÁN S.A. PERIODO 2020-2022**

**PRESENTADA POR:**

**DAISY LUZVENIA VALERIANO CHOQUE**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**CON MENCIÓN EN: AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN**

**PUNO, PERÚ**

**2023**

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA  
EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA  
EMPRESA DE GENERACIÓN ELÉCTRICA**

AUTOR

**DAISY LUZVENIA VALERIANO CHOQUE**

RECuento DE PALABRAS

**26334 Words**

RECuento DE CARACTERES

**142826 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**116 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**11.7MB**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 5, 2024 12:38 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Sep 5, 2024 12:40 PM GMT-5**

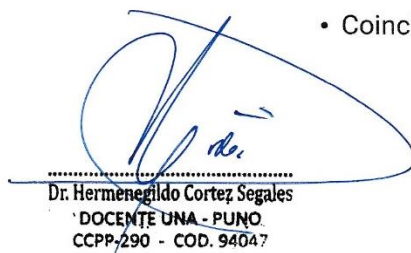
● **17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

  
.....  
Dr. Hermenegildo Cortez Segales  
DOCENTE UNA - PUNO  
CCPP-290 - COD. 94047

  
.....  
Ing. Jared Luque Cojta  
ING. ESTADÍSTICO E INFORMATICA  
CIP. 116625

Resumen



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**  
**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE**  
**COBRANZAS DE LA EMPRESA DE GENERACIÓN ELÉCTRICA SAN**  
**GABÁN S.A. PERIODO 2020-2022**



**PRESENTADA POR:**

**DAISY LUZVENIA VALERIANO CHOQUE**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**CON MENCIÓN EN: AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN**

APROBADO POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....  
D.Sc. JUAN MOISES MAMANI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

.....  
Dr. ALFREDO CRUZ VIDANGOS

SEGUNDO MIEMBRO

.....  
M.Sc. GERMÁN JORGE MOLINA CABALA

ASESOR DE TESIS

.....  
Dr. HERMENEGILDO CORTEZ SEGALES

Puno, 20 de Diciembre de 2023.

**ÁREA** : Auditoría Pública y Privada.  
**TEMA** : Control Interno.  
**LÍNEA** : Auditoría, Costos y Finanzas.



## DEDICATORIA

En primer lugar, agradecer a Dios por guiar mi camino, por darme salud y bendiciones. A mis queridos padres Balbina Choque y Domingo Valeriano, a mis hermanos Eduard y Luis Angel, por el apoyo y cariño brindado, quienes son mi motivo y mi fortaleza.

Daisy Luzvenia Valeriano Choque



## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano, a la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

Agradecer a mi Asesor de tesis, Dr. Hermenegildo Cortez Segales, por su orientación y apoyo constante en todo el proceso de investigación.

También quiero agradecer a los miembros del Jurado, Dr. Juan Moisés Mamani Mamani, Dr. Alfredo Cruz Vidangos y MSc. German Jorge Molina Cabala y a toda la plana de docentes por sus enseñanzas, por su labor y orientación en la formación profesional competente al servicio de la comunidad en general.

Daisy Luzvenia Valeriano Choque



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
ACRÓNIMOS	ix
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

### **CAPÍTULO I REVISIÓN DE LITERATURA**

1.1	Marco teórico	5
	1.1.1 Control Interno	5
	1.1.2 Gestión de Cobranzas	13
1.2	Antecedentes	19
	1.2.1 Internacionales	19
	1.2.2 Nacionales	21
	1.2.3 Locales	24

### **CAPÍTULO PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

2.1	Identificación del problema	27
2.2	Enunciados del problema	27
	2.2.1 Problema general	28
	2.2.2 Problemas específicos:	28
2.3	Justificación	28
2.4	Objetivos	29
	2.4.1 Objetivo general	29
	2.4.2 Objetivos específicos	29



2.5	Hipótesis	29
2.5.1	Hipótesis General	29
2.5.2	Hipótesis Específica	29

### **CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1	Lugar de estudio	31
3.2	Población	31
3.3	Muestra	31
3.4	Método de investigación	32
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	33

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1	Resultados	37
4.2	Discusión	82
	CONCLUSIONES	85
	RECOMENDACIONES	88
	BIBLIOGRAFÍA	90
	ANEXOS	95

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Determinación de la población	31
2. Distribución de población y muestra de estudio	32
3. Operacionalización de variables 1	34
4. Operacionalización de variables 2	34
5. Resumen del procesamiento de data Variable 1, variable 2	35
6. Fiabilidad del instrumento de Alfa de Cronbach estandarizado	35
7. Ambiente armónico y eficaz con adecuado control de las actividades	37
8. Los funcionarios promueven un buen ambiente laboral	38
9. Cuenta con organigrama, sobre la base de la misión, objetivos de la empresa	39
10. El personal trabaja en base al manual de gestión de procesos	40
11. Establece mecanismos de control que permitan identificar y valorar los riesgos	41
12. Cuenta con una unidad específica responsable de administración de riesgos	42
13. Se realiza la evaluación de riesgo; donde se analizan errores	43
14. La empresa cuenta con un plan de contingencia para situaciones de riesgo	44
15. La empresa cuenta con políticas en cumplimiento a sus objetivos	45
16. Cuenta con actividades de control gerencial que garantice la integridad	46
17. Sistemas de información para procesar datos y transformar en información	47
18. Responsables para generar la información sobre el cumplimiento	48
19. La gerencia desarrolla evaluaciones continuas de los componentes de control	49
20. Reportes mensuales, saldos y el seguimiento de las cuentas por cobrar	50
21. La empresa realiza provisiones de cuentas incobrables según políticas	51
22. Las cuentas incobrables repercuten en el cumplimiento de los objetivos	52
23. La empresa evalúa antecedentes de los clientes, para otorgar crédito	53
24. La empresa cuenta con personal capacitado en el área de crédito y cobranza	54
25. Se evalúa a través de políticas y procedimientos, el otorgamiento de crédito	55
26. Se verifica la información financiera de los clientes para su evaluación	56
27. Realizan una vigilancia constante y efectiva de los vencimientos y cobranzas	57
28. Realizan gestiones de cobro luego de identificar las cuentas por cobrar	58
29. La empresa solicita el pago reiterado a los clientes deudores a través de correos	59
30. Análisis descriptivo del Ambiente de Control	61
31. Análisis descriptivo de la Evaluación de Riesgo	62





<b>32.</b>	Análisis descriptivo de la Actividad de Control	63
<b>33.</b>	Análisis descriptivo de la Información y Comunicación	64
<b>34.</b>	Análisis descriptivo de Supervisión	65
<b>35.</b>	Análisis descriptivo de las Cuentas por Cobrar	67
<b>36.</b>	Análisis descriptivo de las Políticas de Crédito	68
<b>37.</b>	Análisis descriptivo del Proceso de Gestión de Cobranzas	69
<b>38.</b>	Análisis del total cuentas por cobrar comerciales netos	70
<b>39.</b>	Prueba de normalidad	75
<b>40.</b>	Prueba de Chi - Cuadrado de la Hipótesis General	76
<b>41.</b>	Prueba de Chi - Cuadrado de la Hipótesis Específica 1	77
<b>42.</b>	Prueba de Chi - Cuadrado de la Hipótesis Específica 2	78
<b>43.</b>	Prueba de Chi - Cuadrado de la Hipótesis Específica 3	79
<b>44.</b>	Prueba de Chi - Cuadrado de la Hipótesis Específica 4	80
<b>45.</b>	Prueba de Chi - Cuadrado de la Hipótesis Específica 5	81



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Análisis descriptivo de la variable 1 “Control Interno”	60
2. Análisis descriptivo de la variable 2 “Gestión de Cobranza”	66
3. Análisis de cuentas por cobrar comerciales netos	70



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Matriz de consistencia	95
2. Instrumento de recolección de datos	96
3. Base de datos	99
4. Validación de Instrumento	101



## ACRÓNIMOS

SA : Sociedad Anónima

COSO : Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission



## RESUMEN

La investigación del control interno y su incidencia en la gestión de cobranza en la empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A. 2020-2022, tiene como objetivo determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de cobranzas de la empresa, la metodología se enmarca en las modalidades de investigación cuantitativo, descriptiva, analítica y deductiva; por cuanto se combinan el análisis de documentos, datos y técnicas, tales como el cuestionario y encuesta. La investigación tiene como propósito implementar y mejorar el sistema de control interno en la gestión de cobranzas, se desarrolló en base a la aplicación de cuestionario a trabajadores de la empresa y el análisis de las cobranzas gestionadas en los periodos 2020 y 2022. Como resultado se obtuvo de la hipótesis general planteada, según Chi-cuadrado de Pearson el nivel de significancia bilateral se tiene  $p=0.034 < 0.05$ ; con 6 grados de libertad, el cual demuestra la aceptación de la hipótesis alterna planteada (H1). Además, del total de los encuestados sobre el control interno el 40.9% indica estar en desacuerdo, el 25.3% indican ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo que es necesario la implementación de control interno a través políticas y procedimientos de cobranza que se orienten al cumplimiento de metas y objetivos de la empresa en la mejora continua de ingresos y reducción de las cuentas por cobrar.

**Palabras clave:** Cobranzas, control interno, cuentas por cobrar, gestión de cobranzas, políticas.

## ABSTRACT

. The investigation of internal control and its impact on collection management in the company Generación Eléctrica San Gabán S.A. 2020-2022, aims to determine how internal control affects the collection management of the company. The methodology is framed in quantitative, descriptive, analytical, and deductive research modalities, combining the analysis of documents, data, and techniques such as the questionnaires and surveys. The purpose of the research is to implement and improve the internal control system in debt collection management. It was developed based on the application of a questionnaire to the company's workers and the analysis of debt collections managed in the periods 2020 to 2022. As a result, the general hypothesis raised was confirmed. According to Pearson's Chi-square test, the bilateral significance level is  $p=0.034 < 0.05$  with 6 degrees of freedom, demonstrating the acceptance of the alternative hypothesis (H1). Furthermore, of the total respondents regarding internal control, 40.9% indicated that they disagree and 25.3% indicated that they neither agree nor disagree. It is concluded that it is necessary to implement internal control through collection policies and procedures that are aimed at meeting the company's goals and objectives in the continuous improvement of income and reduction of accounts receivable.

**Keywords:** Accounts receivable, collection, collection management, Internal control, policies.

## INTRODUCCIÓN

Los nuevos modelos económicos, el crecimiento poblacional y una constante evolución de la tecnología, requieren de la aplicación de recursos regulatorios, que controlan el adecuado cumplimiento de la normas, políticas y procedimientos, las actividades empresariales en su proceso de ampliación y desarrollo requieren la adopción de sistemas de control, con el propósito de salvaguardar los activos, bienes y recursos con los que cuenta, ello implica tener identificado las actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, métodos y procedimientos del personal de la entidad. A través de la historia se ha presentado sucesos de una serie de fraudes y actos de corrupción materializados por los riesgos operativos o del incumplimiento de normativas y directivas internas; hechos que no solamente ha experimentado el sector público, sino también las empresas del estado, todas enmarcadas por un denominador común, el fraude o negligencias que implicó la quiebra de las mismas. En el Perú se presencia innumerables casos de corrupción que involucra a altos mandos del estado. Hechos que se deben prevenir y evitar para impedir fatales desenlaces, a fin de salvaguardar la estabilidad económico financiero de las instituciones. Por ello la importancia de investigar el control interno en la gestión de cobranzas de la Empresa San Gabán, para determinar la adecuada aplicación del control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas, permitiendo de esta forma el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la empresa. El control interno orientado en la buena gestión de cobranzas, evita y reduce las cifras de cuentas incobrables, incrementando las recaudaciones, además permite medir y evaluar la permanente evolución de recaudación de ingresos y cumplimiento de los objetivos estratégicos.

El trabajo de investigación está dividido en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Está constituido por la revisión de literatura, en el que contiene el marco teórico que es la base de la presente investigación de forma que se tenga claridad en el tema investigado; asimismo se encuentra las principales definiciones y antecedentes relacionados al control interno a nivel internacional, nacional y regional.

Capítulo II: Se presenta el planteamiento del problema de investigación, enmarcado en la identificación del problema, enunciado del problema, justificación de la investigación, los objetivos y las hipótesis de investigación.



Capítulo III: Se encuentra los materiales y metodología, comprende la metodología aplicada en la investigación, aplicación de instrumentos, población y muestra de estudio, descripción, registro y análisis de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se encuentra el desarrollo de los resultados y discusión de la investigación, también se presenta las conclusiones a las cuales llega la investigación y respectiva recomendación para mejorar la gestión de cobranzas a través del control interno, incluye también la bibliografía y anexos.



## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco teórico

##### 1.1.1 Control Interno

Es el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos, conteniendo la actitud de trayectoria de un ente, para dar seguridad razonable, respecto a que se están logrando los objetivos del control interno (Fonseca, 2015). De igual forma Aviles (2008) indica al control interno como una estructura y conjunto coordinado de políticas, métodos, medidas y procedimientos utilizados en todos los niveles organizacionales para facilitar el logro de metas y objetivos y la ejecución de operaciones efectivas y eficientes.

Según Guerra (2015) a través de esta función, se evalúan los resultados de cada proceso administrativo para comparar los resultados esperados con los reales, formular acciones correctivas y mantener la mejora organizacional continua. Para implementar este control, existe un sistema llamado Committee Of Sponsoring Organizations COSO 2013 que se introdujo por primera vez en los Estados Unidos en 1992 y fue producido por un comité integrado por la Asociación Americana para la Responsabilidad Financiera, el Instituto de Auditores Internos, el Instituto de Gestión y Accountability, y el Instituto de Ejecutivos Financieros. El objetivo de los procedimientos de control interno es implementar operaciones efectivas y eficientes, producir información confiable y garantizar que se cumplan las leyes y reglamentos

Por su parte, Meléndez (2016) indica que el control interno es una herramienta de gestión que puede ser utilizada para asegurar el logro de las metas organizacionales establecidas. Se cree que se trata de una compilación de políticas, prácticas y procedimientos con un propósito particular porque se realiza de una manera continua y conjunta, entre la administración y los colaboradores de la empresa. Su propósito es salvaguardar los activos y las operaciones de la empresa manteniendo la eficiencia para aumentar la rentabilidad. Adicionalmente, se puede decir que esto incluye la formulación de una serie de

políticas basadas en estándares de gestión para lograr eficiencia, eficacia y transparencia.

Según COSO 2013 los directores, gerentes y colaboradores de una organización participan en un proceso conocido como control interno para brindar un alto nivel de seguridad y lograr objetivos operativos relacionados con la presentación de informes y cumplimiento de metas. Este sistema es adaptable a la organización, departamento o proceso; enfocado a los responsables y sus comportamientos en todos los niveles de la organización.

El sistema de control interno se aplica a todas las áreas bajo el control de la dirección de la empresa e incluye el ambiente de control, la gestión de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, supervisión como parte de sus componentes.

El informe COSO plantea una estructura de control de acuerdo a los siguientes:

- La eficiencia y eficacia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables
- Salvaguardar los recursos

Por otro lado, Meléndez (2016) señala que el control interno es una herramienta de gestión que permite utilizarse para asegurar el cumplimiento de las metas organizacionales establecidas. Se considera que este es un compendio de designación, métodos y procedimientos para un propósito específico por lo que es realizado de manera continua y ejecutado conjuntamente por el directorio y los colaboradores de la empresa y su propósito es proteger los activos y el patrimonio y mantener la eficiencia para mejorar la rentabilidad. Por su parte, Estupiñán (2013) el modelo Coso define el control interno como un proceso en cual es ejecutado por la junta directiva y por el resto del personal de una entidad. En el mismo consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el ente.

## **A. Importancia del control interno**

El control interno es decisivo porque permite el desarrollo de confianza en la información de gestión de recursos aplicándola a personas, cosas y acciones, identificando fallas y causas e implementando medidas correctivas para lograr las metas institucionales mientras se gasta menos dinero y tiempo (Llerena, 2012).

Estupiñan (2013) afirma que los controles internos son esenciales para el registro preciso de transacciones y la presentación de informes financieros.

Sin controles adecuados para garantizar un registro adecuado de las transacciones, no se puede confiar en la información financiera. Lo que debilita la capacidad en la gerencia para tomar decisiones informadas y su credibilidad ante los inversionistas, las autoridades reguladoras y el público en general. Sin duda, los criterios en los que se basará el control interno son los factores más importantes de identificar. De hecho, el informe COSO nos ayuda a procesarlo con mayor claridad. Siguiendo sus recomendaciones los controles internos deben comunicar la eficiencia la confiabilidad de datos y el cumplimiento estricto de las leyes y normas.

## **B. Componentes del control interno**

Mantilla (2013) una implementación efectiva del control interno resulta en la conformación de cinco componentes relacionados que se integran al proceso de gestión de la organización y derivan de la forma en que la dirección conduce la organización. Los componentes serán los mismos para todas las organizaciones ya sean públicas o privadas, en donde están integrados los procesos administrativos que se clasifican como:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y seguimiento

El control es un proceso permanente, en el que más de un componente se relacionan y conforman un sistema dinámico en condiciones cambiantes.

El sistema de control interno tiene cinco componentes que trabajan en conjunto para lograr o crear las condiciones adecuadas para que la empresa cumpla con su misión y logre sus objetivos estratégicos. Estos componentes deben estar integrados en el proceso de gestión de cobranza. Para la presente investigación se tomó en cuenta los siguientes:

### **A.1 Ambiente de control**

Consiste en las normas, prácticas y estructuras que conforman el marco de control interno dentro de la entidad. La dirección de la empresa es responsable de fortalecer las visiones de control interno en todos los niveles organizacionales teniendo en cuenta los valores y la ética en la empresa. Además, este entorno está compuesto por reglas, procedimientos y estructuras organizacionales que forman el marco en el que se basa el control interno de la organización. Los altos ejecutivos son responsables de fortalecer estas perspectivas teniendo en cuenta los valores y la ética de la empresa en cada nivel de la organización. Esto le permite al gerente supervisar, planificar la estructura organizacional, delegar autoridad y responsabilidad, así como elegir, desarrollar y mantener personas altamente efectivas. De manera similar, es posible aplicar el nivel adecuado de severidad y a la evaluación del desempeño, asignar recompensas y alentar a los empleados a brindar servicios de alta calidad (Vázquez, 2016).

Es el principal componente ya que se asignan responsabilidades, y el personal rescata la importancia del control, dentro de cada área de la empresa y por ende hay organización y desarrollo de cada trabajador, pudiendo así lograr los objetivos planteados y mitigar posibles riesgos. Es como se comportan las personas en relación con sus actividades y el cumplimiento de sus responsabilidades. La integridad, principios éticos y la competencia profesional son ejemplos de parámetros de disciplina que se generan en el personal (Estupiñan, 2013).

El ambiente de control interno de una organización es el fundamento de los demás componentes del control interno, proporcionando estructura y disciplina. Los elementos que integra son; la integridad, valores éticos y la competencia del trabajador; la filosofía y el estilo de operaciones administrativas (Mantilla, 2013).

Whittington (2014) la eficiencia de control interno depende directamente de la comunicación e imposición de la integridad y valores del personal encargado de crear, administrar y vigilar los controles

- Integridad y valores: el compromiso de todos los miembros de la organización, la competencia profesional, los estándares éticos y la adhesión a las políticas y metas establecidas de la organización. Los objetivos de una organización y cómo se logran dependen de las diversas prioridades, juicios de valor y estilos de gestión. Determinar los valores éticos y de conducta permite mantener la consistencia del ambiente de control (Calle, 2017) se hace necesario definir y redefinir lo que se entiende por valor, en tal sentido se analizan diferentes tendencias axiológicas (Cortina, 1993)

La integridad es una cualidad de conducta que exhibe una persona cuando defiende principios moralmente neutrales. Es un requisito previo para el comportamiento ético. Los principios éticos son un conjunto de pautas mentales que orientan el comportamiento para actuar responsablemente en una variedad de situaciones. El comportamiento de los empleados en lugar de trabajo se define como su identificación con la organización, la adhesión a las políticas de gestión y el logro de objetivos predeterminados. El líder de la organización debe asegurarse de que todos sus empleados y directores conozcan y respeten las normas éticas establecidas por la empresa.

Tiene como propósito establecer valores éticos de conducta de los miembros de la organización en el desempeño y efectividad de sus actividades. Se tiene que tener en cuenta la forma en la que son comunicados y fortalecidos dichos valores, con la participación de los

altos mandos jerárquicos guiados por el ejemplo, en el que imiten a sus líderes encaminados por transparencia enmarcados de habilidades y destrezas del personal para el cumplimiento de sus actividades.

- Estructura organizacional: en la distribución formal de los cargos dentro una organización como un proceso que involucra decisiones sobre especialización de trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización (Robbins, 2005).

La alta dirección de la entidad es responsable de instituir una organización funcional donde esté plasmada la estructura orgánica de la entidad y los niveles de autoridad y responsabilidad, que acorde al tamaño y necesidad funcional, hace necesario un mecanismo sólido de informaciones que logre la gestión de las actividades.

- Asignación de autoridad y responsabilidad. En las empresas un ambiente de control se fortalece siempre que sus integrantes de la organización brinden fortaleza a los controles, es decir, viene siendo el conjunto de tendencias y lineamientos que repercuten en las actitudes generales de la empresa, la gestión de los propietarios y directores sobre la acción control de una empresa. Es decir, no basta con que haya controles administrativos; el entorno en el que operan también debe asegurar el éxito de los primeros. El entorno de comprobación conforma, juntamente con el procedimiento administrativo y las técnicas de control, la disposición del control interno está estructurada de un conjunto de lineamientos que se establecen con la finalidad de ofrecer un grado razonable para obtener los objetivos de la organización.

## **A. 2 Evaluación de riesgo**

La identificación y el análisis de los riesgos son importantes para lograr los objetivos, así como la base para determinar cómo reducir dichos riesgos. Como tal, se refiere a los sistemas necesarios para reconocer y

gestionar los riesgos particulares asociados con los cambios, incluidos aquellos que tienen un impacto tanto dentro como fuera de la organización (Estupiñan, 2013).

El necesario considerar y definir cada objetivo en todos los niveles de la organización, de acuerdo con la oportunidad, en la información y el cumplimiento de transparencia; ello, a fin de identificar y evaluar los riesgos y su impacto futuro en estos objetivos proyectados, igualmente la directiva debe considerar el posible impacto de los riesgos en los entornos interno y externo del modelo de negocio.

Soldano (2009) define la matriz de riesgo como una herramienta de control y gestión que permite la visualización de los riesgos durante la fase de planificación del proyecto, facilitando la mitigación de riesgos al máximo, de manera que los riesgos sean gestionados de oportuna y minimizando los efectos negativos sobre el proyecto.

La identificación y análisis de riesgos son relevantes en el logro de objetivos y la base para mejorar tales riesgos. De igual forma los mecanismos para identificar y manejar riesgos específicos asociados con cambios. En toda entidad se hace necesario el establecimiento de objetivos organizacionales como actividades relevantes e importantes que están expuestos a factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

- Identifica y analiza riesgos: Según Amendola (2006) la identificación de las actividades principales de la entidad, considerando el riesgo como un proceso para describir los eventos potenciales del riesgo, para evitar incidentes inesperados, el cual deberá realizarse sistemáticamente. Se debe enfocar en todos los niveles tanto riesgos internos como externos, los predecibles como los impredecibles, en aquellos sobre los que tenemos un control y los que no controlables y aquellos técnicos versus no técnicos. Identificar de manera sistemática las posibles causas de los riesgos de la empresa, así como los posibles efectos a los cuales debe afrontar.

- Establecer políticas de riesgo: la organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.
- La máxima dirección de la organización es responsable de definir y documentar la política de gestión de riesgos, estableciendo objetivos claros y comprometiéndose personalmente con una buena gestión de riesgos. Esta política debe ser relevante en el contexto estratégico de la organización, para sus metas, objetivos y la naturaleza de su negocio. En este sentido, la gerencia será responsable de asegurar que la política sea entendida, puesta en práctica y mantenida en todos los niveles organizacionales.

### **A.3 Actividades de control**

Son actividades realizadas por la dirección y los colaboradores de la organización, y pueden ser de carácter administrativo, operativo, general, particular o preventivo.

Son las políticas, prácticas y acciones que implementa la administración para hacer un uso eficiente de los recursos (Mantilla, 2013).

A ayudar a asegurar que se tomen las acciones necesarias para dirigir los riesgos hacia el logro de objetivos de la entidad (Whittington y Pany, 2005).

- Políticas de control: la organización determina, desarrolla y emplea varias estrategias para lograr una mitigación de riesgos aceptable. Este componente es fundamental porque permitirá a la organización prepararse con anticipación cuando eventualmente se manifieste uno de los riesgos
- Procedimientos de control: la organización divide actividades de control a través de políticas que establecen los lineamientos generales del control interno y procedimientos que ponen en práctica dichas políticas.



#### **A.4 Información y comunicación**

Permite que el personal de la organización tenga acceso a la información pertinente a través de actividades de seguimiento continuo de información y comunicación; esta información debe proporcionarse con prontitud para permitir que se tomen las medidas correctivas apropiadas (Barquero, 2013).

#### **A.5 Supervisión**

Implica el seguimiento sistemático de los procesos de control interno que se han puesto en marcha a través de actividades de seguimiento continuo y evaluación periódica. Los riesgos a controlar y el nivel de confianza que generan los controles implementados determinan el alcance y la frecuencia del seguimiento (Mantilla, 2013)

### **1.1.2 Gestión de Cobranzas**

La gestión de cobranzas parte de un proceso a desarrollar, cuando se efectúa una venta o una prestación de servicios, entonces podemos decir que una transacción que no estará completamente hecha hasta que se realice el cobro o el pago correspondiente. En cualquier empresa la liquidez es el elemento y el punto más importante para la sostenibilidad y el crecimiento de los ámbitos económicos y financieros del mismo. La gestión de cobranza y todos los procesos que ella implica se ha ampliado con un factor conocido como crédito o cuentas por cobrar, el cual se tiene que liquidar en los momentos correspondientes para que la liquidez de la empresa se mantenga estable, esta labor parte de las áreas administrativas de cada empresa (Morales y Morales, 2014).

#### **A. Cuentas por cobrar**

Según Ross et al. (2012) las cuentas por cobrar están conformados por los derechos del negocio contra deudores (clientes) que surgen de las ventas de mercaderías o por la prestación de servicios por el giro del negocio. Por consiguiente, cuando una empresa realiza una venta puede ser al contado o ampliar un crédito a sus clientes. Dicho crédito generará una cuenta por cobrar el cual será pagado por los clientes en mi tiempo

determinado. En concordancia (Gitman, 2014), indica que las cuentas por cobrar es la duración promedio de tiempo que transcurre desde la venta al crédito hasta que el pago se convierte en fondos útiles para la empresa.

Según Morales (2014) indica que la gestión de las cuentas por cobrar es un trabajo fundamental, ya que es prevención a través de conocimiento los clientes, saldos de cuentas, de tal manera tener mayor cuidado en el otorgamiento de crédito, verificando factores necesarios, para que la administración de cobranza sea eficiente. Como resultado, es importante contar con un sistema efectivo de administración de relaciones con los clientes, así como las estrategias establecidas y estándares de desempeño para que los clientes paguen a tiempo sus facturas. Una de las medidas a establecer es responder de forma adecuada y agresiva a las situaciones ya existentes.

### **A.1 Antigüedad de Cuentas por cobrar**

Gitman y Zutter (2012) indica el calendario de vencimiento consciente en que la empresa debe conocer los saldos de las cuentas por cobrar que están pendientes. Las revisiones a realizarse deben ser mensuales, las verificaciones de las cuentas por cobrar considerando el monto que se generaron.

A partir de reportes de clientes con deudas potenciales y analizar la situación más favorable de medir la cobranza, desde un proceso de clasificación de las cuentas por cobrar en grupos de vencimiento denominados corrientes y a las vencidas entre los primeros 30 días y posteriores a los 60 y 90 días.

### **A.2 Cuentas incobrables**

Toda actividad económica siempre se caracteriza por la existencia de ventas a crédito, las cuales tienen sus respectivos respaldos en ciertos casos y en otros no, es ahí donde el riesgo de que no paguen las deudas sería más alto. De las operaciones realizadas a crédito siempre coexistirá la alta probabilidad de que varias de ellas no puedan ser recuperadas, es entonces donde se realiza una clasificación de cartera como cuentas de

difícil o dudoso cobro, atribuyéndose a los gastos del ejercicio, ya que la incobrabilidad de las mismas constituye gastos y pérdidas para la empresa. Las garantías que se exigieron al momento de entregar los créditos son las que empiezan a ejecutarse al momento de los impagos, cuando las cuentas se clasifican como incobrables, se debe proceder a realizar la previsión y llevarlas a gastos con el objeto de reconocer financieramente su pérdida (Mendoza y Ortiz, 2016).

## **B. Políticas de crédito**

Mill (2014) la definición de crédito es riqueza; se refiere a la transferencia de valores de una persona a otra. Para que crezca la confianza que sustenta el contrato, de tal manera que las pequeñas cantidades que cada individuo acumule por cada uno de estos imprevistos pueda ser utilizadas para estimular la producción.

Las gestiones de crédito se aplican con el propósito de alcanzar las metas planteadas por la alta dirección. Normas que guían la toma de decisiones oportunas que garanticen el logro de los objetivos, es decir la amplia y sólida base a partir de la cual se impulsan las acciones y decisiones.

Las políticas de créditos son los procedimientos que garantizan el logro de objetivos establecidos por la empresa. Se procede a desarrollar las normas, pautas o recorridos generales de acciones, tanto para conceder crédito como para realizar cobranzas.

### **B.1 Condiciones de crédito**

Las condiciones de crédito inicialmente son; determinar los plazos, requisitos mínimos y sobre todo debe estar a cargo de un departamento y no de otras personas, lo que se busca con estas acciones es recuperar exitosamente la cartera vencida o por vencer. En todo caso, las personas que estén a cargo de la labor de otorgar créditos a clientes deben ser manejadas de la forma más oportuna y certera para no tener cuentas incobrables o cuentas por cobrar, afectando así a la empresa (Morales, 2014). Toda empresa busca aumentar significativamente sus ingresos de

las operaciones internas a medida que crece, pero lo que es más importante, busca recuperar el capital con el tiempo y expandirse a nuevos mercados con mayores ganancias asegurando las mejores opciones de crédito.

Según Morales (2014) proceso que se basa en tres ejes:

1. Investigación: conocer el historial financiero de los clientes a través de la referencia a informes crediticios producidos por asociaciones de la industria, organizaciones, registros, referencias a riesgos el límite de crédito que se otorgará al cliente se determinará en función de las compras, la capacidad de pago del cliente y la forma en que se otorgará el crédito asumido por los bancos e información de otros proveedores y clientes.
2. Análisis: considerar los pagos del cliente, su capacidad para cumplir con sus compromisos y su situación financiera; con base en la información proporcionada, se decidirá si se concede o no su solicitud.
3. Aceptación del cliente: para determinar si una organización otorgará una línea de crédito a un cliente, se requiere una búsqueda y análisis del perfil del cliente. En consecuencia, el límite de crédito que se otorgará al cliente se determinará en función de las compras, la capacidad de pago del cliente y la forma en que se otorgará el crédito.

### **C. Proceso de gestión de cobranzas**

Es el conjunto de acciones que se realizará en coordinación con los clientes para lograr la recuperación del crédito; estas acciones permiten la consistencia con los clientes y fomentan la colaboración para lograr el pago; esta colaboración comienza con el análisis de la situación de la deuda del cliente y una comunicación continua.

Según Wittlinger y Harald (2013) la gestión de cobranzas es un conjunto de procesos coordinado y aplicados debidamente a tiempo a los

clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos de la empresa se conviertan en activos resultantes de manera más rápida y eficaz posible, manteniendo en la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

De igual forma Morales (2014) menciona que gestionar y hacer el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. En la actualidad la gestión de cobranzas y los procesos que implica se ha ampliado con un factor conocido como crédito el cual se tiene que liquidar en los momentos correspondientes para que la liquidez de la empresa se conserve estable, labor que parte de las áreas administrativas de cada empresa. Blanco (2013) al respecto señala que el recaudo se desarrolla empleando continuamente las prácticas, y su gestión en varias ocasiones muestra demora en su cumplimiento, necesariamente por el interés preeminente al encargo del ejercicio en la ejecución de sucesos.

- Políticas de cobranza. Morales y Morales (2014) refiere que una entidad si no transforma en efectivo sus líneas de cobranzas se queda sin los bienes suficientes para mejorar movimientos de sus tiempos efectivas de productividad y de negocios, lo cual, significa la carencia de recursos y paraliza tiempos operacionales, por otro lado, aumentar los consumidores insolventes. La ineficiencia de la entidad en la convertibilidad a efecto de la cobranza puede conllevar a preocupaciones económicas y en algunos casos incluso llegar a la quiebra; presenciar casos en los que incluso no se cuente con saldos en las cuentas financieras, sin estar siquiera representado por tangibles o inventario los listos para su comercio, sino que simplemente establece una cobranza.
- En concreto, las políticas de crédito son aquellas normativas, lineamientos, condiciones de pago, clasificación de clientes, documentos y cobranzas que son indispensables completamente en las labores de la actividad económica, para una adecuada gestión

del efectivo, aumentar las ganancias, obtener nuevos usuarios y producir mayor rentabilidad para la entidad. Se deben realizar varias gestiones para lograr que el cliente pague por el bien o servicio, esta buena práctica de disminuir las pérdidas acumuladas son producto de la diferencia existente entre la energía generada y la energía facturada. Es importante estimular tanto al colaborador como al deudor para que la cobranza se realice de forma eficiente y eficaz.

- Procedimiento de cobranza. De acuerdo con Bone (2015) para tener al cliente pendiente de cancelar su cuenta, se hace necesario aplicar procedimientos más rígidos; esto, con el fin de recuperar el crédito. Entre los procedimientos están: notificaciones de cartas por escrito, llamadas telefónicas, visitas personales y agencias de cobranza.
- Sistemas de Cobranza. Al emplear un sistema de cobranza, la empresa tiene una gestión más eficiente en cuanto a la recuperación de la deuda, ya que se emplea un método que registra y clasifica las cuentas por vencer, las que pasan a incobrables, este sistema ha de considerarse si cuenta con la debida normativa, los procedimientos y las estrategias para ejercer la función de cobranza (Morales, 2014). Bravo (2015) indica que la gestión por procesos es un tipo de gestión que ayuda al liderazgo de una organización a identificar, representar, diseñar, formalizar, monitorear, mejorar y hacer más productivos los procesos organizacionales con el fin de generar la confianza de sus clientes. (Mercado, 2012) señala que existe situaciones en la que la entidad aplica a los consumidores tiempos reducidos para la cancelación adecuada dentro de un desarrollo inflacionario, ciertos consumidores pueden hallarse sujetas a situaciones que ameritan disminución del capital de operación, y la entidad debe tener una rapidez en el área de cobranza con la finalidad de obtener por lo menos un saldo por cobrar al menos por un mínimo valor.

## 1.2 Antecedentes

### 1.2.1 Internacionales

Entre los estudios que se basa el trabajo de investigación; se presenta a Arévalo (2016) en su investigación el autor concluye; no existe un adecuado sistema de control interno en el área de recaudación; careciendo de un manual actualizado a cerca de las funciones que deben desempeñar los funcionarios públicos, el liderazgo del jefe inmediato no es el adecuado, la entidad no realiza capacitaciones, ni evaluaciones periódicas a los funcionarios, además no existe buena comunicación entre los funcionarios públicos que integran dicho departamento, las estrategias y controles de pago que realiza la entidad no están bien difundidos a los usuarios. El monto recaudado anualmente es menor a la facturación que realiza la empresa, por lo que la entidad pública no logra cancelar a los proveedores generadoras de energía, siendo la principal causa el retraso en los pagos por parte de los usuarios finales, hurto de energía, pérdida de energía por instalaciones obsoletas, entre otras causas. La falta de cultura de pago por parte de clientes, obliga a saldar a tiempo su facturación por kilovatios lo que permite acceder al subsidio que otorga el gobierno, sin embargo, no se esfuerzan por ser puntuales en los pagos, algunos ven como prioridad acceder a los bonos mientras que otros simplemente esperan notificaciones de corte.

Gámez (2010) en su trabajo de investigación concluye que en los últimos años las empresas han mostrado una creciente preocupación por conseguir un sistema de control interno eficaz que permita reducir los riesgos asociados a su actividad anticipándose al máximo a los efectos de dichos riesgos. Factores que han surgido un desarrollo y refinanciamiento de las técnicas y herramientas de control utilizadas en todas las áreas del negocio, no solo en relación con la contabilidad. Si bien es cierto, el control interno estaba previamente vinculado a un control auditable, posteriormente, la complejidad de los negocios y el continuo cambio en el entorno empresarial han favorecido la necesidad de que la gestión de la empresa se apoye en herramientas que, más allá del control auditable, que permita una gestión más eficaz y la consecución de los objetivos previstos. Para que el sector público sea eficaz y eficiente y capaz de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, es necesario poner en marcha los mecanismos de control

interno y auditorias operativas que superen límites de control de legalidad y que, de la forma similar a lo que sucede en las empresas privadas, asegurar al inversionista (en este caso, al ciudadano contribuyente), el buen uso de los recursos previstos para su administración y gestión. Las empresas públicas deben implementar el sistema de control en la dirección del control y los profesionales de la empresa, también el cumplimiento de la normativa vigente, disponiendo de las herramientas tecnológicas.

Sánchez (2020) en su tesis concluye; que los usuarios internos de la cooperativa en el área de atención al cliente tienen un conocimiento limitado de procedimientos de crédito y manuales de crédito, lo cual es perjudicial en muchos sentidos porque son ellos quienes brindan la primera información cuando llega un cliente, lo que genera resentimiento y conflicto con el personal. En cuanto a la elaboración del presupuesto anual de cada oficina, se hace más en función de las necesidades de crecimiento de la institución que de las exigencias y logros de cada oficina. Los asesores comerciales no cuentan con un manual de procedimientos de cobranza; en cambio, deciden qué tipo de acción tomar con un deudor. Tampoco cuentan con un departamento encargado de las cobranzas o dar seguimiento a la deuda; lo que hace que se deteriore por no ser atendida con prontitud.

Cruz (2013) en su investigación señala que para garantizar que los datos que se muestran en los estados financieros sean adecuados para la toma de decisiones al interior de la organización, se destaca la necesidad de crear un manual de crédito y depurar las cuentas de cobro. Respecto al control interno es importante contratar personal con altos valores éticos y morales, siendo este un factor muy importante que contribuye a mantener la armonía del grupo de trabajo y al mismo tiempo el control facilitará la seguridad razonable del cumplimiento de objetivos operacionales y financieros de la organización.

Rivera (2020) en su tesis concluye que a falta de un adecuado control interno se tiene el incremento de las facturas morosas, que no se recuperan en el tiempo establecido de la inversión de inventarios, lo que genera el incremento de facturas incobrables, originando la falta de liquidez para la empresa.



Espinoza (2020) en su investigación que tiene por objetivo la propuesta de un apropiado manejo de gestión de crédito y cobranza y la relación con la rentabilidad y liquidez de la Mipymes, se caracteriza por analizar la gestión de cobro y garantizar las prácticas de gestión de créditos y cobranzas. El autor concluye que la empresa no cuenta con el personal encargado en la gestión de crédito y cobranza, como consecuencia de no contar con políticas definidas para el procedimiento de cobro de la cartera vencida, y resalta la importancia del manejo correcto de los activos y pasivos corrientes, así como los activos y fuentes de financiamiento permanente a largo plazo. Prestar especial atención a los movimientos operacionales y a las políticas o procedimientos de venta con el fin de conseguir mayores beneficios para la entidad.

Suárez (2019) en su investigación Sistema de procedimiento de control interno de las cuentas por cobrar para la repercusión eficaz de cartera del grupo Champmar S.A. de tipo hipotético deductivo, concluye que el control interno y las cuentas por cobrar no se encuentran favorable y que la implementación de un sistema de procedimiento de control contribuirá a mejorar las cuentas por cobrar, para la recuperación eficiente de cartera de grupo Champmar.

### **1.2.2 Nacionales**

Ramírez (2021) en su investigación de tipo no experimental de enfoque mixto cuantitativo - cualitativo, de diseño correlacional, causal transversal, el autor concluye que la gestión de cobranzas influye significativamente e inversamente en la morosidad de pago de los usuarios. Significa que la morosidad de pagos se explica por la deficiente gestión de cobranza en Sedalib S.A.

Pacherrez (2019) en su investigación basada en un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, concluye que la entidad de Servicios el Progreso S.A. tiene una deficiencia del control interno, además que el personal manifiesta, que se envían reportes al supervisor, pero estas deben ser validados en el sistema y por un analista para que haya una mejor recaudación e ingresos para la empresa, también manifiestan que no hay una buena comunicación entre las áreas, dicho esto debemos identificar los riesgos para ir mejorando.

Morillo (2019) en su investigación basada en una investigación no experimental de corte longitudinal y correlacional, teniendo como objetivo analizar la relación del sistema de control en la gestión administrativa y académica de la Universidad Nacional de Cajamarca. El autor concluye que en la Universidad de Cajamarca el control interno es deficiente, como consecuencia de la inobservancia del control interno en el marco integrado de control interno del Informe COSO y que existe una relación directa entre el control y el marco integrado de control integrado y la gestión académica de la Universidad.

Maita (2018) a través de su investigación implementación de control interno y su influencia en el desempeño de la institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del ejército del Perú, de enfoque cuantitativo y de tipo explicativo, concluye que la implementación del control influye significativamente en el desempeño de la Institución, en los competentes de ambiente de control, la evaluación de riesgo y la actividad de control gerencial.

Valera (2017) en su investigación; influencia del control interno en la Gestión Administrativa de la dirección sub regional de salud de Huallaga, de corte descriptivo correlacional, concluye que existe una relación directa del control interno y la gestión administrativa, influenciado por una mala gestión administrativa.

Espinola y Urbina (2015) en su investigación; fortalecimiento del sistema de control interno en la entidad educativa IFB con base en la Metodología COSO, sobre el objetivo planteado; en proponer lineamientos para una educación del sistema de control interno basado en el marco COSO 2013. Concluye que los componentes con mayos brecha son actividades de control, información y comunicación, relacionados a falta de actualización de políticas, procedimientos y falta de identificación de información clave.

Sanchez (2015) a través de su investigación; evaluación del sistema de control interno basado en la metodología COSO ERM en las áreas de crédito y cobranzas de la derrama magisterial, concluye que el personal de crédito y cobranzas no cuenta con los conocimientos necesarios para realizar una adecuada gestión de riesgo, debido a que la empresa no capacita continuamente al personal en temas relacionados al riesgo, lo que incide en el logro de objetivos. Es

necesario al área de cobranzas, se determinó un proceso principal de seguimiento y recuperación del crédito, estos subprocesos presentan 14 riesgos identificados y 11 controles establecidos, así como tres actividades sin control.

Mogollón (2021) en su investigación; análisis financiero de la gestión de cobranzas y su impacto en la gerencia de Petroperú S.A., con objetivo de evaluar de qué manera la gestión de cobranzas impacta en la gerencia financiera de Petroperú, investigación que concluye con el análisis financiero donde se halló el incremento de las cuentas por cobrar y su antigüedad. Llegando a demostrar que la gerencia de finanzas no realiza oportunamente cobranzas, lo que impacta de manera negativa los resultados de la empresa, además de no tener un control y seguimiento a las líneas de crédito otorgados a los clientes. También se evidenció que no se aplican indicadores financieros de gestión que miden los índices de morosidad, recuperación de las cuentas por cobrar y contactabilidad de los clientes.

Yancce (2017) en su investigación de gestión de créditos y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruana SAC, distrito de Ate, concluye que la rotación de cuentas por cobrar influye en la liquidez corriente de la empresa, además revela que la implementación de un área de gestión de cobranzas mejora la rotación y recuperación de las cuentas por cobrar.

Puma (2021) en su investigación; el control interno y la información financiera en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, con el objeto de establecer en qué medida un apropiado control interno influye en la información financiera del MTPE, llegando a las siguientes conclusiones; en el ministerio de trabajo existe debilidad en el componente ambiente de control, también se determinó que la evaluación de riesgo en el marco del control es deficiente, reconociéndose debilidades en la revisión y conciliación en la separación de las acciones de inspección reflejándose las mismas en la reproducción de información financiera.

Romero (2019) investigación del control interno y su influencia en la prevención de riesgo de tesorería de Electrosur S.A. 2018, el autor concluye que el control interno influye significativamente en la prevención de riesgo de tesorería de Electrosur, debido a que el control interno permite buscar los métodos

y medidas que adoptarán para promover el correcto desarrollo de las operaciones financieras. También el control interno incide en los registros contables ya que el área de tesorería registra operaciones que se reflejan en los estados financieros de la empresa debido a la falta de manuales y mecanismos de control.

### 1.2.3 Locales

Benavente (2019) en su investigación de tipo cuantitativo y de diseño no experimental. El autor concluye que las empresas de transporte en la región de Puno, no cuentan con un eficiente sistema de control interno, en los componentes de ambiente de control, actividad de control y componente de comunicación e información, demostrando así que los niveles de control correctivo, preventivo y de detección de los riesgos son deficientes, por lo que es necesario mejorar las funciones, procedimientos y cumplimiento de los objetivos de las empresas en la región de Puno.

Arteta (2018) en su investigación; el control interno y su incidencia en la gestión de tesorería de las Universidades Públicas de la región Puno, concluye:

- El bajo nivel de implementación del control interno incide negativamente en la gestión de tesorería por lo que están fuertemente correlacionadas.
- La dirección general de Administración no tiene una apropiada revisión, verificación y evaluación sobre el desempeño de los funcionarios y servidores que laboran en la oficina de tesorería, generando un nivel bajo de identificación de riesgo d procesos, el bajo nivel en la aplicación de plan de contingencia que ayudaría a dar respuesta oportuna a la ocurrencia de situaciones riesgosas, y la falta de comunicación sobre las deficiencias de los procesos que ocasionan bajo nivel de autoevaluaciones evitando proponer planes de mejora continua.
- Asimismo el nivel de cumplimiento de las normas y procedimientos de tesorería es bajo e incide negativamente en el manejo de fondos públicos, los servidores públicos no se emplean adecuadamente los manuales de procedimientos, guías y directivas del área para un apropiado uso de los fondos públicos, además no se cuenta con una completa documentación sustentatoria de los ingresos y gastos registrados (SIAF - SP) y también se

puede comprobar que no tiene un adecuado ambiente para la cautela de documentación de las operaciones de los ingresos y de los gastos.

Mancilla (2019) en su investigación; control interno y su influencia en la gestión por resultados de las municipalidades provinciales de la región Puno, concluye: La implementación del control interno es fundamental en la gestión de las municipalidades de la región, sin embargo, en las municipalidades provinciales de la región Puno no se implementan, razón por lo que no se cumple con los objetivos y metas. La implementación eficiente del control interno influye en la gestión por resultados en la ejecución presupuestal y cumplimiento de objetivos y metas.

Mendoza (2020) en su investigación; Implementación del sistema de control interno en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras del Ministerio del Interior en el sur del Perú, llega a las siguientes conclusiones:

- Las unidades ejecutoras han cumplido con la implementación del sistema de control interno a través de los ejes cultura organizacional, gestión de riesgo y supervisión, por lo que es aceptable para la mejora de la gestión administrativa.
- La implementación del control interno ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales tanto en las metas y actividades previas en el Plan Operativo Institucional en el que determina el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Las unidades ejecutoras del ministerio del interior no cuentan con instructivo interno para la gestión administrativa de las Unidades ejecutora del Ministerio del interior en el sur del Perú, se hace necesario la aprobación de un instructivo para mejorar y que sea consecuente la implementación del sistema de control interno y cumplir con los objetivos institucionales.

Arcaya (2018) en su investigación; el control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno, concluye que el control interno tiene influencia significativa en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, son influenciados por los factores como el control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo y



control interno de los gastos. Para un mejor control interno es necesario la planeación y control de servicios en los servicios hoteleros en la planeación y control de servicios está influenciado en un 24.5% por los cambios en el control interno que se presenta en los servicios hoteleros de la región Puno.

Chino (2017) en su investigación concluye; la cobranza de la cartera morosa no se realiza de manera efectiva, incrementando durante el 2015 en 24.04% en comparación del 2014 en 19.70%, afectando directamente la recaudación de ingresos y una baja rentabilidad de la empresa. Las cuentas por cobrar se incrementan cada año, debido a la falta de gestiones de cobranza, procedimientos de recuperación de la cartera morosa, la empresa no cuenta con gestores de cobranza en consecuencia se tiene niveles altos de morosidad.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Identificación del problema

Se hace necesario fortalecer y mejorar el control interno en las instituciones y empresas en nuestra región y el país, ya que a lo largo de la historia se presentaron numerosos problemas de fraude y corrupción que pone en manifiesto la vulnerabilidad y carencia de controles rígidos en todos los procesos de la actividad y gestión administrativa. Para evitar omisiones e inexactitudes en su información y el uso inadecuado de los recursos, resulta práctico realizar actividades de control en cada una de las actividades que desarrollan las empresas, así como en cada una de sus diversas áreas funcionales. Como resultado, la información financiera y contable proporcionada a la dirección para la toma de decisiones probablemente refleje cuentas con cifras sesgadas; por lo tanto, el control interno es una herramienta que permite a una organización alcanzar sus objetivos preservando sus recursos; obteniendo información precisa, completa, oportuna y útil, identificando y evitando riesgos que podrían imposibilitar el logro de sus objetivos o provocar efectos negativos para la empresa.

En el caso de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. comprendida como la única empresa generadora de energía eléctrica en la región contemplado en el régimen privado con recursos públicos, entre la estructura orgánica que la compone se presenta diferentes áreas para el cumplimiento de los objetivos institucionales, sin embargo, se evidencia que la empresa no cuenta con el área de cobranzas y no cuenta con una directiva o procedimiento de cobranzas a clientes por la venta de energía eléctrica y otros ingresos; ingresos que se ven reflejados en los estados financieros de la empresa, teniendo en cuentas por cobrar S/16,073.00, S/15495.00 y S/26,754.00 (expresados en millones de soles). Teniendo como resultado el incremento constante de las cuentas por cobrar, por lo que la situación implica riesgos de que se cumpla con los objetivos empresariales.

#### 2.2 Enunciados del problema

A partir del problema planteado formulamos las siguientes interrogantes:

### 2.2.1 Problema general

- ¿De qué manera el control interno incide en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán, periodo 2020-2022?

### 2.2.2 Problemas específicos:

- ¿De qué manera el ambiente de control incide en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.?
- ¿De qué manera la evaluación de riesgo incide en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.?
- ¿De qué manera la actividad de control incide en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.?
- ¿De qué manera la información y comunicación incide en la gestión de cobranzas en la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.?
- ¿De qué manera la supervisión incide en la gestión de cobranzas en la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.?

## 2.3 Justificación

Es importante que toda institución o entidad que está enmarcada en el cumplimiento del control interno cumpla con este importante elemento, por lo que la presente investigación busca analizar y evaluar el control interno en la gestión de cobranzas para que la información contable - financiero sea razonable y confiable. Los riesgos son inherentes a toda actividad económica tanto en empresas y sector público, por lo que no están eximidos de estos sucesos, la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. presenta una falta de control en la gestión de cobranzas los mismos que se reflejan en las cuentas por cobrar, incrementadas año tras año debido a que no cuentan con manuales ni procedimientos establecidos en sus directivas internas. El presente estudio permite establecer medidas para prevenir y reducir riesgos, mediante controles adecuados implementando políticas y sistemas de control, alineados con los objetivos de la empresa, para una adecuada gestión de cobranzas.



## 2.4 Objetivos

### 2.4.1 Objetivo general

- Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. periodo 2020 -2022.

### 2.4.2 Objetivos específicos

- Analizar de qué manera el ambiente de control incide en la gestión de cobranzas de la empresa de generación Eléctrica San Gabán S.A.
- Conocer de qué manera la evaluación de riesgo incide en la gestión de cobranzas de la empresa de generación Eléctrica San Gabán S.A.
- Analizar de qué manera la actividad de control incide en la gestión de cobranzas en la empresa de generación Eléctrica San Gabán S.A.
- Determinar de qué manera la información y comunicación incide en la gestión de cobranzas en la empresa de generación Eléctrica San Gabán S.A.
- Determinar de qué manera la supervisión incide en la gestión de cobranzas en la empresa de generación Eléctrica San Gabán S.A.

## 2.5 Hipótesis

### 2.5.1 Hipótesis General

- Un adecuado control interno incide directamente en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. periodo 2020-2022.

### 2.5.2 Hipótesis Específica

- Una adecuada implementación del ambiente de control incide en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.
- Una oportuna evaluación del riesgo incide en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.



- La correcta evaluación de la actividad de control incide en la gestión de cobranzas en la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.
- Una adecuada información y comunicación incide en la gestión de cobranzas en la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.
- La correcta supervisión incide en la gestión de cobranzas en la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Lugar de estudio

El lugar de la investigación se realizará en la región de Puno, que está ubicado en la parte sureste del territorio peruano, en un territorio de aproximadamente 72,00 km<sup>2</sup>, representa el 5.6% del territorio peruano, con una población del 1 200.000 habitantes, de los cuales el 60% es rural y el 40% es urbano. El 70% del territorio está situado en la meseta del Collao y el 30% ocupa la región amazónica.

Ámbito específico: Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A. sede administrativa Puno.

#### 3.2 Población

El universo del trabajo de investigación estuvo representado por 80 trabajadores de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.

**Tabla 1**

*Determinación de la población*

Unidad Orgánica	Cantidad
Gerencia General	13
Gerencia de Producción	33
Gerencia Comercial	08
Gerencia de Administración y Finanzas	24
Gerencia de Proyectos	02
<b>Total</b>	<b>80</b>

*Nota.* Memoria anual 2020.

#### 3.3 Muestra

La muestra es un subconjunto de la población cuyos componentes se eligen por muestreo probabilístico y no probabilístico. En la investigación cuantitativa se recogen datos cuantitativos para establecer las relaciones entre las variables. Los procedimientos de muestreo permiten determinar cuáles son los integrantes de la muestra que pueden aportar la información más relevante a los propósitos de la investigación.

La muestra de estudio de la presente investigación es no probabilística por lo que se consideró a los trabajadores que laboran en la Gerencia de Administración y finanzas y Gerencia Comercial. Además, se revisaron las cuentas por cobrar de los Estados Financieros de la empresa de Generación Eléctrica de San Gabán S.A.

**Tabla 2**

*Distribución de población y muestra de estudio*

Descripción del cargo	Nº Colaboradores
Gerencia de Administración y Finanzas	24
Gerencia Comercial	08
Gerencia General	13
<b>Total</b>	<b>45</b>

*Nota.* Memoria anual 2020.

### 3.4 Método de investigación

Tipo de Investigación. La presente investigación estuvo diseñada como un estudio cuantitativo no experimental, estudio que se realizó sin manipular las variables y solo se observó los fenómenos en su medio natural antes de analizarlos (Hernández, 2014).

Diseño de la Investigación. El diseño de investigación empleado fue no experimental, explicativa - causal (Causa - Efecto), porque se buscó identificar la relación que existe entre las dos variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio.

Inicialmente se realizó una investigación descriptiva, en la que se vinculó las variables para buscar causalidad o influencia. En esta fase transversal se aplicará el uso de instrumentos, y el estudio se realizará una sola vez (Hernández, 2014).

#### 3.4.1 Instrumentos de recolección de datos

- **Cuestionario.** Los datos fueron recogidos y las variables medidas mediante instrumentos validados y codificados.

En el presente estudio se utilizó el cuestionario dirigido a los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A., que están afines a la gestión del crédito y las cobranzas, en la presente investigación el cuestionario se encuentra en el Anexo 1 divididos por variables (Control Interno y Gestión de Cobranzas), donde cada uno está dividido por dimensiones, ver anexo 1.

### 3.4.2 Técnica de investigación

- **Encuesta.** En el presente estudio se utilizó la encuesta dirigida al personal y funcionarios de las áreas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.
- **Revisión Documental.** Se utilizó este instrumento de investigación para recolectar información de documentos en la web como la misma empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.

### 3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

Se realizó aplico el instrumento de un cuestionario de acuerdo a las variables de Control interno y gestión de cobranzas según la población analizada.

#### 3.5.1 Descripción de variables analizadas en los objetivos específicos

- **Variable independiente: Control interno**

Definición de control interno comprende la organización que incita e influye en la actividad de los trabajadores que se realiza de acuerdo a sus actividades. Es en especial el primordial componente sobre el que se mantiene o intervienen los otros elementos e indispensable, a su vez, para la elaboración de los propios objetivos de control (Estupiñan, 2013).

- **Variable dependiente: Gestión de Cobranzas**

Definición de gestión de cobranzas Es un desarrollo de formación al comprador (Flores, 2015). La gestión de cobranza nace como un juicio a desarrollar, cuando se efectúa una venta o prestación de servicio, entonces podemos decir que una transacción jamás estará completamente hecha hasta que se realice el cobro o el pago correspondiente. La gestión de cobranza y todos los procesos que implica se ha ampliado con un factor conocido como crédito el cual se tiene que liquidar en los momentos correspondientes para que la liquidez de la empresa se mantenga estable, esta labor parte de las áreas administrativas de cada empresa (Morales y Morales, 2014).

**Tabla 3**

*Operacionalización de variables 1*

Variables	Dimensiones	Indicadores
<b>Control Interno</b>	Ambiente de Control	Competencia profesional Estructura Organizativa
	Evaluación de Riesgo	Identificar los riesgos Mecanismos para identificar riesgos
	Actividad de Control	Políticas Procedimientos
	Información y Comunicación	Información Relevante Comunicación Interna
	Supervisión	Evaluaciones continuas

*Nota.* Matriz de autores.

**Tabla 4**

*Operacionalización de variables 2*

Variables	Dimensiones	Indicadores
<b>Gestión de Cobranzas</b>	Cuentas por Cobrar	Gestión de Cuentas por Cobrar Cuentas Incobrables
	Políticas de Crédito	Políticas de Crédito Condiciones de Crédito
	Políticas de Cobranza	Políticas de Cobranza Procedimiento de Cobranza

*Nota.* Matriz de autores.

### 3.5.2 Descripción detallada del uso de materiales, equipos e instrumentos de investigación

A través de la investigación se procederá a analizar y evaluar la información recopilada mediante el instrumento del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de generación eléctrica San Gabán, de esa forma concretar los objetivos planteados, en aplicación del procesamiento de datos con los programas Microsoft Excel y SPSS, que se muestran en el capítulo de resultados con las respectivas interpretaciones.

### 3.6 Validación de los instrumentos de recolección de datos

Es importante la medición del instrumento, a través de consistencia interna de Alfa de Cronbach, porque la investigación se basó en los resultados del instrumento aplicado, para conocer “El control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. periodo 2020-2022”. Se utilizó la herramienta fundamental llamada índice de consistencia interna de Alfa de Cronbach, para ello se ha tomado en cuenta lo siguiente:

- El instrumento aplicado es confiable cuando el coeficiente alfa de Cronbach es igual o mayor a 0.70. por lo tanto, decimos que las mediciones o las preguntas son consistentes y además son estables.
- El instrumento aplicado no es confiable cuando el coeficiente alfa de Cronbach es menor a 0.70. por lo tanto, decimos que las mediciones o las preguntas no son consistentes y presentan variedad.

**Tabla 5**

*Resumen del procesamiento de data Variable 1, variable 2*

	CASOS	N	%
Casos	Válido	45	100.0%
	Excluido*	0,0	0,0
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

Como se aprecia en la tabla 5, del procesamiento de data de las dos variables, tanto control interno y gestión de cobranzas, se tiene una muestra de 45 encuestados, de los cuales ningún encuestado se encuentra excluido. Por lo tanto, se dice que el alfa de Cronbach tiene un resultado real y exacto para nuestra investigación.

**Tabla 6**

*Fiabilidad del instrumento de Alfa de Cronbach estandarizado*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,878	23



En la siguiente tabla 6 se aprecia que el alfa de Cronbach de la variable control interno y la variable gestión de cobranzas, tiene un total de 23 preguntas respecto a las 2 variables, teniendo un valor de  $0,878 > 0,70$ , lo cual indica que el instrumento de uso tiene un alto grado de confiabilidad, lo cual conlleva a la validación para el procedimiento de la información.



## CAPÍTULO IV

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1 Resultados

Análisis descriptivo de la variable Control Interno

**Tabla 7**

*Ambiente armónico y eficaz con adecuado control de las actividades*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente en Desacuerdo	6	13%
En desacuerdo	12	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	29%
De acuerdo	10	22%
Totalmente de acuerdo	4	9%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

De la tabla 7. Se verifica que de los trabajadores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A., referente al ambiente armónico y eficaz con adecuado control de las actividades, el 29% representado por 13 trabajadores manifestaron, estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 27% representado por 12 trabajadores, indicaron que están en desacuerdo, un 22% representado por 10 trabajadores, indicó que se encuentra de acuerdo, el 13% representado por 6 trabajadores, mencionan que se encuentran totalmente en desacuerdo y el 9% representado por 4 trabajadores, manifestó estar totalmente de acuerdo.

En relación al componente de ambiente control, concluimos que, en su aparato de competencias profesionales del personal de la empresa, no cuenta con un adecuado ambiente armónico y eficaz de control de las actividades, esto en cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, dentro del organigrama y estructura institucional, en tanto que la gestión de cobranzas es deficiente y se ve reflejado en la baja recaudación de ingresos y el incumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

La recaudación por cuentas por cobrar implica la buena organización y ambiente laboral armónico, en el que el personal se desempeñe según normas y directivas internas generando un ambiente que coadyuve el desarrollo personal y profesional.

**Tabla 8**

*Los funcionarios promueven un buen ambiente laboral*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	4	9%
En desacuerdo	12	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	24%
De acuerdo	10	22%
Totalmente de acuerdo	8	18%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

De la tabla 8. El personal encuestado sobre; si los funcionarios promueven un buen ambiente laboral, el 27% representado por 12 trabajadores manifiestan estar en desacuerdo respecto a las actividades y acciones de condiciones de buen ambiente laboral, el 24% representado por 11 trabajadores, indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 22% representado por 10 trabajadores manifestaron que están de acuerdo, en tanto el 18% representado por 8 trabajadores indicaron estar totalmente de acuerdo y un 9% representado por 4 trabajadores indican que se encuentra totalmente desacuerdo.

Las actividades y acciones desempeñadas por el personal implican el desarrollo de sus funciones en condiciones que promueva un buen ambiente laboral, de comunicación y coordinación y capacitación constante.

La competencia profesional implica el cumplimiento de la normativa, y una constante actualización que rige la actividad empresarial, en la empresa no promueven un ambiente laboral adecuado en relación a sus actividades y el cumplimiento de sus responsabilidades con principios éticos y competencia profesional con parámetros de disciplina, el cual repercute en el normal desarrollo de sus actividades diarias y el cumplimiento de las tareas encomendadas por la dirección.

**Tabla 9***Cuenta con organigrama, sobre la base de la misión, objetivos de la empresa*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	18	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	24%
De acuerdo	15	33%
Totalmente de acuerdo	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

De la tabla 9. Del personal encuestado referente que si la empresa cuenta con un organigrama estructurado y desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades reales de la empresa Se deduce que el 40% de los encuestados representado por 18 trabajadores se manifestaron que se encuentran en desacuerdo sobre el desarrollo de la misión, objetivos y actividades de la empresa partir de la estructura orgánica, el 33% representado por 15 trabajadores indican estar de acuerdo, mientras el 24% representado por 11 trabajadores mencionaron no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguidamente 2% representado por 1 trabajador se encuentra totalmente de acuerdo siendo el de menor porcentaje de la encuesta y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.

Con relación al componente de ambiente de control, el indicador estructura organizacional de la empresa, podemos indicar que la empresa cuenta con el organigrama, el mismo que no es de conocimiento de todo el personal, la alta dirección de la entidad es responsable de establecer una organización funcional plasmada en una estructura orgánica con niveles de autoridad y responsabilidad, acorde a la necesidad funcional con mecanismos sólidos de informaciones en la gestión de las actividades de la empresa.

El organigrama es importante en toda institución que permite la coordinación y distribución correcta de las líneas jerárquicas en cumplimiento sus funciones y tareas encomendadas en cumplimiento del objetivo institucional.

**Tabla 10***El personal trabaja en base al manual de gestión de procesos*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	25	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	27%
De acuerdo	6	13%
Totalmente de acuerdo	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Según se aprecia en la tabla 10. Se verifica que de los trabajadores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A., respecto a la interrogante, si el personal de la empresa trabaja en base al manual de gestión de procesos y procedimientos, según los flujos de información debidamente verificados según estructura organizativa., el 56% representado por 25 trabajadores encuestados manifiestan su desacuerdo, el 27% representado por 12 trabajadores indican ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras un 13% representado por 6 trabajadores indican en estar de acuerdo y el 4% representado por 2 trabajadores mencionan que si están de acuerdo en su totalidad siendo el de menor porcentaje de la encuesta y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo

Se concluye que el personal que labora en la empresa, que la mayoría no tiene conocimiento, ni cuenta con el manual de gestión de procesos, que guíe y oriente según los flujos de información verificados.

Además, tiene una mínima tendencia de mejora o la aplicación de la misma, respecto a la gestión de cobranzas de la empresa, manual de gestión que coadyuvaría a la mejora en la gestión de cobranzas y generar mayores ingresos. De tal forma que indique el procedimiento de la gestión de cobranzas, lo plazos, requisitos mínimos, sistematización y optimización de tiempos en los procesos.

**Tabla 11**

*Establece mecanismos de control que le permitan identificar y valorar los riesgos*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	13	30%
En desacuerdo	21	49%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	12%
De acuerdo	4	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Según se aprecia en la tabla 11. En relación a la encuesta sobre si la empresa establece mecanismos de control que le permitan identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en el logro de objetivos y metas a los mecanismos de control, el 49% de encuestados representado por 21 trabajadores manifiestan su desacuerdo, el 30% representado por 13 trabajadores indican su total desacuerdo, mientras un 12% representado por 5 trabajadores indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9% representado por 4 trabajadores manifiesta estar de acuerdo y ningún encuestado indica estar totalmente acuerdo.

Los mecanismos de control establecidos por la empresa que permitan identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en el logro de objetivos y metas de la empresa San Gabán S.A.

En relación a los mecanismos de control, la empresa no establece mecanismos de que permitan identificar y valorar los riesgos que pueden impactar en el logro de objetivos y metas, esencialmente en referencia a la gestión de cobranzas de cuentas por cobrar. La evaluación de riesgos se debe enfocar en todos los niveles para mitigar el riesgo al máximo tanto en los niveles internos y externos.

Los riesgos se deben valorar y gestionar partiendo de un diagnóstico identificando los niveles de riesgo, a través de la implementación de procedimientos, manuales que mitiguen y optimicen el riesgo existente, siempre en cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Tabla 12**

*Cuenta con una unidad específica responsable de administración de riesgos*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	13	29%
En desacuerdo	22	49%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	16%
De acuerdo	3	7%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

En referencia a la tabla 12. Se verifica que de los trabajadores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. Si la empresa cuenta con una unidad específica o equipo de trabajo responsable de coordinar el proceso de administración de riesgo, el 49% de los encuestados representado por 22 trabajadores manifiestan estar en desacuerdo, siendo un porcentaje de mayor preponderancia, el 29% representado por 13 trabajadores indica total desacuerdo, seguido de 16% representado por 7 trabajadores que manifiesta ni estar de acuerdo ni en desacuerdo, y un 7% representado por 3 trabajadores se encuentra de acuerdo y ningún trabajador indico que está totalmente de acuerdo.

Es claro que la empresa no cuenta con ninguna unidad o equipo de trabajo responsable que coordine los procesos de riesgos en relación a las cobranzas para el beneficio de la empresa.

De la tabla 12 indicamos que; en relación al responsable de coordinación de procesos de riesgo, la empresa no cuenta con el personal ni con el área específico, para la administración del riesgo de cobranzas, en tanto los riesgos que presenta las cobranzas no son gestionados oportunamente, lo que implica una disminución de la recaudación por las cuentas por cobrar, en los diferentes periodos se manifiesta esta disminución e incremento de las cuentas por cobrar, que según la normativa del procedimiento contable se llegan a castigar las cuentas de incobrables.

**Tabla 13**

*Se realiza la evaluación de riesgo; donde se analizan errores que puedan haber provocado la pérdida de recursos*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	13	29%
En desacuerdo	20	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	20%
De acuerdo	2	4%
Totalmente de acuerdo	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Como se puede apreciar en la figura 13. De los trabajadores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. del total de encuestados en relación a si existe la evaluación de riesgos donde se analizan errores que puedan haber provocado la pérdida de recursos, errores de información o incumplimientos legales o normativos.

El 44% representado por 20 trabajadores manifiesta que están en desacuerdo, el 29% representado por 13 trabajadores indicaron totalmente en desacuerdo, seguidamente en un 20% representado por 9 trabajadores mencionan que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, a la vez el 4% representado por 2 trabajadores y 2% representado por 1 trabajador están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

Respecto a evaluación de riesgo en el que analicen la pérdida de recursos, la empresa no cuenta con la evaluación de riesgos de cobranzas; donde se analicen errores que puedan haber provocado la pérdida de recursos, errores de información o incumplimientos legales o normativos.

Lo que involucra que la empresa es responsable de definir y documentar la política de gestión de riesgos, estableciendo objetivos claros y comprometiéndose con una buena gestión de riesgos, implementando procesos y políticas claras para la adecuada gestión de las cobranzas.

**Tabla 14**

*La empresa cuenta con un plan de contingencia para situaciones de riesgo*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	9	20%
En desacuerdo	27	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	11%
De acuerdo	4	9%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

De la tabla 14, de los trabajadores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. En relación mecanismos para identificar riesgos, si la empresa cuenta con un plan de contingencia que permita dar respuesta oportuna a situaciones de riesgo identificados.

El 60% representado por 27 trabajadores mencionan estar en desacuerdo, el 20% representado por 9 trabajadores totalmente desacuerdo, el 11% representado por 5 trabajadores ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 9% representado por 4 trabajadores se encuentra de acuerdo, ningún trabajador indica estar totalmente de acuerdo.

Se aprecia que la empresa no cuenta con planes de contingencia que les permita dar una respuesta oportuna a distintos tipos de riesgo identificados en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica.

Además, no tiene propensión a mejorar, en este sentido, la gerencia es responsable de asegurar que la política y mecanismos de gestión de riesgos sea entendida, puesta en práctica y mantenida en todos los niveles organizacionales, según la estructura organizativa de la empresa. En atención oportuna ante cualquier situación de riesgo de pérdida de ingresos que sea perjudicial para el cumplimiento de los objetivos institucionales.



**Tabla 15**

*La empresa cuenta con políticas en cumplimiento a sus objetivos*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	16%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	44%
De acuerdo	15	33%
Totalmente de acuerdo	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

De la tabla 15. Si la empresa cuenta con políticas, manuales y documentos, donde se establezca la obligación de evaluar y actualizar las políticas y procedimientos para el cumplimiento a sus objetivos y metas. De los trabajadores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.

El 44% representado por 20 trabajadores manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo siendo un porcentaje mayor en la encuesta, mientras que el 33% representado por 15 trabajadores se manifestaron de acuerdo, el 16% representado por 7 trabajadores se encuentra en desacuerdo y el 7% representado por 3 trabajadores está totalmente de acuerdo y ningún trabajador indica estar totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la empresa cumple de manera regular con las políticas, manuales y documentos, donde se establezca la obligación de evaluar y actualizar las políticas y procedimientos para el cumplimiento a sus objetivos y metas planteados por la empresa de generación eléctrica.

Tiene una tendencia de mejora, que es un indicador favorable, por lo mismo es importante el fortalecimiento y dar el cumplimiento de los mecanismos de trabajo y establecer protecciones contra incidentes que puedan perturbar la dinámica o el flujo de trabajo de la organización.

**Tabla 16**

*Cuenta con actividades de control gerencial que garantice la integridad de la información*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	4	9%
En desacuerdo	13	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	38%
De acuerdo	11	24%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Se aprecia en la tabla 16, respecto al indicador de las políticas y procedimientos, los trabajadores encuestados referente si la empresa establece actividades de control gerencial para garantizar la integridad de la información a través de políticas y procedimiento de gestión.

De los trabajadores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A., del total de encuestados el 38% representado por 17 trabajadores manifiestan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la integridad de la información, el 29% representado por 13 trabajadores indican en desacuerdo, el 24% representado por 11 trabajadores indican que se encuentra de acuerdo, y el 9% representado por 4 trabajadores se encuentra en totalmente desacuerdo y ninguno trabajador encuestado indica que se encuentra totalmente de acuerdo con el control de actividades gubernamentales.

La empresa establece de manera regular las actividades de control gerencial para garantizar la integridad de la información con distintos tipos de políticas y procedimiento de gestión dentro de la empresa. Con alto margen de deficiencias y con una mínima mejora, lo cual requiere del fortalecimiento e implementar mecanismos que ayuden a mejorar de manera constante y rapidez para un adecuado control gerencial.

**Tabla 17***Sistemas de información para procesar datos y transformar en información requerida*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	20	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	29%
De acuerdo	9	20%
Totalmente de acuerdo	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Según la tabla 17. De los trabajadores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A., de la encuesta que si dentro de la empresa se han diseñado sistemas de información para capturar y procesar datos y transformar en información requerida.

Del total de los encuestados el 44 % representado por 20 trabajadores indican que se encuentra en desacuerdo, el 29% representado por 13 trabajadores mencionan que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% representado por 9 trabajadores se manifiestan que están de acuerdo y el 7% representado por 3 trabajadores mencionan totalmente de acuerdo y ninguno menciona que se encuentra en absoluto desacuerdo.

En tanto, se concluye que en la actualidad no se han diseñado adecuadamente los sistemas de información para capturar, procesar datos y transformar en información requerida y oportunamente, una oportuna información de datos incide en la gestión de cobranzas, ya que la empresa puede actuar, controlar y mitigar los riesgos con diferentes acciones y procedimientos.

Además, es importante mencionar que se tiene una tendencia a mejorar de manera muy leve, por lo mismo es importante el adecuado diseño de distintos tipos de sistemas para un adecuado control y manejo de la información.

**Tabla 18***Responsables para generar la información sobre el cumplimiento de los objetivos*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	18	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	31%
De acuerdo	10	22%
Totalmente de acuerdo	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Como se parecía en la tabla 18. Respecto si existen responsables designados para generar la información sobre el cumplimiento de los objetivos y metas según el Plan Estratégico. De los trabajadores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. indican lo siguiente:

Del total de encuestados el 40% que consta de 18 trabajadores manifiestan estar en desacuerdo, el 31% que consta de 14 trabajadores que indican ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22% que consta de 10 trabajadores están en de acuerdo, el 7% que consta de 3 trabajadores está en total de acuerdo y ningún encuestado menciona que está totalmente en desacuerdo.

Sobre la existencia de responsables designados para generar la información sobre el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa según el plan estratégico de la empresa San Gabán, no se aplica adecuadamente y tiene una tendencia mínima y muy escasa de mejora. Es importante el fortalecimiento o reformulación de estas áreas para un adecuado desarrollo del trabajo respecto a la generación de la información para el logro de los objetivos y metas de la empresa según el Plan Estratégico.

**Tabla 19**

*La gerencia desarrolla evaluaciones continuas de los componentes de control interno*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	24	53%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	24%
De acuerdo	10	22%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Según la tabla 19, de los colaboradores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. Concerniente a la encuesta si la gerencia selecciona y desarrolla evaluaciones continuas e independientes para asegurar que los componentes de control interno estén presentes, funcionen y se ajustan a las condiciones cambiantes.

del total de los encuestados se aprecia que el 53% que consta de 24 trabajadores se manifiestan en desacuerdo, el 24% que consta de 11 trabajadores indican ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22% que consta de 10 trabajadores mencionan en de acuerdo respectivamente y ningún encuestado menciona que está en absoluto acuerdo ni en totalmente desacuerdo.

Por lo tanto, este componente se encuentra en implementación inicial, como consecuencia de que la gerencia no selecciona adecuadamente ni desarrolla evaluaciones continuas e independientes para asegurar que los componentes de control interno estén presentes, funcionen y que se ajusten a las condiciones cambiantes.

Es importante realizar evaluaciones permanentes de manera constante o buscar mecanismos para mejorar un adecuado control interno que este conformado por distintos tipos de componentes acordes a la realidad de la empresa.

## Análisis descriptivo de la variable Gestión de Cobranzas

**Tabla 20***Reportes mensuales, saldos y el seguimiento de las cuentas por cobrar*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Nunca	6	13%
Raras veces	13	29%
Algunas veces	18	40%
Con regularidad	6	13%
Siempre	2	4%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Como se aprecia en la tabla 20. Del total de encuestados sobre los reportes generados y las evaluaciones mensuales de las cuentas por cobrar, determinando saldos, realizando el seguimiento de las cuentas por cobrar, del total de los colaboradores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.

Se tiene que el 40% que consta de 18 colaboradores manifiestan estar en algunas veces, el 29% que consta de 13 colaboradores manifiestan raras veces, el 13% que consta de 6 colaboradores indican nunca, el 13% que consta de 6 colaboradores indican con regularidad y el 4% que consta de 2 colaboradores mencionan siempre.

De la tabla 20 concluimos que la empresa algunas veces gestiona las cuentas por cobrar a través de reportes mensuales, con una mínima tendencia a mejorar, más por el contrario tiende a empeorar, por ello hace necesario la adecuada gestión de cuentas por cobrar y de forma que sirva como dato para el otorgamiento al crédito de los servicios a sus clientes, con una adecuada y una estricta evaluación según los plazos, condiciones y políticas de trabajo de la empresa generación eléctrica San Gabán S.A.

Es indispensable la importancia de la generación de la información sobre el otorgamiento de los créditos periódicamente y la evaluación a los clientes mensuales para un adecuado control, según los términos y condiciones fijadas por parte de la empresa San Gabán.

**Tabla 21**

*La empresa realiza provisiones de cuentas incobrables según políticas y procedimientos de cobranza*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Nunca	4	9%
Raras veces	6	13%
Algunas veces	16	36%
Con regularidad	14	31%
Siempre	5	11%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Como se aprecia en la tabla 21, del total de los colaboradores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A según la interrogante sobre si la empresa realiza provisiones de cuentas incobrables según políticas y procedimientos de cobranza,

Del total de los encuestados el 36% que consta de 16 colaboradores manifiesta estar en algunas veces, el 31% que consta de 14 colaboradores manifiestan con regularidad, el 13% que consta de 6 colaboradores indican raras veces, el 11% que consta de 5 colaboradores indican siempre y el 9% que consta de 4 colaboradores mencionan nunca. La empresa solo algunas veces hace provisiones de las cuentas incobrables, con una mínima tendencia a mejorar.

La provisión de las cuentas por cobrar en la empresa se realiza solo algunas veces, lo que genera el impacto en gasto ante el riesgo de morosidad. Por ello se hace necesario estipular políticas de riesgo de cobro para evitar la demora en los pagos y el aumento de la morosidad.

Del mismo modo se aprecia en la empresa que existe gran margen de morosidad a falta de la implementación de políticas de cobranza y provisionar adecuadamente las cuentas incobrables en la empresa San Gabán.

**Tabla 22**

*Las cuentas incobrables repercuten en el cumplimiento de los objetivos*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Nunca	9	20%
Raras veces	16	36%
Algunas veces	12	27%
Con regularidad	5	11%
Siempre	3	7%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Como se aprecia en la tabla 22, del total de encuestados sobre las cuentas incobrables repercuten en el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, generando situaciones de riesgo en la información financiera, del total de los colaboradores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A indican los siguiente

Del total de encuestados el 36% representado por 16 trabajadores manifiestan raras veces, el 27% representado por 12 trabajadores manifiestan solo algunas veces, el 20% representado por 9 trabajadores indican nunca, el 11% representado por 5 trabajadores indican con regularidad y el 7% representado por 3 trabajadores mencionan siempre se repercute en el cumplimiento de los objetivos.

El cumplimiento de los objetivos institucionales es a través del cumplimiento de una serie de actividades; como las cuentas incobrables; en el que se realiza una clasificación de cuentas de difícil o dudoso cobro, lo que constituye gasto o pérdida para la empresa, impidiendo el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales de la empresa.

Los colaboradores de la empresa mencionan que solo raras veces repercute en el logro de los objetivos, el cual es fundamental implementar mecanismos para minimizar dichos indicadores.



**Tabla 23**

*La empresa evalúa antecedentes de los clientes, para otorgar servicios de crédito*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Nunca	5	11%
Raras veces	21	47%
Algunas veces	13	29%
Con regularidad	5	11%
Siempre	1	2%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Como se aprecia en la tabla 23, del 100% de encuestados sobre si la empresa evalúa antecedentes de los clientes, para otorgar servicios de crédito. Los colaboradores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A indican los siguiente respecto a otorgar servicios de crédito.

De los servidores encuestados el 47% representado por 21 trabajadores manifiestan raras veces, el 29% representado por 13 trabajadores manifiestan solo algunas veces, el 11% representado por 5 trabajadores indican nunca, el 11% representado por 5 trabajadores indican con regularidad y el 2% representado por 1 trabajadores mencionan siempre.

Se concluye, que pocas veces se cumple la evaluación del cliente con tendencia a agravar, el cual es un indicador negativo para para empresa. porque es indispensable una evaluación exhaustiva a todos los clientes que solicitan un crédito. La empresa para otorgar al crédito el servicio de energía eléctrica en la mayoría de veces no evalúan los antecedentes de todos los créditos otorgados a los clientes, ya que no se tiene registro ni control a través de manuales y políticas de crédito. Por ello la empresa tiene dificultades para lograr los objetivos planteados durante un determinado periodo de tiempo.

**Tabla 24**

*La empresa cuenta con personal capacitado en el área de crédito y cobranza*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Nunca	10	22%
Raras veces	18	40%
Algunas veces	9	20%
Con regularidad	4	9%
Siempre	4	9%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Como se parecía en la tabla 24, del total 100% de encuestados sobre si la empresa cuenta con personal capacitado en el área de crédito y cobranza. Los trabajadores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A indican los siguiente respecto al personal capacitado

El 40% que representa a 18 trabajadores de la empresa que manifiestan raras veces, demás el 20% que representa a 9 trabajadores de la empresa que manifiestan solo algunas veces, y el 22% que representa a 10 trabajadores de la empresa que indican nunca, el 9% que representa a 4 trabajadores de la empresa que indican con regularidad y el 9% que representa a 4 trabajadores de la empresa mencionan siempre.

Se concluye que la empresa no cuenta con el área ni con personal capacitado e idóneo en el área de crédito y cobranza, esta área es importante en la estructura organizativa de una empresa ya que esta área debe coordinar en forma oportuna el manejo de cuentas por cobrar y el historial de servicios otorgados al crédito, para de esa forma aumentar sus ingresos de la empresa.

Es indispensable la implementación inmediata de un área de créditos y cobranzas para un adecuado control de las cuentas y el manejo adecuado de los clientes de la empresa, permitirá llevar un mejor control y beneficiará en gran magnitud a la empresa.

**Tabla 25**

*Se evalúa a través de políticas y procedimientos, el otorgamiento de servicios de crédito*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Nunca	4	9%
Raras veces	5	11%
Algunas veces	15	33%
Con regularidad	13	29%
Siempre	8	18%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Como refleja en la tabla 25, del total de los trabajadores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A indican los siguiente respecto a la evaluación de políticas y procedimientos, el otorgamiento de servicios de crédito a los clientes por parte de la empresa.

Del total de los colaboradores encuestados el 33% que representa a 15 trabajadores de la empresa que manifiestan algunas veces, el 29% que representa a 13 trabajadores de la empresa que manifiestan con regularidad, el 18% que representa a 8 trabajadores de la empresa que indican siempre, además el 11% que representa a 5 trabajadores de la empresa que indican raras veces y el 9% que representa a 4 trabajadores de la empresa mencionan nunca, con una tendencia a mejorar de forma muy ligera.

De la tabla 25 se concluye que la empresa no realiza la evaluación de políticas y procedimientos para el otorgamiento de los servicios al crédito, esto por la falta de implementación de procedimientos y manuales de cobranzas.

Por lo mismo buscar mecanismos de implementación para dicho rubro es importante para que la empresa pueda tener mejor solvencia económica y contrarrestar el margen de morosidad y todas las cuentas incobrables que tiene la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A

**Tabla 26**

*Se verifica la información financiera de los clientes para su evaluación y otorgamiento de los servicios de crédito*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Nunca	2	4%
Raras veces	21	47%
Algunas veces	18	40%
Con regularidad	3	7%
Siempre	1	2%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Como refleja en la tabla 26, del total de los trabajadores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A, sobre, si se verifican la información financiera de los clientes para su evaluación y otorgamiento de los servicios de crédito.

Del total de encuestados el 47% que representa a 21 trabajadores de la empresa que manifiestan raras veces, el 40% que representa a 18 trabajadores de la empresa que manifiestan algunas veces, el 7% que representa a 3 trabajadores de la empresa que indican con regularidad, el 4% que representa a 2 trabajadores de la empresa que indican nunca y el 2% que representa a solo 1 trabajador de la empresa que menciona que siempre se realiza una verificación al cliente.

Se concluye que el personal de la empresa no verifica la información financiera de los clientes al momento de otorgar al crédito los servicios de energía eléctrica, lo que genera que las cuentas no sean recuperadas en su debido momento y algunas veces la pérdida total. Además, no son clasificadas como cuentas incobrables. Siendo un factor que repercute directamente en el logro de objetivos y metas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.

**Tabla 27**

*Realizan una vigilancia constante y efectiva de los vencimientos y cobranzas de las cuentas por cobrar*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Nunca	8	18%
Raras veces	16	36%
Algunas veces	18	40%
Con regularidad	2	4%
Siempre	1	2%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Como refleja en la tabla 27, del total de encuestados sobre la realizan una vigilancia constante y efectiva de los vencimientos y cobranzas de las cuentas por cobrar. De los trabajadores encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A indican los siguiente.

El 40% que representa a 18 trabajadores de la empresa que manifiestan algunas veces siendo el de mayor porcentaje, el 36% que representa a 16 trabajadores de la empresa que manifiestan raras veces. Además, el 18% que representa a 8 trabajadores de la empresa que indican nunca, y el 4% que representa a 2 trabajadores de la empresa que indican con regularidad y el 2% que representa a tan solo 1 trabajador de la empresa que menciona siempre siendo el de menor porcentaje.

La empresa muy pocas veces y casi nunca realiza la vigilancia y el control adecuado de los vencimientos de cobranzas, no establecen normativas, lineamientos y condiciones de pago por parte del cliente, la gestión de los mismos implica la disminución de pérdidas teniendo un balance entre la facturación y los pagos efectuados.

Por ello es de suma importancia la implementación pronta de mecanismos que ayuden a realizar una vigilancia y llevar un adecuado control de las cuentas y una reestructuración de la política de cobranzas para un mejor control de los créditos que se otorga por parte de la empresa.

**Tabla 28***Realizan gestiones de cobro luego de identificar y registrar las cuentas por cobrar*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Nunca	6	13
Raras veces	12	27
Algunas veces	16	36
Con regularidad	8	18
Siempre	3	7
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Como se aprecia en la tabla 28, del total de encuestados sobre si realizan gestiones de cobro luego de identificar y registrar las cuentas por cobrar. De los colaboradores en estudio encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A mencionan lo siguiente frente a las gestiones de cobranza.

De los colaboradores en estudio encuestados el 35% que representa a 16 trabajadores de la empresa que manifiestan algunas veces, siendo un porcentaje mayor en la interrogante, el 27% que representa a 12 trabajadores de la empresa que manifiestan raras veces, el 18% que representa a 8 trabajadores de la empresa que indican regularidad, el 13% que representa a 6 trabajadores de la empresa que indican nunca y el 7% que representa a 3 trabajadores de la empresa que mencionan siempre, siendo el porcentaje menor de la interrogante que se realizó.

Según se aprecia se concluye que no se realizan gestiones de cobranza posterior a la identificación de los registros, es importante la implementación de medidas para mejorar en la gestión de cobranzas para el beneficio de la empresa. es indispensable la identificación de toda aquella cuenta por cobrar.

**Tabla 29**

*La empresa solicita el pago reiterado a los clientes deudores a través de correos y otros medios legales*

Descripción	Frecuencia	(%) Porcentaje
Nunca	0	0%
Raras veces	15	33%
Algunas veces	17	38%
Con regularidad	12	27%
Siempre	1	2%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

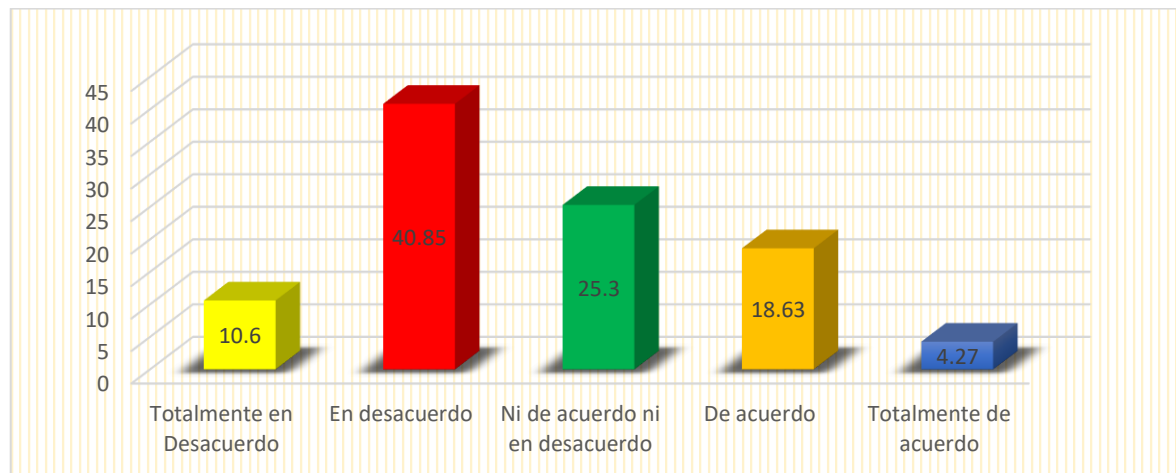
Como se aprecia en la tabla 29, de los colaboradores en estudio encuestados de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. Del total de encuestados sobre si la empresa solicita el pago reiterado a los clientes deudores a través de correos, llamadas, coordinaciones y otros medios legales.

De los encuestados el 38% que representa a 17 trabajadores de la empresa que manifiestan algunas veces, siendo un porcentaje mayor, el 33% que representa a 15 trabajadores de la empresa que manifiestan raras veces, el 27% que representa a 12 trabajadores de la empresa que indican regularidad, el 2% que representa a tan solo 1 trabajador de la empresa que indica siempre. Además, ningún trabajador indica que nunca se realiza dicho aspecto.

En tanto la empresa muy pocas veces solicita el pago reiterado a los clientes deudores, mediante cales de comunicación como correos, llamadas y otros que a la actualidad no surten efecto. Concluimos que la empresa no cuenta con un procedimiento para la cobranza de clientes deudores, pueden ser medios electrónicos o a través de procesos legales como son; cartas notariales, sistemas de cobranza automatizados, reportes a Inforcorp.

**Figura 1**

*Análisis descriptivo de la variable 1 "Control Interno"*



Respecto a la figura 1, del total de encuestados sobre la variable control interno lo más representativo; un promedio de 40.85%, representado por 18 trabajadores, manifiestan que se encuentran en desacuerdo, el 25.3% representado por 11 trabajadores mencionan que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.6% representado por un promedio de 8 trabajadores mencionan que si están de acuerdo.

Respecto al componente de control interno la empresa no tiene implementado los de ambiente de control en algunos procesos de gestión como son las cobranzas a los clientes. Por lo que se hace necesario la implementación de controles y distintos mecanismos para el logro de los objetivos institucionales.

Las evaluaciones de riesgos nos muy escasos, donde no existe la identificación de riesgo ni se cuenta con mecanismos para identificar los riesgos. A la actualidad no se ha implementado diferentes actividades de control, por lo mismo no se tiene un adecuado políticas de control. No se identifica de manera constante las informaciones relevantes y existe muy escasa comunicación interna. Existe muy poca evaluación continua y/o independiente debido a que la gerencia no selecciona ni desarrolla evaluaciones continuas e independientes para asegurar que los componentes de control interno estén presentes, funcionen y se ajusten a las condiciones cambiantes



#### 4.1.1 Objetivo Específico 1: Analizar de qué manera el ambiente de control incide en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.

**Tabla 30**

*Análisis descriptivo del Ambiente de Control*

Descripción	P1	P2	P3	P4	Total	Frecuencia	%
Totalmente en Desacuerdo	6	4	0	0	10	3	5,6 %
En desacuerdo	12	12	18	25	67	17	37,2 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	11	11	12	47	12	26,1 %
De acuerdo	10	10	15	6	41	10	22,8 %
Totalmente de acuerdo	4	8	1	2	15	3	8,3 %
<b>TOTAL</b>						<b>45</b>	<b>100</b>

Como se aprecia en la tabla 30, del total de encuestados sobre el ambiente de control. El 37.2% indican en desacuerdo, el 26.1% manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22.8% indican que se encuentran de acuerdo, el 8,3% indican totalmente de acuerdo y el 5,6% mencionan que se encuentran totalmente en desacuerdo.

Concluimos que la empresa no tiene implementado el ambiente de control, respecto a la gestión de cobranzas; el personal manifiesta la no existencia de un ambiente armónico y eficaz de control de las actividades, promoviendo un ambiente laboral desfavorable, por otro lado, no se promueve un ambiente laboral adecuado con principios éticos y competencia profesional reflejados en sus actividades diarias y el cumplimiento de las tareas encomendadas.

La importancia de este componente radica en es el inicio de un proceso que dirige la entidad se sostenga los demás componentes y el cumplimiento de objetivos de la empresa generadora de energía eléctrica.

#### 4.1.2 Objetivo Específico 2: Conocer de qué manera la evaluación de riesgo incide en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.

**Tabla 31**

*Análisis descriptivo de la Evaluación de Riesgo*

Descripción	P5	P6	P7	P8	Total	Frecuencia	%
Totalmente en Desacuerdo	13	13	13	9	48	12	26,6 %
En desacuerdo	21	22	22	27	92	23	51,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7	9	5	26	6	14,4%
De acuerdo	4	3	2	4	13	3	7,2%
Totalmente de acuerdo	0	0	1	0	1	1	0,5%
<b>TOTAL</b>						<b>45</b>	<b>100</b>

Se aprecia en la tabla 31, del total de encuestados sobre la dimensión evaluación de riesgo. El 51,1 % indican en desacuerdo, el 26.6% manifiestan que se encuentran totalmente en desacuerdo, el 14,4% indican que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7,2% indican de acuerdo y el 0,5% mencionan que se encuentran totalmente de acuerdo.

Respecto a la permanente evaluación de riesgo la empresa no cuenta con el área, ni personal para el seguimiento y control de los riesgos de procesos, que establezcan mecanismos de control, identificando, analizando y mitigando los riesgos.

En la gestión de cobranzas es necesario establecer políticas y manuales de procesos claros, que permitan el correcto funcionamiento de la entidad en cumplimiento los objetivos y metas institucionales. Por lo que se hace necesario gestionar los riesgos en las cobranzas de manera oportuna.

### 4.1.3 Objetivo Específico 3: Conocer de qué manera la actividad de control incide en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.

**Tabla 32**

*Análisis descriptivo de la Actividad de Control*

Descripción	P9	P10	Total	Frecuencia	%
Totalmente en Desacuerdo	0	4	4	2	4,4%
En desacuerdo	7	13	20	10	22,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	17	37	18	41,1%
De acuerdo	15	11	26	13	28,8%
Totalmente de acuerdo	3	0	3	2	3,3%
<b>TOTAL</b>				<b>45</b>	<b>100</b>

Así como se evidencia en la tabla 32, del total de encuestados sobre la dimensión actividades de control. El 41,1 % indican que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28,8% manifiestan que se encuentran de acuerdo, el 22,2% indican que se encuentran en desacuerdo, el 4,4% indican totalmente desacuerdo. y el 3,3% mencionan que se encuentran totalmente de acuerdo.

En referencia a la actividad de Control, el personal manifiesta no conocer algunos documentos, manuales y procedimientos que establezcan la obligación de evaluar y actualizar los procedimientos de gestión de cobranzas, para mejorar los riesgos y administrarlos, además la empresa no establece actividades gerenciales que garantice la información oportuna. No obstante, la empresa tiende a una mínima mejora en este componente en la consecución de los objetivos de la empresa.

#### 4.1.4 Objetivo Específico 4: Determinar de qué manera la información y comunicación incide en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.

**Tabla 33**

*Análisis descriptivo de la Información y Comunicación*

Descripción	P11	P12	Total	Frecuencia	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0	0	0	0,0%
En desacuerdo	20	18	38	19	42,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	14	27	13	30,0%
De acuerdo	9	10	19	10	21,1%
Totalmente de acuerdo	3	3	6	3	6,7%
<b>TOTAL</b>				<b>45</b>	<b>100</b>

Como se evidencia en la tabla 33, el total de encuestados sobre la dimensión información y comunicación. El 42,2 % indican que se encuentran en desacuerdo, el 30 % manifiestan que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21,1% indican que se encuentran de acuerdo, el 6,7% indican totalmente desacuerdo. y ningún encuestado menciona que se encuentran totalmente de acuerdo.

El diseño adecuado de los sistemas de información y comunicación no están implementados en algunos de los procesos de la empresa, esto refleja en que el personal de la entidad no captura e intercambia la información necesaria para corregir y controlar posibles riesgos en cobranzas. Además, que la información sobre el cumplimiento de los objetivos y metas según el plan estratégico, no se aplica adecuadamente y tiene una tendencia mínima de mejora. Lo cual es importante establecer y fortalecer responsabilidades.

#### 4.1.5 Objetivo Específico 5: Determinar de qué manera la Supervisión incide en la gestión de cobranzas en la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.

**Tabla 34**

*Análisis descriptivo de Supervisión*

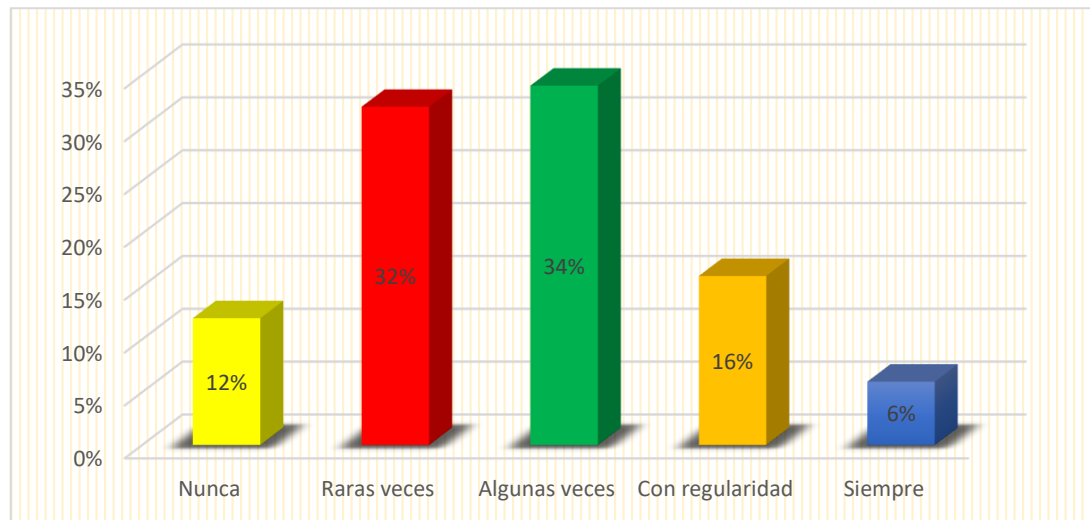
Descripción	P13	Total	Frecuencia	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0	0	0,0%
En desacuerdo	24	24	24	53,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	11	11	24,4%
De acuerdo	10	10	10	22,2%
Totalmente de acuerdo	0	0	0	0,0%
<b>TOTAL</b>			<b>45</b>	<b>100</b>

Como se evidencia en la figura 34, el total de encuestados sobre la dimensión supervisión. El 53,3 % que representa a 24 encuestados que indican que se encuentran en desacuerdo, el 24,4% que representa a 11 encuestados que manifiestan que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22,2% que representa a 10 encuestados que indican que se encuentran de acuerdo, ningún encuestado indica totalmente desacuerdo y totalmente de acuerdo.

El componente de supervisión no está establecido, ni está implementado para una adecuada cobranza a clientes, en donde genere datos y reportes en tiempo real, para la toma de decisiones en las áreas de gerencias y departamentos respectivos. De modo que la empresa pueda gestionar los posibles riesgos a través de diferentes acciones y procedimientos.

**Figura 2**

*Análisis descriptivo de la variable 2 “Gestión de Cobranza”*



Respecto a la figura 2, del total de los encuestados sobre la variable gestión de cobranzas. Un promedio de 34%, representado por 15 trabajadores, manifiestan algunas veces, el 34% representado por 14 trabajadores mencionan raras veces, el 16% representado por un promedio de 8 trabajadores mencionan con regularidad. Asimismo, el 12% representado por un promedio de 5 trabajadores mencionan nunca, y finalmente el 6% representado por 3 trabajadores mencionan siempre.

Por lo tanto, se concluye que: la empresa no realiza una adecuada gestión de cobranza, a través de políticas y procedimientos, que indiquen plazos y formas de llevar adelante el proceso de cobranza a los clientes, la implementación de procedimientos y/o automatización de la gestión de cobranzas partir de la revisión de reporte de las cuentas por cobrar, en coordinación con las áreas involucradas, de forma que puedan generar información en tiempo real, estableciendo medidas para una adecuada gestión de cobranzas. Es importante una adecuada gestión de cuentas por cobrar y las cuentas incobrables que se tiene en la empresa por que la empresa no realiza adecuadamente las provisiones de cuentas incobrables según políticas y procedimientos de cobranza.

En las políticas de crédito y las condiciones de crédito la empresa no evalúa antecedentes de los clientes, para otorgar servicios de crédito y tampoco la empresa cuenta con personal capacitado en el área de crédito y cobranza. Las políticas de cobranzas y los procedimientos de cobro a la actualidad no surten efecto, por ello es importante buscar otros mecanismos de control.

**Tabla 35**

*Análisis descriptivo de las Cuentas por Cobrar*

Descripción	P14	P15	P16	Total	Frecuencia	%
Nunca	6	4	9	19	7	14,1%
Raras veces	13	6	16	35	12	25,9%
Algunas veces	18	16	12	46	15	34,1%
Con regularidad	6	14	5	25	8	18,5%
Siempre	2	5	3	10	3	7,4%
<b>TOTAL</b>					<b>45</b>	<b>100</b>

Respecto a la tabla 35, de los encuestados sobre la dimensión cuentas por cobrar. El 34,1% que representa a 15 encuestados que indican que se cumplen solo algunas veces, el 25,9% que representa a 12 encuestados que manifiestan que se cumple raras veces, el 18,5% que representa a 8 encuestados que indican que se cumple de manera regular, el 14,1% que representa a 7 encuestados que mencionan que nunca se cumple y el 7,4% que representa a 3 encuestados que indican que siempre se cumple.

La empresa solo algunas veces gestiona las cuentas por cobrar, a través de reportes mensuales, con tendencia a mejorar, por ello hace necesario la adecuada gestión de cuentas por cobrar y de forma que sirva como dato para el otorgamiento al crédito, y gestionar oportunamente las cobranzas.

Así mismo la importancia de la provisión de las cuentas por cobrar, se realiza solo algunas veces, lo que genera el impacto en gasto ante el riesgo de morosidad. Por ello se hace necesario estipular políticas de riesgo de cobro para evitar la demora en los pagos.

**Tabla 36***Análisis descriptivo de las Políticas de Crédito*

Descripción	P17	P18	P19	P20	Total	Frecuencia	%
Nunca	5	10	4	2	21	5	11,7%
Raras veces	21	18	5	21	65	16	36,1%
Algunas veces	13	9	15	18	55	14	30,6%
Con regularidad	5	4	13	3	25	6	13,9%
Siempre	1	4	8	1	14	4	7,8%
<b>TOTAL</b>						<b>45</b>	<b>100</b>

Respecto a la tabla 36, del total de los encuestados sobre la dimensión políticas de crédito. Del total de los encuestado el 36,1 % que representa a 16 encuestados indican que se cumplen raras veces, el 30,6% que representa a 14 encuestados manifiestan que se cumple solo algunas veces, el 13,9% que representa a 6 encuestados indican que se cumple de manera regular, el 11,7% que representa a 5 encuestados indican que nunca se cumple y el 7,8% que representa a 4 encuestados que indican que siempre se cumple.

La empresa para otorgar al crédito la venta de energía eléctrica en la mayoría de veces no evalúan los antecedentes de todos los créditos otorgados a los clientes, ya que no se tiene control a través de sistemas automatizados, no cuenta con documentos, manuales y políticas de crédito, que establezcan el procedimiento para una gestión de cobranzas.

No se evalúa a través de políticas y procedimientos, el otorgamiento de servicios de crédito a los clientes, tampoco se verifican la información financiera de los clientes para su evaluación y otorgamiento de los servicios de crédito.



**Tabla 37***Análisis descriptivo del Proceso de Gestión de Cobranzas*

Descripción	P21	P22	P23	Total	Frecuencia	%
Nunca	8	6	0	14	5	10,4%
Raras veces	16	12	15	43	14	31,9%
Algunas veces	18	16	17	51	17	37,8%
Con regularidad	2	8	12	22	7	16,3%
Siempre	1	3	1	5	2	3,7%
<b>TOTAL</b>					<b>45</b>	<b>100</b>

Respecto a la tabla 37, del total de los encuestados sobre la dimensión proceso de gestión de cobranzas. El 37,8 % que representa a 17 encuestados indican que se cumplen solo algunas veces, el 31,9% que representa a 14 encuestados manifiestan que se cumple raras veces, el 16,3% que representa a 7 encuestados indican que se cumple de manera regular o con regularidad, el 10,4% que representa a 5 encuestados mencionan que nunca se cumple y el 3,7% que representa a 2 encuestados indican que siempre se cumple.

El proceso de Gestión de cobranzas en la empresa no está establecido, no se cuenta con el área, ni responsable de las cobranzas. La empresa no establece documentos sobre la gestión de quien debe realizar esta actividad, ni los procedimientos y plazos para realizar el cobro de las facturas otorgadas al crédito.

Es importante establecer sistemas de gestión estandarizados para mejorar los procesos relacionados con la gestión de cobranzas y su relevante impacto en los ingresos. La empresa no solicita el pago reiterado a los clientes deudores a través de correos, llamadas, coordinaciones y otros medios legales.

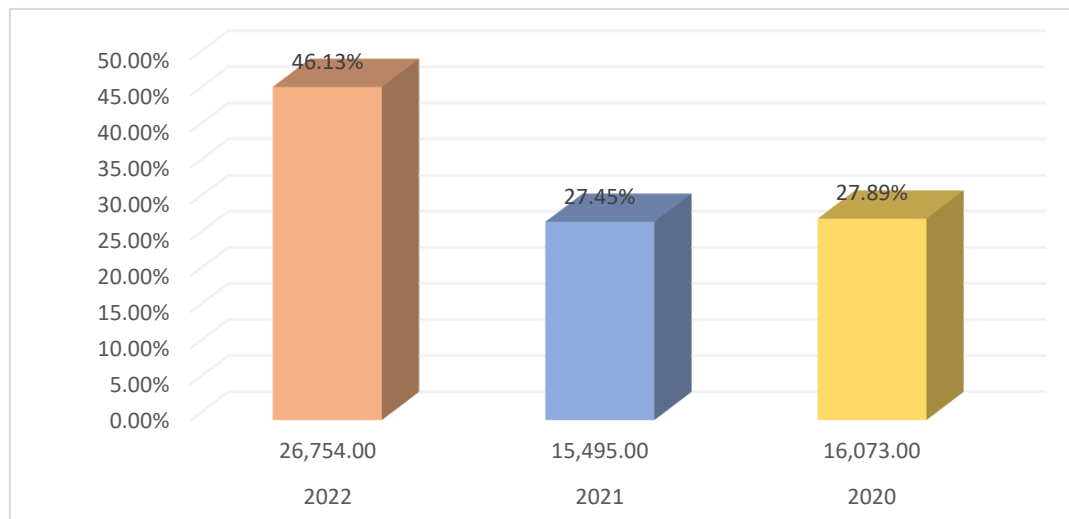
**Tabla 38**

*Análisis del total cuentas por cobrar comerciales netos*

<b>CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES, NETO</b>			
	2022	2021	2020
Cuentas por Cobrar Comerciales	S/(000)	S/(000)	S/(000)
	26,754.00	15,495.00	16,073.00

**Figura 3**

*Análisis de cuentas por cobrar comerciales netos*



Respecto a la figura 3 del análisis total de las cuentas por cobrar. En el año 2020 se tiene un 27% que representa un S/ 16,073.00 expresado en miles de soles (000). Del mismo modo se tiene en el año 2021 se tiene un 27% que representa un S/ 15,495.00 expresado en miles de soles (000). Y, por último, en el año 2022 se tiene un 46% que representa un S/ 26,754.00 expresado en miles de soles (000).

Se concluye que la empresa en los periodos 2020-2022, se incrementó las cuentas por cobrar, por consiguiente, significa una disminución en la recaudación de los ingresos, e incumplimiento de metas y objetivos institucionales.

## PROPUESTA

### LINEAMIENTOS DE PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

A continuación, se presenta políticas de cobranza para una adecuada gestión de cobranzas, partiendo del seguimiento y evaluación de los servicios brindados al crédito de parte de la empresa, pues para ello presentaremos la propuesta del manual de procedimiento de cobranzas con la siguiente estructura: Antecedentes, objetivo, base legal, alcance, disposiciones y procedimientos.

#### ANTECEDENTES

En el país contamos con empresas estatales de derecho privado en el sector eléctrico, San gabán pertenece al corporativo de Fondo de Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) entidad encargada de normar y dirigir la actividad empresarial del estado y sector energético.

Es importante tener una adecuada gestión de los recursos, y el cumplimiento de las leyes, normas y procedimientos establecidos a través de las instituciones que regulan el sector eléctrico, adscritas al sector de economía y finanzas, que garanticen el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, con responsabilidad, calidad, confiabilidad y eficiencia.

#### OBJETIVO

Establecer normas y procedimientos respecto a la gestión de cobranzas por la distribución de energía eléctrica.

#### BASE LEGAL

- Ley 27170, Ley del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE, su reglamento y modificatorias.
- Decreto Legislativo N°1031, decreto legislativo que promueve la eficiencia de la actividad empresarial del Estado, su reglamento y modificatorias
- Ley N°27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley No 28716 “Ley de Control Interno de las Entidades del Estado”
- Ley de la Actividad Empresarial del Estado (Ley N°24948)

- Decreto Supremo N°027- 90-MIPRE

## ALCANCE

El presente manual de procedimientos es de aplicación de todo el personal vinculado a la emisión de facturas y las cobranzas por la venta de energía eléctrica a los diferentes clientes con que cuenta la empresa.

## DISPOSICIONES

El área de comercialización participa en la negociación y efectúa la administración de los contratos de venta de energía eléctrica.

El área de comercialización en coordinación con el área de contabilidad elabora las facturas y notas de crédito, notas de débito, descuentos, compensaciones y resarcimientos, documentos al que se adjunta la sustentación prevista en los contratos y normatividad vigente.

El área de comercialización determina las fechas de vencimiento de las facturas, según los contratos respectivos.

El área de finanzas y tesorería efectúa la administración de la ejecución de la cobranza generada de las relaciones contractuales con los clientes de la empresa.

El área de comercialización determina el cálculo de los intereses compensatorios y moratorios de las facturas pendientes de pago.

El área de finanzas mantiene el control y registro a través del sistema de base de datos, actualizados permanentemente, y presenta reportes mensuales del estado situacional de las cobranzas de cada uno de los clientes, debidamente clasificados e identificados las facturas y conceptos de los contratos mantenidos con los clientes por la distribución de energía eléctrica.

El área de contabilidad presentará reportes saldos de cuentas por cobrar, debidamente identificadas según vencimiento de futuras vencidas de 30 días, 90 días y más de 91 días.

## PROCEDIMIENTOS

El área de comercialización proyecta las facturas para posteriormente ser emitidas a través del área de contabilidad dentro de los plazos establecidos en los contratos respectivos según normativa vigente.

El área de comercialización determina el cálculo de los intereses compensatorios y moratorios de las facturas pendientes de pago.

El área de contabilidad presentará reportes saldos de cuentas por cobrar, debidamente identificadas según vencimiento de futuras vencidas de 30 días, 90 días y más de 91 días.

El área de finanzas efectúa la administración y la ejecución de la cobranza.

El área de finanzas a través del personal responsable, se encarga de mantener el control y registro en el sistema, con actualización permanentemente y reportes del estado situacional de las cobranzas de cada uno de los clientes, debidamente clasificados e identificados las facturas y conceptos de los contratos mantenidos con los clientes por la distribución de energía eléctrica.

El área de finanzas es responsable de ejecutar los procedimientos y la gestión de cobranzas de la empresa.

El área de finanzas realizará los cobros y compensaciones de clientes con los que tenemos facturas por pagar.

El área de finanzas el tercer día hábil de cada mes emitirá al área de comercialización un reporte del estado de situación de facturas pendientes de pago, el cual deberá estar actualizado al último día hábil del mes anterior,

El área de comercialización sobre la base de la documentación de finanzas deberá adoptar acciones necesarias según contrato, y remitir con informe de que empresas efectivamente ya no se tiene contacto ni contrato vigente. Por lo cual deberán seguir acciones y procedimientos legales en las áreas pertinentes.

EL área de Finanzas, luego de identificado las cuentas por cobrar vencidas a través del sistema y en coordinación con el área de finanzas, realizará las notificaciones de facturas pendientes de pago mediante medios electrónicos (mensajes de texto, correo



electrónico, alertas de facturas pendientes de pago), además deberá generar cartas simples de notificación siempre que no tenga respuesta de cliente.

De no tener respuesta o alguna comunicación de parte de los clientes, el área de cobranzas deberá generar cartas notariales y remitirse a los clientes.

Finalmente, a pesar de las acciones anteriormente mencionadas los clientes no realizan el pago de las facturas pendientes de pago, ni llegan a tener comunicación alguna respecto a las cartas emitidas, la empresa presentará un reporte mensual al GAF para que este autorice el reporte a Inforcorp de los clientes pendientes de pago.

#### 4.1.1 Contracción de hipótesis

La contrastación de las hipótesis generales y las específicas, se llevó a cabo a través de la prueba de la hipótesis inferencial, para la contratación de la confiabilidad del grado de incidencia entre las variables y las dimensiones.

#### La prueba de estadística de normalidad

- Nivel de significancia límite es de 0,05 o sea 5%
- Distribución normal es cuando  $P > 0,05$
- Distribución no paramétrica  $P < 0,05$

**Tabla 39**

*Prueba de normalidad*

SHAPIRO WILK			
Dimensiones	Estadístico	gl	Sig
CONTROL INTERNO	0.354	45	0.046
GESTIÓN DE COBRANZAS	0.827	45	0.039

Como se aprecia en la tabla 39, la prueba de normalidad para las variables 1 y 2, control interno y gestión de cobranza, se realizó el procedimiento de la prueba de normalidad según el grado de libertad la muestra es  $45 < 50$ , por lo tanto, se utilizó la prueba estadística de Shapiro Wilk. Si la muestra de la investigación fuese  $P > 50$  se aplicaría Kolmogorov Smirnova.

Por consiguiente, el valor de significancia de la dimensión control interno tiene una estadística de 0.354 con una frecuencia de 45 y con un grado de significancia de  $0.046 < 0.05$  y la dimensión gestión de cobranzas tiene una estadística de 0.827 también con una frecuencia de 45 con el grado de significancia de  $0.039 < 0.05$  o 5%, por lo tanto, la hipótesis que se trabajó con una distribución no paramétrica, dado ello se trabajó con la Prueba de Chi-Cuadrado de Pearson para determinar la prueba de hipótesis.

## Contrastación de Hipótesis General

### La hipótesis alterna

H1: Un adecuado control interno incide directamente en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. 2020-2022.

### La hipótesis nula

H0: Un adecuado control interno no incide directamente en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. 2020-2022.

## Tabla 40

### *Prueba de Chi - Cuadrado de la Hipótesis General*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.983 <sup>a</sup>	6	0.034**
Razón de verosimilitud	15.020	6	0.012**
N casos	45		

*Nota:* \*\*. Significación asintótica en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 40, el grado estadístico de la hipótesis general, según Chi-cuadrado de Pearson es de valor 12.983, el cual, en la distribución chi-cuadrado tiene 6 grados de libertad. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.034 < 0.05$ ; con los siguientes resultados llegamos a concluir que: Se rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna planteada (H1), por lo tanto, un adecuado sistema de control interno si incide directamente en la gestión de cobranzas de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A. 2020-2022.

Además del estadístico Chi-cuadrado de verosimilitud que trata de un estadístico asintóticamente equivalente al Chi-cuadrado, que se interpreta y distribuye al igual que Chi-cuadrado. Donde se tiene un valor de 15.020.



## Contrastación de Hipótesis Especifica 1

La hipótesis alterna

H<sub>1</sub>: Una adecuada implementación del ambiente de control incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

La hipótesis nula

H<sub>0</sub>: Una correcta evaluación del ambiente de control no incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

### Tabla 41

#### *Prueba de Chi - Cuadrado de la Hipótesis Especifica 1*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13.211 <sup>a</sup>	5	0.048**
Razón de verosimilitud	11.800	5	0.041**
N casos	45		

*Nota.\*\*.* Significación asintótica en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 41, el grado estadístico de la hipótesis general, según Chi-cuadrado de Pearson es de valor 13.211, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 5 grados de libertad. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.048 < 0.05$ ; con los siguientes resultados llegamos a concluir que: Se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptamos la hipótesis alterna planteada (H<sub>1</sub>), por lo tanto, una adecuada implementación del ambiente de control si incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

Además del estadístico Chi - cuadrado de verosimilitud que trata de un estadístico asintóticamente equivalente al Chi - cuadrado, que se interpreta y distribuye al igual que Chi-cuadrado. Donde se tiene un valor de 11.800.

## Contrastación de Hipótesis Especifica 2

La hipótesis alterna

H1: Una oportuna evaluación de riesgo incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

La hipótesis nula

H0: Una oportuna evaluación de riesgo no incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

### Tabla 42

#### *Prueba de Chi - Cuadrado de la Hipótesis Específica 2*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13.982 <sup>a</sup>	7	0.002**
Razón de verosimilitud	13.054	7	0.007**
N casos	45		

*Nota.*\*\* Significación asintótica en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 42, el grado estadístico de la hipótesis general, según Chi-cuadrado de Pearson es de valor 13.982, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 7 grados de libertad. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.002 < 0.05$ ; con los siguientes resultados llegamos a concluir que: Se rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna planteada (H1), por lo tanto, una evaluación oportuna de evaluación de riesgo incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

Además del estadístico Chi - cuadrado de verosimilitud que trata de un estadístico asintóticamente equivalente al Chi - cuadrado, que se interpreta y distribuye al igual que Chi-cuadrado. Donde se tiene un valor de 13.054.

### Contrastación de Hipótesis Específica 3

La hipótesis alterna

H<sub>1</sub>: La correcta evaluación de actividad de control incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

La hipótesis nula

H<sub>0</sub>: La correcta evaluación de actividad de control no incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

#### Tabla 43

##### *Prueba de Chi - Cuadrado de la Hipótesis Específica 3*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18.297 <sup>a</sup>	6	0.041**
Razón de verosimilitud	19.925	6	0.039**
N casos	45		

*Nota.* \*\*. Significación asintótica en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 43, el grado estadístico de la hipótesis general, según Chi-cuadrado de Pearson es de valor 18.297, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 6 grados de libertad. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.041 < 0.05$ ; con los siguientes resultados llegamos a concluir que: Se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptamos la hipótesis alterna planteada (H<sub>1</sub>), por lo tanto, la correcta evaluación de actividad de control si incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

Además del estadístico Chi - cuadrado de verosimilitud que trata de un estadístico asintóticamente equivalente al Chi - cuadrado, que se interpreta y distribuye al igual que Chi-cuadrado. Donde se tiene un valor de 19.925, con un grado de libertad 6 y Significación asintótica bilateral 0.039.

## Contrastación de Hipótesis Específica 4

La hipótesis alterna

H<sub>1</sub>: Una adecuada información y comunicación incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

La hipótesis nula

H<sub>0</sub>: Una adecuada información y comunicación no incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

### Tabla 44

#### *Prueba de Chi - Cuadrado de la Hipótesis Específica 4*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13.599 <sup>a</sup>	9	0.025**
Razón de verosimilitud	12.454	9	0.029**
N casos	45		

*Nota.* \*\*. Significación asintótica en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 44, el grado estadístico de la hipótesis general, según Chi-cuadrado de Pearson es de valor 13.599, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 9 grados de libertad. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.025 < 0.05$ ; con los siguientes resultados llegamos a concluir que: Se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptamos la hipótesis alterna planteada (H<sub>1</sub>), por lo tanto, una adecuada información y comunicación incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

Además del estadístico Chi-cuadrado de verosimilitud que trata de un estadístico asintóticamente equivalente al Chi-cuadrado, que se interpreta y distribuye al igual que Chi-cuadrado. Donde se tiene un valor de 12.454, con un grado de libertad 9 y Significación asintótica bilateral 0.029.

## Contrastación de Hipótesis Específica 5

La hipótesis alterna

H<sub>1</sub>: La correcta supervisión incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

La hipótesis nula

H<sub>0</sub>: La correcta supervisión no incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

### Tabla 45

#### *Prueba de Chi - Cuadrado de la Hipótesis Específica 5*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.102 <sup>a</sup>	5	0.019**
Razón de verosimilitud	14.547	5	0.025**
N casos	45		

*Nota.* \*\*. Significación asintótica en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 45, el grado estadístico de la hipótesis general, según Chi-cuadrado de Pearson es de valor 15.102, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 5 grados de libertad. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.019 < 0.05$ ; con los siguientes resultados llegamos a concluir que: Se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptamos la hipótesis alterna planteada (H<sub>1</sub>), por lo tanto, la correcta supervisión si incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

Además del estadístico Chi-cuadrado de verosimilitud que trata de un estadístico asintóticamente equivalente al Chi-cuadrado, que se interpreta y distribuye al igual que Chi-cuadrado. Donde se tiene un valor de 14.547, con un grado de libertad 5 y Significación asintótica bilateral 0.025.

## 4.2 Discusión

Posterior a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, de haberse presentado, evaluado y analizado las interrogantes planteadas. Se considera importante la realización de una discusión con los antecedentes de la presente investigación y las teorías que se tomaron en cuenta, referente a la variable control interno y la gestión de cobranza de la empresa. Del mismo modo se realizará el análisis teniendo como base los resultados obtenidos en la presente investigación.

En relación al Objetivo específico 1: se evidencio a través de Chi-cuadrado de Pearson es de valor 13.211, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 5 grados de libertad. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.048 < 0.05$ ; aceptamos la hipótesis alterna (H1). Al respecto existe concordancia con la investigación de (Arévalo, 2016) al afirmar que no existe un adecuado sistema de control interno en el área de recaudación; no existe un manual actualizado acerca de las funciones, el liderazgo del jefe inmediato no es el adecuado, la empresa no realiza capacitaciones ni evaluaciones periódicas a los funcionarios, no existe buena comunicación entre los funcionarios que integran dicho departamento, las estrategias y controles de pago que realiza la empresa no están bien difundidos a los usuarios. (Espinoza, 2020) donde menciona que las empresas no cuentan con personal encargado en la gestión de crédito y cobranza, como consecuencia de no contar con políticas definidas para el procedimiento de cobro de la cartera vencida, y resalta la importancia del manejo correcto de los activos y pasivos corriente, así como los activos y fuentes de financiamiento permanentemente a de largo plazo.

Referente al objetivo específico 2: el grado de Chi-cuadrado de Pearson es de valor 13.982, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 7 grados de libertad. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.002 < 0.05$ ; con los siguientes resultados aceptamos la hipótesis alterna (H1). El investigador (Maita, 2018) concuerda en que la falta del control interno influye significativamente en relación a la evaluación de riesgos debido a la relación entre la identificación y el análisis de riesgo. De igual manera el investigador Pacherez (2019) concluye que los encuestados manifiestan que no hay una buena comunicación entre las áreas, dicho esto debemos identificar y mejorar.

Con respecto al objetivo específico 3: el grado de Chi-cuadrado de Pearson es de valor 18.297, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 6 grados de libertad. Además,

el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.041 < 0.05$ ; con los siguientes resultados aceptamos la hipótesis alterna planteada ( $H_1$ ). Comparte las conclusiones del autor (Puma, 2021) indica que en el ministerio de trabajo existe debilidad en el componente ambiente de control, también se determinó que la evaluación de riesgo y actividad de control, reconociéndose debilidades en la revisión y conciliación en la separación de las acciones de inspección reflejándose las mismas en la reproducción de información financiera. Del mismo modo, guarda concordancia con las conclusiones del investigador (Valera, 2017) que indica que, si existe una relación directa del control interno y la gestión administrativa, influenciado por una mala gestión administrativa.

Respecto al Objetivo específico 4: según Chi-cuadrado de Pearson es de valor 13.599, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 9 grados de libertad. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.025 < 0.05$ ; se acepta la hipótesis alterna planteada ( $H_1$ ). El investigador (Romero, 2019) indica que el control interno influye significativamente en la prevención de riesgo de tesorería de Electrosur S.A, debido a que el control interno permite buscar los métodos y medidas que adoptarán para promover el correcto desarrollo de las operaciones financieras. Por otro lado, sobre la implementación de control interno. El investigador (Mancilla, 2019) menciona sobre la implementación del Control interno es fundamental en la gestión de las Municipalidades de la región, sin embargo, en las Municipalidades Provinciales de la región de Puno no se implementa, razón por lo que no se cumple con los objetivos y metas.

Respecto al objetivo específico 5: el coeficiente de Chi-cuadrado de Pearson es de valor 15.102, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 5 grados de libertad. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.019 < 0.05$ ; con los siguientes resultados aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Con los resultados obtenidos en la investigación existe una semejanza con lo que menciona el autor Chino (2017) la cobranza de la cartera morosa no se realiza de manera efectiva, incrementando durante el 2015 en 24.04% en comparación del 2014 en 19.70%, afectando directamente la recaudación de ingresos y una baja rentabilidad de la empresa. Las cuentas por cobrar se incrementan cada año, debido a la falta de gestiones de cobranza. También se llega a las conclusiones similares con (Mogollón, 2021) llegando a demostrar que la gerencia de finanzas no realiza oportunamente cobranzas, lo que impacta de manera negativa los resultados de la empresa, además de no tener un control y seguimiento a las líneas de crédito otorgados a los clientes.



Finalmente se comprobó mediante el coeficiente de Chi-cuadrado de Pearson es de valor 12.983, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 6 grados de libertad. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.034 < 0.05$ ; aceptamos la hipótesis alterna planteada ( $H_1$ ) para el objetivo general planteado. Por lo tanto, el sistema de control interno en la empresa no se cumple adecuadamente por distintos factores. Es importante precisar que existe concordancia con los resultados de (Arévalo, 2016), donde el investigador concluye que; no existe un adecuado sistema de control interno en el área de recaudación; careciendo de un manual actualizado a cerca de las funciones que deben desempeñar los funcionarios públicos, falta de liderazgo del jefe inmediato, la empresa no realiza capacitaciones ni evaluaciones periódicas a los funcionarios, además no existe buena comunicación entre los funcionarios, las estrategias y controles de pago que realiza la empresa no están bien difundidos a los usuarios.



## CONCLUSIONES

**PRIMERO:** El ambiente de control incide en la gestión de cobranzas, según Chi-cuadrado de Pearson tiene un valor 13.211, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 5 grados de libertad, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.048^{**} < 0.05$ ; por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna (H1). Además, del total de encuestados el 37% indican estar en desacuerdo, el 26% manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo. A través del indicador competencia profesional dentro de la empresa, el personal que labora menciona que no existe un adecuado ambiente armónico, muy pocas veces se realiza un adecuado control de las actividades en el cumplimiento de sus funciones. Los funcionarios de la empresa, a través de sus actividades y acciones solo algunas veces promueven un buen ambiente laboral. Además, en el indicador estructura organizativa, la empresa si cuenta con un organigrama sobre la base de la misión, objetivos y actividades reales, sin embargo, el personal no siempre trabaja en base al manual de gestión de procesos y procedimientos.

**SEGUNDO:** La evaluación de riesgo incide en la gestión de cobranzas, según Chi-cuadrado de Pearson es de valor 13.982, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 7 grados de libertad, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.002^{**} < 0.05$ ; con los siguientes resultados aceptamos la hipótesis alterna planteada (H1). Además, el 51% indican estar en desacuerdo, el 27% manifiestan que se encuentran totalmente en desacuerdo. En el indicador de identificación de riesgo, la empresa no establece mecanismos adecuados de control en la gestión de cobranzas que le permitan identificar y valorar los riesgos que puedan repercutir en los objetivos, tampoco cuenta con una unidad específica responsable de coordinar el proceso de administración de riesgo, mucho menos existe la evaluación de riesgos en las cobranzas, donde se analizan errores que puedan haber provocado la pérdida de recursos. Además, en el indicador mecanismos para identificar riesgos, se observa que la empresa no cuenta con un plan de contingencia, ni cuenta con el área de cobranzas, la que hace de veces es la oficina de Tesorería, dentro de sus funciones tampoco

se establece responsabilidad y funciones claras respecto a la gestión de cobranzas.

**TERCERO:** La actividad de control incide en la gestión de cobranzas, según Chi-cuadrado de Pearson es de valor 18.297, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 6 grados de libertad, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.041^{**} < 0.05$ ; con los siguientes resultados aceptamos la hipótesis alterna planteada (H1), el 41% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29% de acuerdo, el 22% en desacuerdo. La empresa no cuenta con políticas y manuales, donde se establezca la obligación de evaluar y actualizar las políticas y procedimientos de cobranzas, para el cumplimiento a sus objetivos y metas, en tanto que si tienen directivas para otros procesos administrativos. La empresa de manera regular establece actividades de control gerencial para las diferentes áreas, mas no en la gestión de cobranzas, que garanticen la integridad de la información.

**CUARTO:** La información y comunicación incide en la gestión de cobranzas, según Chi-cuadrado de Pearson es de valor 13.599, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 9 grados de libertad, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.025^{**} < 0.05$ ; con los siguientes resultados aceptamos la hipótesis alterna planteada (H1), El 42% indican que se encuentran en desacuerdo, el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21% de acuerdo. Se analizó el indicador de información relevante, dentro de la empresa no se han diseñado sistemas de información para procesar datos y transformar en información requerida oportunamente de reportes e informes de las cobranzas. La comunicación no está inmersa, ya que no se designan responsables para generar la información sobre el cumplimiento de las cobranzas y el cumplimiento de los objetivos y metas, entendiéndose la oportuna comunicación y coordinación interna y externa, a través de la generación de reportes automatizados y sistematizados.

**QUINTO:** La supervisión incide en la gestión de cobranzas, según Chi-cuadrado de Pearson es de valor 15.102, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 5 grados de libertad. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral

se tiene  $p = 0.019^{**} < 0.05$ ; con los siguientes resultados aceptamos la hipótesis alterna planteada ( $H_1$ ), el 53% indican que se encuentran en desacuerdo, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22% indican que se encuentran de acuerdo. Las evaluaciones continuas e independientes, no son desarrolladas a través de la gerencia, por lo que se tiene un seguimiento continuo de las evaluaciones en la gestión de cobranzas.

**SEXTO:** El control interno incide en la gestión de cobranzas, según Chi-cuadrado de Pearson es de valor 12.983, el cual, en la distribución Chi-cuadrado tiene 6 grados de libertad. Además, el nivel de significancia asintótica bilateral se tiene  $p = 0.034^{**} < 0.05$ ; con los siguientes resultados rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna planteada ( $H_1$ ). del personal encuestado sobre el control interno el 40.9% indican estar en desacuerdo, el 25.3% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo. A través de la evaluación se demostró que no se cumple adecuadamente el control interno. Por la falta de competencia profesional, la no aplicación adecuada de estructura organizativa. Escaso nivel de identificación del riesgo. La falta de la implementación de mecanismos, procedimientos y directivas para identificar riesgos. No cuenta con políticas y procedimientos claros. La información relevante no se aprovecha al máximo. Falta de una comunicación interna y la falta de evaluaciones continuas e independientes

## RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** Es importante que todos los funcionarios dentro de la empresa tengan un ambiente laboral cómodo y armónico. Se deben realizar las actividades en estricto control y cumplimiento de los objetivos de recaudación y gestión de cobranzas. A través de la gerencia general, se deben implementar actividades que fomenten un ambiente o clima laboral armónico en todas las áreas involucradas en la gestión de procesos. La empresa San Gabán debe promover capacitaciones, actualizaciones constantes de su personal, ya que a pesar de que cuenta con un organigrama, el personal no siempre trabaja en base a ello y solo algunos tienen claro los objetivos y metas de la empresa.
- SEGUNDO:** Se recomienda a la empresa, a través de las gerencias de administración y comercialización, proponer la implementación de mecanismos de control que permita identificar cada riesgo en las cobranzas, y en todos los procesos que ello implica. La empresa debe habilitar una unidad específica para un adecuado control de riesgo, en la misma que debe analizar los errores que pueden provocar la pérdida de los recursos, la empresa debe contar necesariamente con directivas internas, políticas y procedimientos para una adecuada gestión de cobranzas.
- TERCERO:** La gerencia de administración debe implementar, promover y fortalecer las políticas y manuales de procedimientos de cobranza, con el fin de tener un adecuado control de clientes con cuentas por cobrar, dar seguimiento y control. La empresa en todo momento debe realizar actividades de control gerencial para garantizar la integridad de la información. Y una constante actualización de la información para el logro de las metas y objetivos.
- CUARTO:** Se recomienda diseñar un sistema de información para un adecuado procesamiento de datos y ello transformarlo en información que requiere la empresa. Es muy importante el fortalecimiento de los responsables que generan información sobre el cumplimiento de los objetivos y metas. Ya que se puede apreciar que se cumple en menor medida, que implica

información que debe revelar la situación real y actualizada de las cuentas por cobrar y su seguimiento para una adecuada gestión de cobranzas.

**QUINTO:** La gerencia general debe seleccionar y desarrollar evaluaciones continuas e independientes y estas que sean eficaces, y se reflejan en una adecuada gestión de cobranzas, asegurando cada uno de los componentes de control interno. Seguimiento continuo para generar confianza y de la información, que implique el crecimiento y fortalecimiento de la empresa.

**SEXTO:** Para el cumplimiento adecuado del control interno es importante que la empresa; a través de las áreas de finanzas, contabilidad y área comercial, implementen manuales, políticas, procedimientos y mecanismos para una adecuada gestión de cobranzas y mejorar la competencia profesional e idoneidad del personal en áreas estratégicas. Por otro lado, revisar la estructura organizativa para una adecuada identificación de riesgos. Se recomienda que la empresa implemente una adecuada política y los procedimientos claros para la cobranza oportuna. La información del cliente se debe aprovechar al máximo, ya que son los indicadores que tienen una directa influencia en la mala gestión de cobranza.

## BIBLIOGRAFÍA

- Amendola, L. (2006). *Estrategias y tácticas en la Dirección y Gestión de Proyectos* (E. U. P. de Valencia ; (Primera Ed).
- Arcaya, J. (2018). *El control Interno y su Incidencia en la Gestión de los Servicios en las Empresas Hoteleras de la Región Puno* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9523>
- Arévalo, M. (2016). *Control Interno y su Incidencia en la Gestión de Cobranza de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo, Año 2014-2015* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo Ecuador]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1927>
- Arteta, M. (2018). *El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de Tesorería de las Universidades Públicas de la Región Puno* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://doi.org/10.26788/riepg.v8i4.1110>
- Avilés, D. (2008). *Evaluación de la efectividad del control interno implantado en las entidades del sector público ecuatoriano para la prevención de fraudes* [Tesis de Pre Grado, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/16781>
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Profit editorial. Barcelona España
- Benavente, C. (2019). *Implementación del Sistema de Control Interno en las Empresas de Transporte en la Región Puno en el Periodo 2016-2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/11744>
- Bravo, J. (2015). *Gestión de Procesos (en Rol Facilitador)* (pp. 1–333). [https://www.academia.edu/6236588/Gestion\\_de\\_Procesos\\_Juan\\_Bravo\\_Carrasco?auto=download](https://www.academia.edu/6236588/Gestion_de_Procesos_Juan_Bravo_Carrasco?auto=download)
- Calle, J. (2017). *Que elementos debe tener un ambiente interno de control*. 1–10.
- Cortina, A. (1993). *Ética aplicada y democracia radical*. Tecnos. España



- COSO. Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission
- Cruz, L. M. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 26–33.
- Espínola, J., & Urbina, G. (2015). *Fortalecimiento del sistema de control interno en la entidad educativa IFB con base en la metodología COSO-2013* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1579>
- Espinoza, A. (2020). *Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA Cia. Ltda.* [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19795?locale=en>
- Estupiñán, R. (2013). *Control Interno y Fraudes* (Eco edición).
- Fonseca, O. (2015). *Sistemas de Control Interno para organizaciones. Primera Edición, Instituto de investigación en Accountability y Control – IICO.*
- Gámez, I. (2010). *Control Interno en las Áreas de Aprovisionamiento de las Empresas Públicas Sanitarias de Andalucía* [Tesis de Doctorado, Universidad de Málaga]. <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/4578>
- Gitman, L. (2014). *Principios de administración. Decimoprima*, 1–35.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). Principios de administración financiera. *Pearson educación, 12da ed.*, 1–256.
- Guerra, M. (2015). *Que es Gestión Administrativa, Origen, Evolución, Precursores y Principios.*
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Mc Graw Hi).
- Llerena, C. (2012). *Control Interno como herramienta de Gestión y Evaluación.* Lima: *Pacífico Editores SAC.* <https://biblioteca.enc.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=391>
- 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* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal].  
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2515>
- Mancilla, B. (2019). *Control Interno y su Influencia en la Gestión por Resultados de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno 2015-2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12251>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoria de Control Interno* (Ecoe Ediciones).
- Meléndez, J. (2016). Control Interno. En *Journal of Chemical Information and Modeling*.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/6397>
- Mendoza, M. (2020). *Implementación del Sistema de Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Ejecutoras del Ministerio del Interior en el Sur del Perú*. Universidad Nacional del Altiplano.  
<https://doi.org/10.26788/riepg.v9i2.2111>
- Mogollón, J. (2021). *Análisis financiero de la gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de Petroperú S . A : período 2014-2016*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Morales, J. (2014). *Cobranzas*.  
[https://www.academia.edu/35810501/Credito\\_y\\_cobranza\\_Jose\\_Antonio\\_Morales\\_Castro\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG)
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*.  
[https://www.academia.edu/35810501/Credito\\_y\\_cobranza\\_Jose\\_Antonio\\_Morales\\_Castro\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG)
- Morillo, J. (2019). *El Sistema de control interno en la Universidad Pública Peruana caso: Universidad Nacional de Cajamarca periodos: 2015-2016* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Cajamarca].  
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3553>
- Puma, M. (2021). *El control interno y la información financiera en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, periodo 2014-2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].



<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17760>

- Ramírez, L. (2021). *Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo - 2020 TESIS* [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54702>
- Rivera, K. (2020). Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S. *Universidad de la Salle*, 5(4), 112–154. [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria\\_publica](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica)
- Robbins, S. (2005). *Administración*, S. A. de C. . Pearson Educación de México; (Dedima Ed).
- Romero, Y. (2019). *Control interno y su Influencia en la Prevención de Riesgos de Tesorería de Electrosur S.A. 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1191>
- Ross, A., Friedmann, E., Bevans, M., & Thomas, S. (2012). *Frequency of yoga practice predicts health: results of a national survey of yoga practitioners*. <https://doi.org/10.1155/2012/983258>
- Sánchez, G. (2020). *Sistema de Control Interno y su Incidencia en la Gestión de Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Cacpeco Ltda., Cantón Quevedo año 2018-2019* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1699>
- Sánchez, L. (2015). Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012-2014. *Repositorio de Tesis - UNMSM*, 329. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4299>
- Soldano, A. (2009). *Conceptos sobre riesgo* (C. OEA (ed.)).
- Suárez, M. (2019). *Sistema de procedimiento de control interno de las cuentas por cobrar para la recuperación eficaz de cartera del grupo camaronero Champmar S.A.- Ecuador en el periodo 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].



<https://hdl.handle.net/20.500.12692/68013>

- Valera, N. (2017). Influencia del control interno en la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. En *Universidad César Vallejo*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/1578>
- Vázquez, D. (2016). *Control en Instituciones del Estado*.
- Whittington, O. R., & Pany, K. (2005). *principios de Auditoria* (McGraw-Hil).
- Whittington, R. (2014). Information Systems Strategy and Strategy-as-Practice: A joint agenda. *Information Systems Strategy and Strategy-as-Practice: A joint agenda*, 23, 87–91. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jsis.2014.01.003>
- Wittlinger, M., & Harald, W. (2013). *Homing distance in desert ants, Cataglyphis fortis, remains unaffected by disturbance of walking behaviour and visual input*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jphysparis.2012.08.002>
- Yance, M. (2017). Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. En *Universidad César Vallejo*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21957>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA DE GENERACION ELECTRICIA SAN GABAN S.A. PERIODO 2020 –

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿De qué manera el control interno incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A. Periodo 2020 - 2022?</p>	<p>Objetivo General: Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A. Periodo 2020 -2022.</p>	<p>Hipótesis General: Un adecuado control interno incide directamente en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.2020-2022.</p>	<p>Variable Independiente: X: Control Interno</p>	<p>X1: Ambiente de Control X2: Evaluación de Riesgo X3: Actividad de Control X4: Información y Comunicación X5: Supervisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencia profesional</li> <li>- Estructura organizativa</li> <li>- Identificación del riesgo</li> <li>- Mecanismos para identificar riesgos</li> <li>- Políticas y Procedimientos</li> <li>- Información relevante</li> <li>- Comunicación interna</li> <li>- Evaluaciones Continuas</li> </ul>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Cuantitativa DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Descriptivo, correlacional TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario Revisión documental POBLACIÓN: Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A. 2020-2022 MUESTRA: Trabajadores de la Empresa</p>
<p>Problema específico 01: ¿De qué manera el ambiente de control incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.?</p>	<p>Objetivo específico 01: Analizar de qué manera el ambiente de control incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.</p>	<p>Hipótesis específica 01: Una adecuada implementación del ambiente de control incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.</p>				
<p>Problema específico 02: ¿De qué manera la evaluación de riesgo incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.?</p>	<p>Objetivo específico 02: Conocer de qué manera la evaluación de riesgo incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de generación Eléctrica San Gabán S.A.</p>	<p>Hipótesis específica 02: Una oportuna evaluación de riesgo incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.</p>	<p>Variable Dependiente: Y: Gestión de Cobranzas.</p>	<p>Y1: Cuentas por cobrar. Y2: Política de Créditos. Y3: Proceso de Gestión de Cobranzas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Cuentas por Cobrar</li> <li>- Cuentas Incobrables</li> <li>- Políticas de Crédito.</li> <li>- Condiciones de crédito.</li> <li>- Políticas de Cobranza</li> <li>- Procedimientos de cobranza</li> </ul>	
<p>Problema específico 03: ¿De qué manera la actividad de control incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.?</p>	<p>Objetivo específico 03: Analizar de qué manera la actividad de control incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.</p>	<p>Hipótesis específica 03: La correcta evaluación de actividad de control incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.</p>				
<p>Problema específico 04: ¿De qué manera la información y comunicación incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.?</p>	<p>Objetivo específico 04: Determinar de qué manera la información y comunicación incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.</p>	<p>Hipótesis específica 04: Una adecuada información y comunicación incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.</p>				
<p>Problema específico 05: ¿De qué manera la supervisión incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.?</p>	<p>Objetivo específico 05: Determinar de qué manera la supervisión incide en la gestión de cobranzas en la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.</p>	<p>Hipótesis específica 05: La correcta supervisión incide en la gestión de cobranzas de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.</p>				

2022.

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene la finalidad de recoger información de interés relacionado con el tema

"EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA DE GENERACION ELECTRICA SAN GABAN S.A. al respecto se le pide a Ud. Marcar en el recuadro con un (X) la respuesta que considere correcta. Agradecemos de antemano su colaboración.

Cargo:.....Área:.....Fecha:  
.....

Valoración				
1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

V1 CONTROL INTERNO		N°	CUESTIONARIO				
			1	2	3	4	5
<b>I AMBIENTE DE CONTROL</b>	Competencia Profesional	1	Existe un ambiente armónico y eficaz dentro de la organización, con un adecuado control de las actividades en el cumplimiento de sus funciones				
		2	Según la normativa que regula la actividad empresarial, los funcionarios de la empresa, a través de sus actividades y acciones promueven las condiciones para un buen ambiente laboral.				
	Estructura Organizativa	3	La empresa cuenta con un organigrama estructurado y desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades reales de la empresa.				
<b>II EVALUACION DE RIESGO</b>	Identificación del riesgo	4	El personal de la empresa trabaja en base al manual de gestión de procesos y procedimientos, según los flujos de información debidamente verificados según estructura organizativa.				
		5	La empresa establece mecanismos de control que le permitan identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en el logro de objetivos y metas.				
	Mecanismos para identificar Riesgos	6	La empresa cuenta con una unidad específica o equipo de trabajo responsable de coordinar el proceso de administración de riesgo.				
		7	Existe la evaluación de riesgos donde se analizan errores que puedan haber provocado la pérdida de recursos, errores de información o incumplimientos legales o normativos.				
		8	La empresa cuenta con un plan de contingencia que permita dar respuesta oportuna a situaciones de riesgo identificados.				
<b>III ACTIVIDAD DE CONTROL</b>	Políticas y procedimientos	9	La empresa cuenta con políticas, manuales y documentos, donde se establece la obligación de evaluar y actualizar las políticas y procedimientos para el cumplimiento a sus objetivos y metas.				
		10	La empresa establece actividades de control gerencial para garantizar la integridad de la información a través de políticas y procedimientos de gestión.				
	Información relevante	11	Se han diseñado sistemas de información para capturar y procesar datos y transformarlos en información requerida.				
<b>IV INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>	Comunicación internamente	12	Existen responsables designados para generar la información sobre el cumplimiento de los objetivos y metas según el Plan Estratégico.				
	Evaluaciones continuas y/o independientes	13	La Gerencia selecciona y desarrolla evaluaciones continuas e independientes para asegurar que los componentes de control interno estén presentes, funcionen y se ajusten a las condiciones cambiantes.				
<b>V SUPERVISION</b>							

Valoración				
1	2	3	4	5
Nunca	Raras veces	Algunas veces	Con regularidad	Siempre

V2 GESTION DE COBRANZAS		N°	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
<b>I</b> <b>CUENTAS POR COBRAR</b>	Gestión de Cuentas por Cobrar	14	Se realizan reportes y evaluaciones mensuales de las cuentas por cobrar, determinando saldos y realizando el seguimiento de las cuentas por cobrar.					
	Cuentas Incobrables	15	La empresa realiza provisiones de cuentas incobrables según políticas y procedimientos de cobranza.					
		16	Las cuentas incobrables repercuten en el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, generando situaciones de riesgo en la información financiera.					
<b>II</b> <b>POLITICAS DE CREDITOS</b>	Políticas de Crédito	17	La empresa evalúa antecedentes de los clientes, para otorgar servicios de crédito.					
		18	La empresa cuenta con personal capacitado en el área de crédito y cobranza.					
	Condiciones de Crédito	19	Se evalúa a través de políticas y procedimientos, el otorgamiento de servicios de crédito a los clientes.					
		20	Se verifican la información financiera de los clientes para su evaluación y otorgamiento de los servicios de crédito.					
<b>III</b> <b>PROCESO DE GESTION DE COBRANZAS</b>	Políticas de Cobranza	21	Realizan una vigilancia constante y efectiva de los vencimientos y cobranzas de las cuentas por cobrar.					
	Procedimientos de Cobranza	22	Realizan gestiones de cobro luego de identificar y registrar las cuentas por cobrar.					
		23	La empresa solicita el pago reiterado a los clientes deudores a través de correos, llamadas, coordinaciones y otros medios legales.					

Anexo 3. Base de datos

NUMERO DE SUJETOS ENCUESTADOS	VI CONTROL INTERNO												
	I AMBIENTE DE CONTROL			II EVALUACION DE RIESGO			III ACTIVIDAD DE CONTROL			IV INFORMACION Y COMUNICACION		V SUPERVISION Y SUPERVISION	
	Competencia Profesional	Estructura Organizativa		Identificación del riesgo			Políticas y procedimientos			Información relevante	Comunicación interna		Evaluaciones continuas y/o independientes
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
2	3	4	2	2	1	1	1	3	2	1	1	3	
3	3	3	2	2	1	3	1	3	2	1	3	3	
4	4	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	
5	2	5	3	2	3	1	3	1	2	3	1	3	
6	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	
7	2	2	1	2	1	3	1	3	2	1	1	3	
8	2	3	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	
9	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	
10	2	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	
11	3	5	3	5	5	3	1	3	2	1	1	2	
12	2	3	4	3	4	2	2	2	1	1	2	5	
13	1	2	5	2	2	1	3	4	4	2	3	4	
32	3	5	3	5	5	3	1	3	2	1	1	2	
33	2	3	4	3	4	2	2	2	1	1	2	5	
34	1	4	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	
35	1	4	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	
36	2	5	3	2	3	1	3	1	2	3	1	3	
37	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	
38	2	2	1	2	1	3	1	3	2	1	1	3	
39	2	3	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	
40	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	
41	2	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	
42	3	5	3	5	5	3	1	3	2	1	1	2	
43	2	3	4	3	4	2	2	2	1	1	2	5	
44	1	2	5	2	2	1	3	4	4	2	3	4	
45	5	4	2	4	1	4	2	2	2	2	3	2	



NUMERO DE SUJETOS ENCUESTADOS	V2 GESTION DE COBRANZAS														
	I CUENTAS POR COBRAR					II POLITICAS DE CREDITOS					III PROCESO DE GESTION DE COBRANZAS				
	Gestión de Cuentas por Cobrar		Cuentas Incobrables			Políticas de Credito		Condiciones de Credito			Políticas de Cobranza		Procedimientos de Cobranza		
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
	Se realizan reportes y evaluaciones mensuales de las cuentas por cobrar, determinando saldos y realizando el seguimiento de las cuentas por cobrar.	La empresa realiza provisiones de cuentas incobrables según políticas y procedimientos de cobranza.	Las cuentas incobrables repercuten en el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, generando situaciones de riesgo en la información financiera.	La empresa evalúa antecedentes de los clientes, para otorgar servicios de crédito.	La empresa cuenta con personal capacitado en el área de crédito y cobranza.	Se evalúa a través de políticas y procedimientos, el otorgamiento de servicios de crédito a los clientes.	Se verifican la información financiera de los clientes para su evaluación y otorgamiento de los servicios de crédito.	Realizan una vigilancia constante y efectiva de los vencimientos y cobranzas de las cuentas por cobrar.	Realizan gestiones de cobro luego de identificar y registrar las cuentas por cobrar.	La empresa solicita el pago reiterado a los clientes deudores a través de correos, llamadas, coordinaciones y otros medios legales.					
1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	24					
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2					
3	2	3	1	1	1	1	2	1	3	3					
4	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2					
5	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3					
6	1	3	2	1	1	2	2	2	2	4					
7	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3					
8	3	4	2	1	1	1	2	2	2	2					
9	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3					
10	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2					
11	2	2	3	2	2	1	1	2	4	4					
12	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2					
13	2	3	2	2	1	3	3	3	4	3					
32	2	2	3	2	2	1	1	2	4	4					
33	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2					
34	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2					
35	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2					
36	2	2	3	2	1	3	2	1	3	3					
37	1	3	2	1	1	2	2	2	2	4					
38	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3					
39	3	4	2	1	1	1	2	2	2	2					
40	2	3	1	2	1	2	3	1	3	3					
41	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2					
42	2	2	3	2	2	1	1	2	4	4					
43	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2					
44	2	3	2	2	1	3	3	3	4	3					
45	1	2	4	1	2	2	4	2	2	2					



## Anexo 4. Validación de Instrumento



### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA DE GENERACION ELECTRICA SAN GABAN S.A. PERIODO 2020 - 2022

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del juez validador : Dr. Darwin Pino Cordero  
 1.2. DNI : 40340515  
 1.3. Especialidad del Validador : Magister Scientiae en Informática  
 1.4. Cargo e Institución donde labora : Docente de la Universidad Nacional del Altiplano  
 1.5. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 1.6. Autor del instrumento : Bach. Daisy Luzvenia Valeriano Choque

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVAIONES
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	X		
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica	X		
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación	X		
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables	X		
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.	X		
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.	X		
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación	X		
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.	X		
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento	X		
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.	X		

#### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

#### IV. CRITERIO DE VALORACIÓN DEL JUEZ / EXPERTO

VALORACION	SI	NO
Procede su Aplicación	X	

Puno, 14 de Julio del 2023

Dr. CPC. Darwin Pino Cordero  
DOCENTE

Firma de experto informante  
DNI: 40340515  
Teléfono: 951803308



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTÓS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA DE GENERACION ELECTRICA SAN GABAN S.A. PERIODO 2020 - 2022

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez validador : Dr. Manuel Velarde Herencia  
 1.2. DNI : 29376918  
 1.3. Especialidad del Validador : Maestro en Contabilidad Auditoria  
 1.4. Cargo e Institución donde labora : Docente de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann  
 1.5. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación : Cuestionario  
 1.6. Autor del instrumento : Bach. Daisy Luzvenia Valeriano Choque

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVAIONES
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	X		
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica	X		
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación	X		
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables	X		
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.	X		
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.	X		
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación	X		
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.	X		
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento	X		
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.	X		

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

**IV. CRITERIO DE VALORACIÓN DEL JUEZ / EXPERTO**

VALORACION	SI	NO
Procede su Aplicación	X	

Puno, 14 de Julio del 2023

Dr. Manuel Velarde Herencia  
 DNI: 29376918  
 Teléfono: 923217711





Universidad Nacional del  
Altiplano Puno



Vicerrectorado de  
Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo **DAISY LUZVENIA VALERIANO CHOQUE** identificado(a) con N° DNI: **47626322** en mi condición de egresado(a) de la:  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN**  
con código de matrícula N° 192932, informo que he elaborado la tesis denominada:  
**“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA DE GENERACIÓN ELÉCTRICA SAN GABÁN S.A. PERIODO 2020-2022”**.

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno, 19 de Agosto del 2024.

FIRMA (Obligatorio)



Huella



Universidad Nacional del  
Altiplano Puno



Vicerrectorado de  
Investigación



Repositorio  
Institucional

## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo **DAISY LUZVENIA VALERIANO CHOQUE** identificado(a) con N° DNI: **47626322**, en mi condición de egresado(a) del Programa de Maestría o Doctorado: **MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN**,

informo que he elaborado la tesis denominada:

**“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA DE GENERACIÓN ELÉCTRICA SAN GABÁN S.A. PERIODO 2020-2022”.**

para la obtención de  Grado.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno, 19 de Agosto del 2024.

FIRMA (Obligatorio)



Huella