



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL
ÁREA DE COBRANZA DE LAS EMPRESAS DE
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA TV CABLE
VIRGEN DE LA PUERTA. OTUZCO, 2016.**

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

AUTORA

LÁZARO GUZMÁN, YUDITH IVETH

ASESORA

Mgtr. ALVARADO LAVADO DE ARROYO, HAYDEE ROXANA

TRUJILLO - PERÚ

2016

TÍTULO

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL
ÁREA DE COBRANZA DE LAS EMPRESAS DE
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA TV CABLE
VIRGEN DE LA PUERTA. OTUZCO, 2016.**

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Dr. Marino Celedonio Reyes Ponte
Presidente

Mgtr. Jhimy Franklin Uriol Gonzales
Secretario

Mgtr. Edwin Alberto Arroyo Rosales
Miembro

Mgtr. Haydee Roxana Alvarado Lavado De Arroyo
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la existencia y permitido que llegue a esta meta y así poder seguir ejecutando este proyecto de investigación con ánimos de superación y responsabilidad.

A mis padres:
Vilma y Raney por haberme Apoyado en todo momento, por sus consejos, valores y motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por el valor mostrado para salir adelante.

DEDICATORIA

A mi hermano por haberme brindado la fuerza necesaria en los momentos difíciles para continuar con ánimo así mismo ayudándome en lo que fuera posible dándome consejos y orientación.

A mi novio por sus palabras, confianza, paciencia, comprensión, amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

RESUMEN

El presente informe de investigación, tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016.

La investigación fue descriptiva, porque el estudio se ha limitado a describir los hechos tal cual ocurre y analizar las variables de acuerdo a lo que dice la literatura pertinente. La investigación fue de diseño no experimental descriptivo, para el recojo de la información se utilizó la guía de revisión documentaria y un cuestionario pertinente de preguntas aplicado al gerente de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista, obteniéndose óptimos resultados para poder hacer la investigación respectiva.

Mediante el presente informe de investigación verificamos lo importante que es un adecuado sistema de control interno en las empresas prestadoras de servicios de telecable; así mismo es importante mejorar los equipos y maquinarias para lograr un óptimo servicio y por consiguiente una mejor recaudación en la empresa que pueden ser positivos y provechosos para ella.

Finalmente se concluye que esta investigación pretende demostrar, que por medio de la implementación y ejecución de un sistema de control interno en el área de cobranza ayudaran a mejorar la estabilidad económica y financiera de la empresa, mejorar los resultados en las cobranzas y así tener un desarrollo empresarial que conlleve al incremento de la cartera de clientes.

Palabra clave: control interno

ABSTRACT

This research report was general objective Identify and describe the characteristics of internal control in the area of collection of utilities of Peru and Virgin cable TV company Gate. Otuzco, 2016.

The research was descriptive; because the study was limited to describing the facts as they happen and analyze the variables according to what he says the pertinent literature. The research was descriptive non-experimental design, for the gathering of information guide document review and a relevant list of questions applied to the manager of the company's case through the interview technique was used, yielding optimal results to do the investigation.

Through this research report verified the importance of an adequate system of internal control in companies providing services telecable; so it is important to improve the equipment and machinery for optimum service and therefore better collection in the company that can be positive and beneficial to her.

Finally concludes that this research aims to demonstrate that through the implementation and execution of an internal control system in the area of collection help improve economic and financial stability of the company, improve outcomes in collections and thus have a business development that may lead to increased customer base.

Keyword: Internal Control

CONTENIDO

Título de la tesis	i
Hoja de firma del jurado y asesor	ii
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iii
Resumen y abstract	v
Contenido.....	vii
Índice de cuadros	viii
1. Introducción.....	9
2. Revisión de literatura.....	14
2.1 Antecedentes.....	14
2.1.1 Internacionales.....	14
2.1.2 Nacionales.....	16
2.1.3 Regionales.....	17
2.2 Bases teóricas.....	18
2.2.1 Marco teórico.....	18
2.2.1.1 Control interno.....	18
2.2.1.2 Cobranza.....	31
2.2.1.3 Datos informativos de la empresa	36
2.2.2 Marco conceptual.....	38
2.3 Hipótesis	39
3. Metodología.....	39
3.1 Tipo de investigación.....	39
3.2 Nivel de investigación	39
3.3 Diseño de investigación.....	40
3.4 El universo y muestra	40
3.5 Definición y operacionalización de las variables	40
3.6 Técnicas e instrumentos.....	40
3.7 Plan de análisis.....	41
3.8 Matriz de consistencia.....	42
4. Resultados.....	43
4.1 Resultados.....	43

4.2 Análisis de resultados	47
5. Conclusiones y recomendaciones	51
Aspectos complementarios	54
Referencias bibliográficas	54
Anexos.....	56

INDICE DE CUADROS

CUADRO 01.....	43
CUADRO 02.....	44
CUADRO 03.....	46

1. INTRODUCCION

El informe de investigación titulado **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA TV CABLE VIRGEN DE LA PUERTA. OTUZCO, 2016**. Se realiza con la finalidad de lograr el mejoramiento del control interno en el área de cobranza de las empresas de servicios y obtener una mejor captación de los fondos por parte de los clientes y evitar el nivel de morosidad.

“La cobranza es el proceso de recaudación en ventas por las que se ha concedido un plazo para diferir el pago. Al asignar a los clientes una línea de crédito aceptamos que estos puedan disponer de mercancías y pagar después de transcurrido cierto plazo, al reembolsar el importe de venta, considerando que la cobranza mide la capacidad de una empresa para generar efectivo con sus propias operaciones, planear sus obligaciones financieras y laborales. **(Gitman 2003)**

El departamento de cobranza complementa la labor de ventas y producción. Al recuperar el importe vendido, logra reembolsar a la empresa el costo de las mercaderías y/o servicios; considerando que el objetivo de la cobranza es proveer a tesorería de la empresa el efectivo necesario para las operaciones diarias, inversiones futuras y para el cumplimiento de su operatividad. **(Ettinger 2000)**

Las deficiencias en las cobranzas ocasionan la falta de liquidez, causando diversos problemas, tales como: los saldos con otras entidades provocan interés de demora, el crédito de la empresa se ve reducido en las entidades financieras, se produce expectativa en el entorno laboral, porque se ve en peligro el no poder cumplir con sus responsabilidades y gastos fijos, disminuye su calidad de servicio a los usuarios, porque se ve en peligro la imagen de la empresa.

México se determinó la influencia del control interno en las cobranzas en el Instituto Politécnico Nacional de México.-2012, obteniendo como resultado que el uso del crédito como un instrumento de ventas puede poner en peligro una administración sólida de las cobranzas, por lo que resulta esencial establecer un sistema de control interno planeando estrategias adecuadas que contribuyan a lograr los objetivos organizacionales. Así, un desempeño diligente y una

disciplina operativa correcta en cuanto a la evaluación de crédito y la recuperación de cartera, así como una coordinación eficaz. (Pérez, 2012).

Chiclayo, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, formula que se determinó las diferencias y limitaciones del control interno en las cobranzas de la empresa Industrial Santa Catalina- Chiclayo, Lambayeque 2012. Teniendo como resultado que la empresa no cuenta con un sistema de control en lo referente a las cuentas por cobrar, ni un reglamento que permita normar los procedimientos; por lo que se hace necesaria la implementación de un sistema de control interno que se aplique en las cobranzas de la empresa. (Pozo y Sánchez, 2012).

En el marco de la economía de mercado capitalista en la que vivimos y en especial, en el sistema del liberalismo económico, el afán de lucro se constituye como un elemento nuclear que rige el conjunto de casi toda actividad económica mundial. Es el ánimo de lucro individual el origen de las iniciativas empresariales y por tanto, la razón última de la existencia de las empresas.

Las Empresas realizan sus políticas de ventas, sean estas al contado o al crédito, pero en ambas concurre la cobranza. La caracterización de las cobranzas en el mundo se inicia con la decisión que si comercializa al contado o al crédito, esta se debe realizar de acuerdo a la política en ventas establecidas en las empresas, sean estas de comercialización de bienes o de prestación de servicios. Pues en los grandes países comerciales del mundo estas determinan una política óptima de crédito que se ajuste a las necesidades de la empresa, los administradores deben considerar diversas variables controlables que pueden utilizar para alterar el nivel de las cuentas por cobrar, entre ellas, los procedimientos de crédito y cobranza.

Los procedimientos de crédito se refieren a los criterios que utiliza una empresa para seleccionar a los solicitantes de crédito, para determinar a cuáles de sus clientes conceder crédito y el monto.

En el Perú se ha establecido la política de crédito en la comercialización de bienes; sin embargo en lo referente a la prestación de servicios, sean estos públicos o privados, se han determinado parámetros en la cobranza, y específicamente en la prestación de servicios públicos estos son cancelados sin retraso, de lo contrario se corta el servicio y con el agravante de que la reposición del servicio tiene un costo económico y también un costo de tiempo que afecta al usuario moroso. Tales como los plazos en los pagos.

Si la Empresa conoce los costos y beneficios del otorgamiento de crédito, puede entonces aplicar dos políticas de cobranzas muy comunes, que son:

- Por la venta al crédito a “n” cantidad de días. Esta política concede al cliente “n” días como máximo para pagar sus obligaciones. Cada empresa es libre de establecer el plazo de crédito que más le convenga.
- Descuento por pronto pago. Esta política concede un porcentaje de descuento sobre el monto total de la venta, al cliente que cancele sus obligaciones en un plazo menor de días.

Para identificar el problema se ha tenido en cuenta que en la empresa de servicios TV Cable “Virgen de la Puerta” de Otuzco, las cobranzas por el servicio que presta se realiza al contado y en efectivo; utilizando dos procedimientos que le permitan recaudar la mayor cantidad de fondos; estos procedimientos son: Cobranza en oficina y cobranza a domicilio, entregando al usuario el comprobante de pago respectivo que sustente haber cancelado su servicio del mes correspondiente. En caso de retraso en el pago por dos meses consecutivos se procede al corte del servicio, y para la reposición el usuario debe cancelar un monto y los meses adeudados; de lo contrario se le corta el servicio definitivamente por incumplir las cláusulas del contrato que firmó al momento de solicitar el servicio.

Sin embargo no se logra los objetivos en las cobranzas, llegándose a recaudar mensualmente el 70% del servicio brindado a los clientes; debido a que no existe un control interno adecuado, ágil, efectivo y moderno, para el logro

eficiente de las cobranzas; que permita ampliar su cobertura, mejorar progresivamente el servicio y ampliar su base de clientes.

También se puede decir que no mantiene una estructura organizacional u organigramas efectivo, debido a que cuando inició sus actividades la empresa se hizo de carácter familiar, sin una proyección de ampliación al futuro, porque no realizó un estudio técnico de mercado que le haya permitido obtener la información suficiente de la necesidad en este servicio por parte de la población; así como de no obtener la información necesaria en lo referente al poder adquisitivo de las familias para hacer uso del servicio; omitiendo determinar sus costos de manera formal y por consiguiente los precios que puedan pagar los clientes.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las características del control interno del área de cobranza de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016?

Para dar respuestas al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú y de la Empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno del área de cobranza de las Empresas de Servicios del Perú, 2016.
2. Describir las características del control interno del área de cobranza de la Empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú y de la Empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016.

4. Elaborar un manual de cobranzas para mejorar el control interno en el área de cobranza de la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta de Otuzco.

Mediante el presente informe de investigación se verifica lo importante que es la propuesta de un adecuado control interno en el área de cobranza en las empresas de servicios. Asimismo es importante crear conciencia en los empresarios de la necesidad de conocer, sus operaciones, luego, los resultados de las mismas: las utilidades o las pérdidas. Asegurando de esta manera la exactitud y confiabilidad de la información.

La caracterización de un adecuado control interno en el área de cobranza se basa en el análisis de las recaudaciones y morosidad que le tienen a la empresa; para de esta manera determinar exactamente sus debilidades que ocasionan los errores u omisiones en sus operaciones de cobranza afectando la economía de la empresa.

Finalmente el presente trabajo de investigación se justifica debido a que las empresas de servicios en el Perú, tienen dificultad en el establecimiento efectivo de estrategias y sistemas de control para el logro óptimo de las cobranzas, por los servicios que prestan a sus usuarios en las diversas actividades objeto de su giro de negocio. La caracterización de un adecuado control interno en el área de cobranza de este proyecto de investigación se trabajará con el propósito de poder solucionar los problemas ocasionados por falta de un adecuado control interno en la empresa. El presente informe de investigación permite a la empresa TV Cable Virgen de la Puerta tener las estrategias claras para obtener la eficiencia en el proceso de control interno en el área de cobranza, facilitando la mayor recaudación, mejorando así mismo la calidad del servicio, ampliando su mercado y actividades de la empresa; además los resultados permitirán poner de manifiesto las alternativas adecuadas y soluciones concretas para el logro de los objetivos.

2. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Internacionales

En el presente proyecto de investigación se define como antecedentes Internacionales a los diversos trabajos de investigación que realizan los investigadores en cualquier país y/o ciudad del mundo, con excepción de los realizados en el Perú; sobre aspectos relacionados con nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

Ortiz, 2014 En su tesis titulada “**Análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar del consorcio 16 OTEPI**” En la Universidad de Oriente Núcleo Monagas-Venezuela., en la que el autor planteó como **objetivo:** Determinar los procedimientos de cobranza del consorcio Otepi Greystar e implementar un manual de cobranza para lograr una óptima gestión en las cuentas por cobrar; teniendo como **resultados:** Que las medidas adoptadas por la empresa para la aplicación de las Políticas de crédito y cobranza eran deficientes y no permitían obtener datos fiables ni promover la eficiencia de las operaciones. La responsabilidad de la facturación y cobranza de las cuentas por cobrar las llevaba una sola persona, actividad que debería ser separada por cada función para así asegurar el cumplimiento por parte del personal, evitando posibles errores y decisiones apresuradas. Existía asimismo una deficiencia en el registro de las transacciones, puesto que se concedían créditos a clientes con cuentas pendientes de cobro. Había también casos en que las cuentas por cobrar vencían porque las facturas no eran cobradas a tiempo, existiendo asimismo límites de crédito con cifras mayores a los establecidos para cada cliente.

Pérez, 2012 Desarrolló una tesis titulada “**Influencia del Control Interno en las cobranzas para grandes empresas manufactureras**”, en el Instituto Politécnico Nacional-México; consideró como **objetivo principal:** Determinar la influencia del control interno en las cobranzas en el Instituto Politécnico

Nacional-México.-2012, obteniendo como **resultado:** que el uso del crédito como un instrumento de ventas puede poner en peligro una administración solida de las cobranzas, por lo que resulta esencial establecer un sistema de control interno planeando estrategias adecuadas que contribuyan a lograr los objetivos organizacionales. Así, un desempeño diligente y una disciplina operativa correcta en cuanto a la evaluación de crédito y la recuperación de cartera, así como una coordinación eficaz.

Frías, 2010 En su tesis, “**Análisis de los Procesos Contables Aplicados a las Cuentas por Cobrar en el departamento de contabilidad de la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A. MATURÍN**”. Venezuela, establece como **objetivo:** Determinar los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad de la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A. MATURÍN”, teniendo como **resultado:** que la empresa analizada no enfatiza en las estimaciones para la determinación de posibles pérdidas por créditos concedidos y no cobrados, lo que origina una gran deficiencia en el control del seguimiento de facturas morosas, generando a su vez la imposibilidad del registro real de las cuentas por cobrar y la proporción correspondiente a gastos provocados por la ocurrencia de eventos inesperados que afectan la recuperación de algunos montos.

Suárez, 2001 Realizó una investigación titulada “**Evaluación del Control Interno en la gestión de cobro del Departamento de Cobranzas EDELCA, Caracas**”. Venezuela para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de los Andes “Rafael Rangel”, Estado Trujillo, con el **objetivo:** evaluar el Control Interno en la gestión de cobro del Departamento de Cobranzas EDELCA Caracas; obteniendo como **resultado:** que el control interno aplicado a la Gestión de Cobro del departamento de cobranzas de la empresa EDELCA C.A. presenta debilidades que impiden promover la eficiencia y rapidez de las operaciones administrativas, contables y estimula la

adhesión de las normas y procedimientos previamente establecidos por la empresa para el control y registro de la gestión de cobro.

5.1.2 Nacionales

En el presente proyecto de investigación se define como antecedentes nacionales a los diversos trabajos de investigación que realizan los investigadores en cualquier lugar o ciudad del Perú, con excepción de los realizados en específicamente en la región la libertad; sobre aspectos relacionados con nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

Pozo y Sánchez, 2012 En su tesis “**Evaluación del control interno aplicado en las cobranzas de la empresa industrial Santa Catalina S.A.C**”, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo formula como **objetivo:** Determinar las diferencias y limitaciones del control interno en las cobranzas de la empresa Industrial Santa Catalina- Chiclayo, Lambayeque 2012. Teniendo como **resultado:** que la empresa no cuenta con un sistema de control en lo referente a las cuentas por cobrar, ni un reglamento que permita normar los procedimientos; por lo que se hace necesaria la implementación de un sistema de control interno que se aplique en las cobranzas de la empresa.

Schmitt, 2011 Autor de la investigación “**Auditoría de sistemas y su incidencia en la labor del Control Interno en las empresas por departamentos en Lima Metropolitana**”, propuso como **objetivo general:** evaluar los sistemas del control interno en las empresas por departamentos en Lima Metropolitana; obteniendo como **resultado:** que las empresas medianas y grandes deben contar con adecuados sistemas de auditoría que brinden información e instrumentos al Control Interno para poder tomar medidas correctivas y así poder reducir los errores y las pérdidas en las empresas.

Noya, 2011 Autor de la investigación “**El Control Interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo**”,

Establece como **objetivo general:** Evaluar los procedimientos del Control Interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo, Lima. 2011. Teniendo como **resultado:** que el problema es la falta de orden, tanto contable como administrativo; sobre todo en las políticas, normas y procesos administrativos, porque no están bien definidos o porque no existe un manual de control y lo que es más no cuentan con un sistema de contabilidad ni de gestión.

5.1.3 Regionales

En el presente proyecto de investigación se define como antecedentes Regionales a los trabajos de investigación que realizan los investigadores en cualquier ciudad de la región la Libertad; con excepción de los realizados en otras regiones del país, sobre aspectos relacionados con nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

Díaz, 2014 Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo SA. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo. El **objetivo general:** proponer un adecuado sistema de control Interno para el área de ventas que genere una eficiente gestión económica y financiera en la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo SA; **resultado:** que la propuesta de un adecuado sistema de control interno a través de políticas y procedimientos operacionales en forma coordinada para el área de ventas, genera una eficiente gestión económica y financiera en la empresa; así mismo se puede determinar que utilizan una política de contabilización que no se sujeta a los principios de contabilidad; registrándose los ingresos sin tomar en cuenta el periodo de prestación del servicio.

Aguirre y Sarmiento, 2007 Diseño y Formulación de un Sistema de Control Interno en el área de ventas de la empresa Distribuidora Agrícola S.A.C.

Tesis presentada como requisito para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo. **Su objetivo general es:** diseñar y formular un sistema de control interno en el área de ventas, que permitirá mejorar la situación financiera y económica de la empresa distribuidora agrícola S.A.C. de la ciudad de Trujillo; teniendo como **resultado:** que la formulación del sistema de control interno y posterior aplicación va permitir mejorar significativamente la situación financiera y económica de la empresa según el análisis respectivo de los indicadores financieros periodo promedio de cobro donde muestra que la liquidez ha mejorado.

2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 MARCO TEÓRICO

2.2.1.1 Control Interno

1. Definición:

El control interno se define como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable confianza en que los objetivos de las siguientes categorías se están cumpliendo:

- **Efectividad y eficiencia de las operaciones:** se orienta esta categoría a los objetivos básicos de negocio de una entidad, incluyéndose aquí los objetivos relativos al desempeño de la rentabilidad y la salvaguarda de recursos.
- **Fiabilidad de la información financiera:** esta se relaciona con la preparación de estados financieros publicados y fiables, incluyendo los estados financieros intermedios aquellos datos financieros seleccionados derivados de dichos estados, tales como las ganancias obtenidas, informadas públicamente.
- **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables:** se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (Mantilla, 2005).

El control interno es un plan organizativo de la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados que debe adoptar toda empresa, ya sea pública o privada, para poder contar con información fiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia tanto de sus operaciones como la de su política administrativa. (Perdomo, 2004).

La responsabilidad del cumplimiento de este conjunto de medidas, que claro está, es responsabilidad de todos y cada uno de las personas que laboren en la entidad, desde cada dirigente hasta el trabajador más simple. De allí que el Control Interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica; así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones.

Control Interno “es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable; el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los Estados financieros. Una debilidad importante del Control Interno, o un sistema de Control Interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”.

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto.

Detecta las irregularidades y errores por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables, para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales. (Catácora, 1996)

El Control Interno, conocido también como control de gestión, contempla a la empresa en su totalidad, aplicando una serie de instrumentos necesarios para conseguir eficiencia y eficacia en cada una de las operaciones que la empresa realice. Continúa diciendo que el control debe realizarse en todas y cada una de las áreas en que se divide la empresa. Y algo muy importante que menciona es que el control consiste en comparar lo real con lo planeado”.

Los altos ejecutivos buscan maneras de controlar mejor las empresas que dirigen. Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

El sistema de Control Interno está entrelazado con las actividades operativas de la entidad y existe por razones empresariales fundamentales. Es más efectivo cuando los controles se incorporan a la infraestructura de la sociedad y forman parte de la esencia de la empresa.

El Control Interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos.

La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos.

El Control Interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones

- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

El primer aspecto clave de la definición propuesta es que se trata de un proceso. En consecuencia, los controles internos no deben ser hechos o mecanismos aislados, o decretos de la dirección, sino una serie de acciones, cambios o funciones que, en conjunto, conducen a cierto fin o resultado. Esto por sí solo extiende el concepto de Control Interno más allá de la noción tradicional de controles financieros, para convertir el Control Interno en un sistema integrado de materiales, equipo, procedimientos y personas.

La siguiente frase de la definición, efectuado por el personal de una entidad, indica que el Control Interno es asunto de personas. Ninguna organización puede conocer todos los riesgos actuales y potenciales a los que está expuesta en cualquier momento determinado y desarrollar controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos. En consecuencia, las personas que componen la organización deben tomar conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles, y deben estar en condiciones de responder adecuadamente a ello. (Aguirre, 1997)

2. Pasos del Control Interno

Los siguientes pasos básicos deben ser parte de un Sistema de Control Interno eficaz:

- ✓ Establecer normas, objetivos y metas
- ✓ Analizar el rendimiento y evaluar los resultados (comparación).
- ✓ Tomar acciones correctivas.

Lo esencial del Control Interno está en las acciones tomadas para dirigir o llevar a cabo operaciones, dichas medidas incluyen el corregir las deficiencias y adaptar las operaciones, para que estén de conformidad con las normas o con los objetivos deseados.

Cada uno de estos pasos implica algún tipo de acción. Su eficacia depende de la competencia y actitud de todos los funcionarios y

empleados directamente encargados de llevar a cabo una tarea y de rendir cuenta de los resultados. El proceso administrativo cubre todos los niveles de supervisión y su eficacia en el resultado de los esfuerzos de muchos funcionarios y empleados.

Es inobjetable la importancia que reviste para la recuperación de la economía el control de los recursos materiales, financieros y humanos. Dentro de una organización el proceso administrativo constituye un desarrollo armónico donde están presentes las funciones de planeación, organización, dirección y control.

En nuestro país, donde casi la totalidad de las entidades y sus recursos son propiedad social, administradas por las instituciones estatales, la aplicación de sistemas de control en todos sus aspectos es de gran importancia, pues para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión empresarial no se puede ignorar la planeación y la aplicación de un Sistema de Control Interno con los requerimientos necesarios para el logro de dichos objetivos.

Un sistema de Control Interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el Control Interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos". Es notorio manifestar, que el Control Interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

Sin embargo sobre este punto, es importante señalar que, para que un Control Interno rinda su cometido, debe ser oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y realista. Todo esto tomando en cuenta que la clasificación del mismo, puede ser preventiva o de detección para que sea originaria. El Control Interno contable representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad

de un sistema contable. Un sistema de Control Interno es importante, por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los Estados Financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos.

El Control Interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los Estados Financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

Con respecto a las irregularidades, el sistema de Control Interno debe estar preparado para descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con falsificación, fraude o colusión, y aunque posiblemente los montos no sean significativos o relevantes con respecto a los Estados Financieros, es importante que éstos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio. (Catácora, 2002).

El propósito del Control Interno es "Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización". Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, se pueden ver perturbados por errores y omisiones, en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.

El enfoque de este concepto consiste, en resguardar los activos contra la situación que se considere en peligro de pérdida, es decir, si a menudo se presenta esta situación, tratar de eliminar o reducirlas al máximo. Su idea es tratar de fomentar la eficiencia en el manejo de

las operaciones y el desempeño, teniendo en cuenta las políticas fijadas por la organización; y por último, procurar que el Control Interno establecido mantenga a la administración informada del manejo operativo y financiero y que dicha información sea confiable y llegue en el momento más oportuno, para así, permitir a la gerencia tomar decisiones adecuados a la situación real que está atravesando la empresa.

Las deficiencias o debilidades del sistema de Control Interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas, a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes.

Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores. La autoridad superior del organismo debe procurar suscitar, difundir, internalizar y vigilar la observancia de valores éticos aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación. Tales valores deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal. (Meigs y Larsen, 1994).

3. Fases del estudio y evaluación del control interno

Las fases del estudio y evaluación del control interno consisten en las diferentes etapas que el auditor debe tener en cuenta para la evaluación eficaz del control interno.

Considerando las actividades siguientes:

a) Comprensión del control interno: en este primer momento el auditor obtiene información tanto verbal como escrita, tomando conocimiento del negocio, de sus operaciones básicas, acerca del

sistema contable, del sistema de información y demás elementos relevantes. Evalúa asimismo el ambiente de control, indagando sobre la intensidad establecida por la gerencia, percibiendo al mismo tiempo la motivación y disposición de los funcionarios para cumplirlos.

En resumen, su propósito es obtener una imagen de la naturaleza de la empresa y de cómo funciona el sistema del control interno.

b) Evaluación preliminar del sistema: a continuación, el auditor identifica los puntos fuertes y débiles, centrándose de forma muy particular en los controles clave y considerando las áreas de interés que, por ejemplo, ejecutan y procesan la información de las operaciones que constituyen las actividades de la empresa. Al término de esta etapa se habrán obtenido elementos de juicio respecto a si puede o no confiar en determinados controles. A aquellos que muestren solidez suficiente se les aplicarán los procedimientos o pruebas de cumplimiento, mientras que los considerados débiles serán tenidos en cuenta a la hora de ampliar o modificar los procedimientos sustantivos. Asimismo, es en esta fase donde el auditor evalúa el riesgo del control.

c) Procedimientos de cumplimiento: estos procedimientos se aplicarán para determinar si los controles en los cuales intenta basarse la empresa están funcionando adecuadamente. Para ello, se aplican las pruebas correspondientes para comprobar si los resultados se ajustan a los datos obtenidos durante la evaluación (ya sea de forma descriptiva, mediante cuestionarios o flujogramas).

d) Reevaluación de los controles: tras dar por concluidas las pruebas de cumplimiento, el auditor evalúa de nuevo el sistema en base a los resultados obtenidos en dichas pruebas, con la intención de descubrir si se ha producido alguna variación. Acto seguido, el auditor identifica

los controles que le merecen confianza, tomando una decisión sobre una limitación de las pruebas sustantivas o bien acerca de su posible modificación o incluso ampliación.

e) Limitación o modificación de las pruebas sustantivas: si, como resultado de la evaluación preliminar, el auditor deduce que el control interno no es satisfactorio y, por consiguiente, no puede confiar en él, no será necesario aplicar pruebas de cumplimiento, sino que acudirá a las pruebas sustantivas para obtener la evidencia sobre la fiabilidad de los saldos de las cuentas de los estados financieros.

Por otro lado, si después de reevaluar los controles internos, determina que los controles no funcionan adecuadamente, aplicará necesariamente las pruebas sustantivas.

En ambos casos, y en función de las circunstancias, el auditor podría verse obligado a modificar la naturaleza y alcance de los procedimientos sustantivos para obtener la evidencia necesaria. (Yarasca y Álvarez).

4. Características del Control Interno

- Debe comprender un plan de organización flexible, simple donde se defina claramente líneas de autoridad y de responsabilidad.
- Debe contener un sistema de autorización que contemple acción sobre activos, pasivos, ingresos y gastos mediante el control de las operaciones a través del registro.
- Prácticas sanas estableciendo una distribución de obligaciones y responsabilidades, evitando que una sola persona maneje una operación de principio a fin, y una segregación de funciones que abarque tanto a personas como a departamentos, que se extiendan por toda la organización y a todos los niveles de mando.

5. Objetivos del Control Interno

- ✓ La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- ✓ Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
- ✓ Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- ✓ Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- ✓ Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

6. Elementos del Control Interno

Todos los elementos que componen el Control Interno, deben girar alrededor de los principios de calidad, entre ellos se encuentran: Planeación, Organización, Procedimientos, Personal, Autorización, Sistema de información, Supervisión.

7. Técnicas de Control Interno

Constituyen el marco básico aplicable con carácter obligatorio, a los órganos, instituciones, entidades, sociedades y empresas del sector público y sus servidores. Las principales técnicas y más comúnmente utilizadas para la evaluación del Control Interno son:

- Memorándums de procedimientos
 - Flujogramas
 - Cuestionarios de Control Interno
 - Técnicas estadísticas (Técnicas de evaluación del control interno.
- Contraloría General de la República)

8. Componentes del control interno

El adoptar sistemas más avanzados y rigurosos, asimilables por la economía de las entidades, influirá también en el estilo de dirección, teniendo en cuenta que nuestras entidades no se supeditan a un único propietario o a un pequeño grupo de ellos y que, por ende se obliga a una necesaria retroalimentación de los sistemas de control interno y de las disposiciones y regulaciones establecidas por los órganos y organismos del Estado competentes.

Los elementos del control son:

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión.

Estas definiciones de los componentes del Control Interno, con un enfoque estratégico en el desarrollo de las entidades, deben incluir normas o procedimientos de carácter general para ser considerados en el diseño de los Sistemas de Control Interno en cada entidad, acompañados de criterios de control y de evaluación en algunas áreas de la organización.

9. AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente o entorno de control constituye el punto fundamental para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación con la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y resultados, por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso.

El Ambiente de Control fija el tono de la organización al influir en la conciencia del personal. Este puede considerarse como la base de los demás componentes del control interno.

La dirección de la entidad y el auditor interno, son los encargados de crear un ambiente adecuado mediante una estructura organizativa efectiva, de sanas políticas de administración y así se logra que las leyes y políticas sean asimiladas de mejor forma por el trabajador. El Ambiente de Control es, la base para el desarrollo del resto de los elementos, sus fundamentos claves son:

- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- La filosofía y estilo de dirección.
- La estructura, el plan de organización, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.
- En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

10. EVALUACIÓN DE RIESGOS

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema.

Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad. Cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a las globales de la institución.

Una vez identificados los riesgos, su análisis debe incluir:

- Una estimación de su importancia y trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad y frecuencia.
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.
- Cambios en el entorno
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

11. ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, estas al cumplimiento normativo y así sucesivamente.

2.2.1.2 COBRANZA

1. Definición

En toda empresa, para que sea tal. Se requiere dos elementos:

El capital y el trabajo; de la acción conjunta y ordenada de estos dos elementos se deriva la producción (bienes o servicios).

La producción se vende al contado o al crédito. El dinero por recaudar, fruto de la venta a crédito, es lo que llamamos cartera. La acción mediante la cual recuperamos la cartera es la **cobranza**.

2. Importancia

Ventas y cobranzas son los dos pulmones que oxigenan y dan vida a una empresa. La venta a crédito se hace realmente, cuando la cuenta se acaba de pagar.

Los negocios se mueven a través de la rotación de su capital. Esta rotación de capital es el número de veces que el dinero se invierte y se recupera.

En efecto: si todos los clientes, a quienes se les ha otorgado crédito, cumplieran oportunamente con el compromiso de pagar, no sería necesario cobrar. La realidad es muy diferente: son numerosos los casos en que las cuentas son dejadas de pagar unas veces por circunstancias ajenas al cliente, otras por culpa de este y otras, en fin. Por la honestidad de algunos. En todos estos casos se hace necesaria la cobranza.

La cobranza es una de las funciones de la administración de la cartera y siempre que esta se haga en la debida forma y que el crédito sea concedido, la cobranza será menos necesaria y en algunos casos absolutamente inútil.

3. Principios De La Cobranza

El crédito no es un favor que se otorga, sino un servicio que se vende. Cuando el cliente escoge nuestro servicio de crédito, nos hace un favor ya que hubiera podido escoger otro proveedor. El crédito es una forma de aumentar las ventas y las utilidades.

Todo cliente puede cambiar. Todo buen cliente si no se le cuida puede cambiar a "cliente malo", pero si se les trata profesionalmente, son susceptibles de mejorar.

- La Cobranza debe generar nuevas ventas. La gestión de cobro, se debe realizar de modo que sea productiva y generadora de nuevas ventas y de incremento de buena imagen del acreedor.

- La cobranza debe planearse: No se debe improvisar, pues esto lleva al fracaso.

- Debe realizarse como un servicio y no como un convicto.

- Debe ser un proceso de educación al cliente y debe realizarse permanentemente con todos los deudores.

- Es la acción por medio de la cual el acreedor recuerda al deudor la promesa de pago.

- Debe realizarse en forma amable, aun en el caso de que se realice jurídicamente.

- Debe hacerse con profesionalismo.

- Exige tacto y firmeza por parte del cobrador.

- Debe buscar el pago sin perder la confianza del deudor.

- Es una acción hecha por personas hacia otras personas, por eso exige muy buenas relaciones humanas.

- Debe tener en cuenta la personalidad de cada deudor para darle su adecuado tratamiento.

- En cada cobro se juega la imagen del acreedor; por lo tanto, siempre se debe buscar la recuperación del dinero, conservar la imagen y

seguir contando con la confianza del cliente y su preferencia por nosotros.

4. Políticas de la cobranza.

Estas dependen de las circunstancias sociales y políticas del país y del sector empresarial, de la situación financiera, la competencia, etc. No significa con lo anterior que la formulación de una política sea algo vago o difuso, estas decisiones deben ser precisas y obedecer a situaciones y circunstancias concretas.

- El primer objetivo que debe inspirar toda política de cobranza debe ser que no sea necesario cobrar, pero naturalmente es muy difícil que se logre sin embargo este objetivo será satisfecho en mayor o menor grado según lo que la empresa está haciendo para este fin.

- Como segundo objetivo debe tenerse en cuenta que la empresa otorgue el máximo de crédito con una rápida, segura y económica recuperación.

Para el logro de estos objetivos, la empresa debe trazarse políticas de cobranza, basadas en normas que además de ser realizables, sean adaptables a las circunstancias.

En casos de especial complejidad la administración Superior adoptará la nueva forma de llevar tal caso que puede ser tan variante, como lo es la actividad de una sociedad organizada.

A una política de venta dura se debe practicar una política de cobro suave, lo cual lógicamente es entendible ya que si somos exigentes tanto para conceder el crédito tanto para cobrarlo perderemos la clientela.

Se debe revisar frecuentemente, especialmente cuando crece el nivel de cartera, lo cual puede ser una política deficiente.

Las políticas de cobranza deben ser:

- Claras.

- Flexibles.
- Dinámicas.
- Uniformes.

Deben estar respaldadas por normas y procedimientos claros que permitan determinar que se debe hacer en cada caso.

Deben estar orientadas a establecer un equilibrio entre gastos de gestión de cobranzas y los resultados de la misma, es decir evitar pérdidas por cuentas incobrables y buscar la mayor rotación posible de la cartera para evitar una inversión en cuentas por cobrar que produzca efectos negativos debido a su morosidad.

Toda política de cobro incide en las ventas.

5. Normas De Cobranza.

Permite identificar la forma en que el cliente debe liquidar su compra, así se establecen créditos, a que tiempo, en qué fecha deben cubrirse las parcialidades, registra todos los detalles que es necesario especificar para el buen cobro de la mercancía adquirida por los clientes.

Determinar el monto mínimo de los documentos de cobranza. Significa que se deben eliminar los documentos que en su emisión sean superiores a las utilidades.

Documentar de acuerdo a las formalidades legales. Si se llega a un proceso judicial haya forma de exigir el pago.

Mantener el ritmo y el plan prefijados. No se debe abandonar el plan de cobro porque se desperdicia el cimiento de la organización.

Respetar la autonomía del abogado o del departamento jurídico. Generalmente los deudores difíciles evitan el contacto con el abogado externo sino que se quieren entender directamente con el acreedor.

Hacer conocer el tiempo y la pérdida que significa la cobranza Judicial. En nuestra legislación. Las empresas deben adoptar medidas eficaces en el otorgamiento del crédito, esto se logra con adecuada

investigación comercial, si se cumplen las formalidades y se exigen las garantías necesarias con el fin de que no se corran riesgos innecesarios e irrazonables.

6. Características del proceso de cobranzas

a) AGIL

- Hace libre la rotación del capital.
- Reduce los costos de la cobranza.
- Reduce la pérdida de cuentas.
- Causa una buena imagen del acreedor.
- Favorece el incremento de las ventas.

b) REGULAR

- Lapsos muy largos entre las etapas hacen que el deudor olvide la obligación.
- Evita la acumulación de deudas.
- Produce efecto psicológico en el deudor.

c) SISTEMATICA

La improvisación causa el fracaso.

El proceso de cobranzas debe responder a un sistema (conjunto ordenado de normas) y a un plan (conjunto de cosas, que se piensa hacer y modo de hacerlas).

El plan debe ser:

- Adaptable: a las diversas circunstancias.
- Uniforme: aplicable a todos los casos.
- Flexible: que permita hacer diferencias entre los diversos deudores.
- Progresivo: que aumente la presión en forma segura y gradual.

En resumen: el plan debe establecer una rutina eficiente.

2.2.1.3 Datos informativos de la empresa:

La empresa Unipersonal Tv cable virgen de la puerta es una entidad que se dedica a la prestación del servicio de tv cable a la localidad de Otuzco; fue organizada el 08 de agosto del 2001, teniendo a la fecha 15 años de vida al servicio de la población; difundiendo 72 canales para cada uno de los clientes. La empresa está ubicada en la Región la Libertad, Provincia y distrito de Otuzco, en la calle Progreso N° 551, en la localidad de Otuzco. La dirección y Administración de la empresa está a cargo de su propietario el señor Ricardo Agapito Gutiérrez Marquina; quien es el que aportó el capital personal para llevar a cabo la operatividad de la mencionada empresa.

Se encuentra debidamente estructurada, con los órganos de gestión respectivos; tales como el área de Dirección, que se encarga de dirigir todo el contenido o material; Producción, que se ocupa del control de la difusión; dirige y toma las decisiones acertadas y oportunas en beneficio de la empresa, es el órgano máximo y en él descansa la autoridad y responsabilidad. Área de Tecnología, se ocupa del funcionamiento, mantenimiento e instalación del servicio de tv cable a los clientes. Área de Publicidad, en esta área se lleva a cabo el mercadeo y la difusión de la oferta del servicio, así como las estrategias en las ventas y las políticas respectivas. Área de cobranza, esta área se encarga de establecer las políticas y condiciones de las cobranzas a los clientes.

Determinando los clientes morosos, reportando al área de Tecnología el estado de los clientes en los pagos para que procedan a cortar el servicio, recaudar los fondos mediante la emisión de los comprobantes de pago; evaluar semestralmente el porcentaje de morosidad y retraso en los pagos, elaborando las estadísticas respectivas.

Cuenta con un personal altamente calificado, especializado en cada una de las áreas en que se desenvuelven.

MISION

Entregar continuamente la mejor alternativa de entretenimiento, educación y actualización a través de los servicios que ofrecemos con calidad para el hogar, así como incrementar señales alternativas que satisfagan las justas demandas de nuestros clientes.

VISION

"Ser líder en la prestación del servicio y preferida por su seriedad y confiabilidad, reconocida por su eficiente servicio al cliente, mejora continua, calidad organizacional y apoyo a la comunidad.

OBJETIVO

TV Cable Virgen de la Puerta tiene como objetivo principal brindar un servicio de calidad a todos sus clientes brindando una programación variada para el mejor entretenimiento de la población de la localidad de Otuzco.

VALORES

- Integridad
- Compromiso
- Pasión
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Excelencia

2.2.2 MARCO CONCEPTUAL

Definiciones conceptuales:

- ✓ **Control Interno:** Proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y dar seguridad razonable que se alcanzarán los objetivos de la misma. Ya que es de importancia para la estructura administrativa contable, esto asegura que tan confiables son sus estados contables frente a los fraudes.
- ✓ **Control.** Es la facultad, directa o indirecta de dirigir una empresa, ya sea a través del capital pagado o de alguna forma.
- ✓ **Organización.** Dos o más personas que trabajan juntas, de manera estructurada, para alcanzar una meta o una serie de metas específicas.
- ✓ **Meta.** Fin que pretende alcanzar la organización, que puede ser cualitativa o cuantitativa.
- ✓ **Gerente.** Persona responsable de dirigir las actividades que ayudan a las organizaciones a alcanzar sus metas.
- ✓ **Gestión.** Proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. Actividad que consiste en administrar un negocio o una parte de éste. Método seguido para la ejecución de esa actividad. Acción y efecto de administrar.
- ✓ **Gestionar.** Hacer diligencias para el logro de algo.
- ✓ **Eficacia:** Es la Capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado, medida normativa del alcance de resultados. En términos económicos es la capacidad para satisfacer una necesidad de la sociedad a través proveerle servicios o productos.
- ✓ **Eficiencia:** Es la Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles: no siempre eficacia es sinónimo de eficiencia. Es una medida normativa de la utilización de recursos en la medida del alcance de resultados. En términos económicos es una relación entre insumos y productos, es la razón entre esfuerzo y resultado, entre gastos e ingresos, entre costo y beneficio.

- ✓ **Créditos.** Obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Pueden ser recursos financieros o referirse a bienes y servicios. Crédito es prestar dinero a un cierto plazo y bajo ciertas condiciones entre las partes que intervienen (Como plazo, moneda, interés, garantía, etc.).
- ✓ **Cobranza.** Es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere ésta. Cobranza es la acción de gestionar el pago en los plazos acordados por el crédito otorgado.
- ✓ **Acciones de Control Interno** son las acciones de monitoreo a efectos de detectar errores en la aplicación de procesos o procedimientos.
- ✓ **Normas de Control Interno** son guías generales dictadas por la Contraloría General de la República, con el objeto de promover una sana administración de los recursos en las entidades públicas, en el marco de una adecuada estructura de Control Interno.

2.3 HIPÓTESIS

El presente informe de investigación no tiene hipótesis por ser descriptivo.

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue cualitativo, porque se limitó solo a describir las variables de estudio y la revisión bibliográfica documental, porque el presente trabajo de investigación está basado a una entrevista.

3.2 Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo, observando la realidad del fenómeno a estudiar; limitándose a describir los hechos tal cual ocurre y analizar las variables de acuerdo a lo que dice la literatura pertinente.

3.3 Diseño de la investigación

El diseño es no experimental descriptivo, porque implica observar y describir hechos reales que están ocurriendo y no está sujeto a comprobación. Es decir observamos tal como se da en su contexto natural para después analizarlos, sin intervención directa.

3.4 Universo y muestra

3.3.1 Población: Comprende las Empresas de servicios del Perú.

3.3.2 Muestra: Comprende la Empresa Tv Cable Virgen de la Puerta Otuzco.

3.5 Definición y operacionalización de variables

Título: Caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: caso Empresa Tv cable virgen de la puerta. Otuzco, 2016.			
Variable Independiente	Definición	Dimensión	Medición
Control Interno	Es un conjunto de métodos debidamente sistematizados que se aplica con la finalidad de determinar el nivel y captación de fondos y morosidad de los clientes. Para esto se tiene en cuenta los periodos y fechas de pago, así como el control previo y posterior.	1. ¿Cree Ud. que la forma de cobranza del servicio es la más adecuada?	Redacción
		2. ¿Existe un sistema de control interno en las cobranzas?	Redacción
		3. ¿Optaría por un nuevo sistema de cobranza más efectivo y confiable?	Redacción
		4. ¿Existe morosidad en las cobranzas por el servicio?	Redacción
		5. ¿El retraso en las cobranzas permite el corte del servicio?	Redacción

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas: Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la entrevista y revisión documentaria.

- ✓ **Entrevista:** Conversación entre dos personas que está basada en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta o su opinión.
- ✓ **Revisión Documentaria:** Es una técnica de observación complementaria, en caso de que exista registro de acciones y programas, permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado. Sirve para estructurar el contexto en el que se desarrolla la investigación y el informe de la misma, el contexto puede ser teórico, histórico, jurídico o institucional, dependiendo de los datos que puedan ser obtenidos mediante el empleo de diferentes tipos de documentos.

3.6.2 Instrumento: Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó como instrumento el cuestionario y guía de revisión documentaria.

- ✓ **Cuestionario:** Conjunto de preguntas que deben ser contestadas en un examen, prueba, test y/o encuesta.
- ✓ **Guía de revisión documentaria:** Es un documento donde se registra el nombre del libro y de los autores; de los que se obtiene información para realizar un trabajo de investigación.

3.7 Plan de análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hizo una revisión exhaustiva de la bibliografía relacionada con los antecedentes pertinentes los mismos que fueron presentados en sus respectivos cuadros.

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizó el cuestionario y revisión documentaria, elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas, el cual se aplicó al gerente de la empresa del caso.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se hizo un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

3.8 Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGIA
Caracterización del control interno del área de cobranza de las Empresas de Servicios del Perú: Caso Empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016.	¿Cuáles son las características del control interno del área de cobranza de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016?	Determinar y describir las características del control interno del área de cobranza de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016	<p>1. Describir las características del control interno del área de cobranza de las Empresas de Servicios del Perú, 2016.</p> <p>2. Describir las características del control interno del área de cobranza de la Empresa TV Cable Virgen de la Puerta Otuzco, 2016.</p> <p>3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno del área de cobranza de las Empresas de Servicios del Perú y de la Empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016.</p> <p>4. Elaborar un manual de cobranzas para mejorar el control interno en el área de cobranza de la Empresa Tv Cable Virgen de la Puerta de Otuzco.</p>	Control Interno	<p>Técnicas: Entrevista Revisión Documentaria</p> <p>Instrumento: Cuestionario Guía de revisión documental</p>	<p>Tipo: Cualitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental descriptivo.</p> <p>Población: Empresas de Servicios del Perú.</p> <p>Muestra: Empresa Tv Cable Virgen de la Puerta de Otuzco.</p>

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

En éste capítulo se hizo un estudio de los aspectos más importantes para el informe y se realizó el diagnóstico y análisis aplicando los resultados de la técnica de recolección de datos como la entrevista realizada al gerente, luego se procedió a analizar los resultados y sugerir la propuesta de un adecuado control interno.

1. Elaborar un manual de cobranzas para mejorar el control interno en el área de cobranza de la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta de Otuzco.

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú, 2016.

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Pozo, Sánchez (2012)	Señala que la empresa no cuenta con un sistema de control en lo referente a las cuentas por cobrar, ni un reglamento que permita normar los procedimientos; por lo que se hace necesaria la implementación de un sistema de control interno que se aplique en las cobranzas de la empresa.
Díaz (2014)	Propone un adecuado sistema de control interno a través de políticas y procedimientos operacionales en forma coordinada para el área de ventas, genera una eficiente gestión económica y financiera en la empresa; así mismo se puede determinar que utilizan una política de contabilización que no se sujeta a los principios de contabilidad; registrándose los ingresos sin tomar en cuenta el periodo de prestación del servicio.
Suárez (2001)	Indica que el control interno aplicado a la Gestión de Cobro del departamento de cobranzas de la empresa presenta debilidades que impiden promover la eficiencia y rapidez de las operaciones administrativas, contables y estimula la adhesión de las normas y procedimientos previamente establecidos por la empresa para el control y registro de la gestión de cobro.

Noya (2011)	Señala que el problema es la falta de orden, tanto contable como administrativo; sobre todo en las políticas, normas y procesos administrativos, porque no están bien definidos o porque no existe un manual de control y lo que es más, no cuentan con un sistema de contabilidad ni de gestión.
--------------------	---

Fuente: Elaborado de los antecedentes del presente trabajo de investigación

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno del área de cobranza de la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016.

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS
1	¿Cree Ud. que la forma de cobranza del servicio es la más adecuada?	La forma de cobranza no es la más adecuada, es uno de los factores por el cual la empresa no logra una mejor captación de los ingresos y promueva la reducción de la morosidad.
2	¿Existe un sistema de control interno en las cobranzas?	En las cobranzas no existe un sistema de control interno, que permita determinar con exactitud, los montos y número de morosos, ni periodos de deuda por parte de los clientes.
3	¿Optaría por un nuevo sistema de cobranza más efectivo y confiable?	Si, por qué permitiría lograr una mejor información respecto a lo recaudado, la cantidad de morosos, y los cortes del servicio; para la toma oportuna de decisiones en beneficio de la empresa.
4	¿Existe morosidad en las cobranzas por el servicio?	Si, existe una significativa morosidad en las cobranzas, porque con el ánimo de no perder el cliente, la empresa no corta el servicio por la deuda, permite una mayor acumulación de deuda y una recuperación no equitativa.

5	¿El retraso en las cobranzas permite el corte del servicio?	El retraso en el pago puntual por el servicio que se presta no implica el corte del servicio; pues para cortar el servicio el cliente tiene que dejar de pagar 03 meses consecutivos.
6	¿La cobranza se realiza en moneda física, depósitos bancarios o mediante tarjetas de débito?	Generalmente la cobranza del servicio se realiza en moneda física en el domicilio de la empresa; debido a que no existe cuenta bancaria por parte de la empresa, para incrementar una nueva opción de cobro.
7	¿La cobranza que se realiza mensualmente es al 100%?	No es la cobranza al 100%, es por eso que existe una significativa morosidad por parte de los clientes.
8	¿La bonificación adicional o descuento por pago oportuno al cliente, motivaría una mayor captación.- Por qué?	La motivación en sus diversas formas siempre genera resultados positivos; es de necesidad otorgar un descuento por pago oportuno al cliente, que logrará los objetivos trazados por la empresa y por ende reducir la morosidad.
9	¿El personal de cobranza tiene experiencia en estas actividades?	La empresa no realiza periodo de selección de personal, solo contrata personas que no tienen el perfil para esta actividad; debido a que las remuneraciones que perciben no son satisfactorias ni están dentro de lo que establece la ley.
10	¿El horario de cobranza es el adecuado para el cumplimiento de los pagos por parte de los clientes?	No es el horario el ideal para que los clientes realicen sus pagos; porque hay muchos trabajadores que salen de sus centros de trabajo, cuando la empresa de servicios cierra su horario de atención.

Fuente: Elaboración propia

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016.

RESULTADO DEL OBJETIVO 1	RESULTADO DEL OBJETIVO 2	RESULTADOS DE COMPARACIÓN
<p>En las empresas de servicios se aprecia que la mayoría no cuenta con un sistema de control interno en el área de cobranza; otras empresas teniendo el sistema de control interno presentan debilidades que impiden promover la eficiencia y rapidez de las operaciones de cobranza; generando un desorden que conlleva al retraso en la información contable y administrativa para la toma de decisiones oportunas. Debiendo mejorarse para alcanzar un rendimiento óptimo en las cobranzas y una registración contable oportuna.</p>	<p>La Empresa de servicios TV Cable "Virgen de la Puerta" de Otuzco, no cuenta con un sistema de control interno en las cobranzas; existiendo una gran morosidad, por el retraso y no corte del servicio a los clientes; las cobranzas no se realizan al 100% y el control interno en las cobranzas no se realizan de manera semanal ni eventual; así mismo el personal que realiza las cobranzas adolece de experiencia en esta actividad; y los horarios de atención no son los adecuados para el pago del servicio. Esta situación no le permite a la empresa tener una información real referente a los clientes que se encuentran morosos, los que deben cortársele el servicio, ni le permiten recaudar el 100% por concepto del servicio prestado; limitando su desarrollo y ampliación de sus instalaciones y cartera de clientes; ya que su rentabilidad es insuficiente.</p>	<p>SI COINCIDE</p>

4.1.4 Respecto al objetivo específico 4: Elaborar un manual de cobranzas para mejorar el control interno en el área de cobranza de la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta de Otuzco.

4.2 Análisis de resultados

4.2.1 Respecto al objetivo específico N° 1

En las empresas de servicios, se observó que no poseen un sistema de control interno en el área de cobranza y otras poseyendo el sistema, presentan debilidades que promueven deficiencias en su aplicación y en la obtención de los resultados. Limitando el 100% de la recaudación y la obtención de la rentabilidad deseada, que permita a estas empresas un mayor desarrollo y un crecimiento de acuerdo a las necesidades de sus clientes.

De igual manera la falta de orden en la documentación, trae como consecuencia el retraso de la información contable y administrativa, que por no ser oportuna no se toman decisiones en el momento preciso; las cobranzas se realizan con retraso, es decir que dichas operaciones no pueden ser registradas en el mes en que el cliente tiene la obligación de cancelar, sino en muchos casos en el siguiente periodo económico.

4.2.2 Respecto al objetivo específico N° 2

1. Según la pregunta N° 01:

Se observa que la forma de cobranza no es la más adecuada, siendo uno de los factores por el cual la empresa no logra una mejor captación de los ingresos y la promoción de la reducción de la morosidad. Los clientes al estar sometidos a una sola forma de cobranza, que es en el domicilio de la empresa, y por el horario de trabajo no les facilitan el pago oportuno, perjudicándose la empresa.

2. Según la pregunta N° 02:

Se determina que en la empresa no existe un sistema de control interno en el área de cobranzas, que le permita lograr una recaudación óptima, determinar con exactitud el importe de morosidad, y realizar el corte del servicio oportuno a los clientes morosos.

3. Según la pregunta N° 03:

Se lograría obtener una mejor información respecto a lo recaudado, la cantidad de morosos, y los cortes del servicio; para la toma oportuna de decisiones en beneficio de la empresa; así como el mejoramiento en la gestión de la empresa.

4. Según la pregunta N° 04:

Se observa una significativa morosidad en las cobranzas, debido a la desorganización en esta área, al no contar con el sistema de control interno; que permite que las deudas de los clientes se acumulen, y luego de un plazo no razonable procedan a cortar el servicio a los morosos.

5. Según la pregunta N° 05:

Se evidencia que el retraso en las cobranzas, no origina el corte del servicio de manera inmediata, por el contrario deja pasar tres meses de deuda para proceder a realizar el corte del servicio al cliente moroso; promoviendo falta de seriedad y credibilidad en el accionar de la empresa.

6. Según la pregunta N° 06:

Generalmente la cobranza del servicio se realiza en moneda física en el domicilio de la empresa; debido a que no existe cuenta bancaria por parte de la empresa, para incrementar una nueva opción de cobro. La empresa debe aperturar cuenta en una entidad financiera para que los clientes

tengan dos opciones de pago; y por consiguiente la empresa tenga dos opciones de cobranza.

7. Según la pregunta N° 07:

Se aprecia que la recaudación en las cobranzas no es al 100%, lo que ha originado una significativa morosidad, que impide el desarrollo de la empresa; así como la implementación de sus equipos y la prestación de un servicio más eficiente.

8. Según la pregunta N° 08:

La motivación en sus diversas formas siempre genera resultados positivos; es de necesidad otorgar un descuento por pago oportuno al cliente, que logrará los objetivos trazados por la empresa y por ende reducir la morosidad.

9. Según la pregunta N° 09:

Se determina que el personal del área de cobranzas no es calificado, para el desempeño de estas funciones, debido a que no llevan a cabo el proceso de evaluación y selección de personal para que los ganadores asuman este cargo.

10. Según la pregunta N° 10:

Se determina que el horario de cobranza no es el adecuado para que los clientes cumplan con la obligación de pagar sus mensualidades. Hay muchos clientes que sus horarios de trabajo coinciden con el horario de atención de la empresa prestadora del servicio, que le impide realizar sus pagos de manera oportuna; perjudicándose tanto el cliente por incurrir en morosidad, y la empresa por dejar de recaudar y obtener los ingresos correspondientes.

Tener un sistema de control interno es muy importante en el área de cobranza de la empresa TV Cable Virgen de la Puerta a fin de lograr una recaudación óptima.

Según los datos obtenidos en la entrevista aplicada al gerente de la empresa de servicios TV Cable "Virgen de la Puerta" de Otuzco, se puede observar que no cuenta con un sistema de control interno en las cobranzas; que deviene en morosidad, retraso en el pago, no corte del servicio, deficiente recaudación, personal sin experiencia; y los horarios inadecuados para el pago de los clientes.

Al adolecer la empresa de un sistema de control interno en el área de cobranza, le impide obtener ingresos esperados; por el contrario acumula cantidad considerable de clientes en morosidad que al cortarles el servicio, pierde el cliente y la recuperación del pago por el servicio que recibió; por lo tanto la empresa lo mantiene al cliente aunque sea moroso con la esperanza de que en algún momento va nivelar sus deudas.

4.2.3 Respecto al objetivo específico N° 3

En las empresas de servicios se aprecia que los resultados obtenidos unas no cuentan con el sistema de control interno, y otras que al contar con dicho sistema, presentan debilidades, que impiden promover la eficiencia y rapidez en las cobranzas. La empresa de servicios TV Cable "Virgen de la Puerta" no cuenta con el sistema de control interno, en el área de cobranza para lograr una eficiente recaudación y mejorar el servicio hacia los clientes; así mismo logre la toma de decisiones de manera oportuna, permitiéndole mejorar la recaudación, ampliar su cartera y brindar mejor servicio a sus clientes, evitando la acumulación de morosidad.

Por lo tanto SI COINCIDE de manera desfavorable la investigación de las empresas de servicios con la nuestra, debido a que no cuenta con un sistema de control interno adecuado.

4.2.4 Respecto al objetivo específico N° 4

Propone la elaboración de un manual de cobranzas para mejorar el control interno en el área de cobranza de la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta de Otuzco.

Organizándose internamente para el logro eficiente en la recaudación y organización en sus actividades comerciales y así pueda cumplir con sus objetivos en un tiempo adecuado y determinado.

La propuesta conllevará la redacción del Manual de Cobranza que permita determinar las políticas y procedimientos a aplicar en esta actividad, y por consiguiente un adecuado control interno en el cobro de las cuotas mensuales, administración y control en la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos por la entidad, evitando el exceso de morosidad; que permitiría una óptima recaudación y por consiguiente la reducción de la morosidad.

La propuesta de mejora que se plantea en el presente informe de investigación, es para la mejor recaudación que conlleve a lograr una eficiente rentabilidad y por consiguiente se logre el desarrollo de la empresa y se mejore el servicio a los clientes.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1- Conclusiones

5.1.1 Respecto al objetivo específico N° 1.

Se concluye que en su totalidad las empresas que realizan labores en el rubro de prestación de servicios no cuentan con un adecuado y eficiente sistema de control interno en el área de cobranzas; que su aplicación tienda a optimizar la recaudación, reducir los niveles de morosidad, y logre resultados positivos en el aspecto económico y financiero, mediante un proceso de toma de decisiones de manera oportuna.

5.1.2 Respecto al objetivo específico N° 2

Se concluye que en la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta - Otuzco se hace necesario la implementación y ejecución de un eficiente y óptimo sistema de control interno en el área de cobranza; que su organización logre la recaudación deseada, necesaria para brindar un mejor servicio a sus clientes, mediante la ampliación y modernización de sus equipos de última generación; así como la ampliación de su cartera de clientes y la reducción de los niveles de morosidad. Así mismo que la forma de cobranza se amplió a través de apertura de cuentas en entidades financieras; y que el personal de cobranzas debe ser sometido a un proceso de selección, que finalmente la empresa Tv Virgen de la puerta le permita obtener un grupo calificado de trabajadores en esta área.

5.1.3 Respecto al objetivo específico N° 3

Se logró hacer un análisis comparativo del sistema de control interno en el área de cobranzas de las empresas prestadoras de servicios con la empresa de servicios Tv Cable Virgen de la Puerta permitiéndonos determinar que en dichas empresas no tuvieron un adecuado sistema de control interno en el área de cobranzas; y que para lograr la optimización en las cobranzas y la reducción de morosidad se hace necesario la implementación de un sistema de control interno de manera eficiente que permita la toma de decisiones. Por lo tanto se concluye que la empresa Tv Cable Virgen de la puerta no cuenta con un adecuado sistema de control interno en el área de cobranza, y que su organización logre la recaudación deseada, necesaria para brindar un mejor servicio a sus clientes, mediante la ampliación y modernización de sus equipos de última generación; así como la ampliación de su cartera de clientes y la reducción de los niveles de morosidad.

5.1.4 Respecto al objetivo específico N° 4

Después del análisis comparativo, entre las empresas de servicios y la empresa Tv Cable Virgen de la puerta se propone la elaboración de un manual de

cobranzas para mejorar el control interno en el área de cobranza de la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta de Otuzco. Organizándose internamente para el logro eficiente en la recaudación y organización en sus actividades comerciales y así pueda cumplir con sus objetivos en un tiempo adecuado y determinado.

La propuesta conllevaría a gestionar y hacer el cobro oportuno de las cuotas mensuales, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos por la entidad, evitando el exceso de morosidad; que permitiría una óptima recaudación y por consiguiente la reducción de la morosidad.

Con la propuesta de la elaboración de un manual de cobranzas para mejorar el control interno en el área de cobranza de la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta de Otuzco, permitirá tomar decisiones de manera oportuna, evaluando constantemente las actividades para poder lograr los objetivos y metas deseadas en favor del desarrollo de la empresa, atendiendo las necesidades de los clientes.

Por tal motivo se concluye que es necesaria la elaboración de un Manual de cobranzas para mejorar el control interno en el área de cobranza, para que la empresa pueda desarrollarse de manera positiva en este rubro.

5.2 Recomendaciones

En base a las conclusiones mencionadas anteriormente se realizan las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se instaure una Política de compras y de ventas por parte de la empresa, a fin de determinar sus acciones o estrategias a establecer en los procedimientos de control interno y de cobranza.
- ✓ Elaborar un manual de cobranzas para mejorar el control interno en el área de cobranza de la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta de Otuzco, que permita optimizar su recaudación y disminuir la morosidad.

- ✓ Se aperturen cuentas en entidades financieras, para facilitar el pago de las cuotas de los clientes por el servicio que reciben y la obtención de una recaudación eficiente que beneficie a la empresa.
- ✓ Mejorar la selección del personal para que brinde un servicio en el área de cobranza; a fin de obtener personal calificado, y la prestación de servicio sea eficiente. De igual manera se planifique, programe y ejecute cursos de capacitación a los trabajadores para lograr un desempeño cada vez mejor.

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

1. Alvarado, V. (2007). Auditoría Financiera. Tercera edición. Librería: Jurídicas Rincón. Venezuela.
2. Catacora F. (1997). Sistemas y Procedimientos Contables. Mc Graw Hill. Venezuela.
3. Defliese, P.; Jaenicke, H.; Sullivan, J., y Gnospelius, R. (2005). Auditoria Montgomery. Tercera edición. Editorial Limusa. México.
4. Romero, M. (2007). Control interno del proceso de recaudación del efectivo de las empresas del sector eléctrico del Estado Zulia. Trabajo presentado para optar al título de MSc. en Gerencia Empresarial. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Venezuela.
5. Santillana, J. (2001). Establecimiento de sistemas de control interno. La función de contraloría. Primera edición. Thomson Learning. México.
6. Vilorio, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. Revista Actualidad Contable (Revista online). Año 08 N° 11.
7. Silva J. (2009), metodología de la investigación "elementos básicos", Editorial Co-Bo., Caracas Venezuela.
8. Suarez M. y Mujica D. (2006), "Fundamentos de Contabilidad I", Editorial Distribuidor Escolar, 4 Edición. Caracas- Venezuela

9. Ortiz, Y. (2014) Titulada “Análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar del consorcio 16 OTEPI” En la Universidad de Oriente Núcleo Monagas-Venezuela.
10. Carmen Gouveia (2013) Elaboración de manual de normas y procedimientos para el departamento de tesorería del hotel Altamira Suites - Camurí Grande.
11. Pérez, N. (2012) desarrolló una tesis titulada “Influencia del Control Interno en las cobranzas para grandes empresas manufactureras”, en el Instituto Politécnico Nacional-México;
12. Frías, J. (2010), en su tesis, “Análisis de los Procesos Contables Aplicados a las Cuentas por Cobrar en el departamento de contabilidad de la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A. MATURÍN”. Venezuela.
13. Suárez, R. (2001) realizó una investigación titulada “Evaluación del Control Interno en la gestión de cobro del Departamento de Cobranzas EDELCA, Caracas”. Venezuela
14. Pozo, M. Sánchez, Y. (2012), en su tesis “Evaluación del control interno aplicado en las cobranza de la empresa industrial Santa Catalina S.A.C”, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo
15. Schmitt (2011), autor de la investigación “Auditoría de sistemas y su incidencia en la labor del Control Interno en las empresas por departamentos en Lima Metropolitana”,
16. Noya (2011), autor de la investigación “El Control Interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo”,
17. Díaz. S. (2014) Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo SA. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo
18. Aguirre, L. & Sarmiento, S. (2007). Diseño y Formulación de un Sistema de Control Interno en el área de ventas de la empresa Distribuidora Agrícola S.A.C. Tesis presentada como requisito para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo

Anexo 01

CUESTIONARIO

1. Cree Ud. ¿Qué la forma de cobranza del servicio es la más adecuada?
.....
2. ¿Existe un sistema de control interno en las cobranzas?
.....
.....
3. ¿Optaría por un nuevo sistema de cobranza más efectivo y confiable?
.....
.....
4. ¿Existe morosidad en las cobranzas por el servicio?
.....
.....
5. ¿El retraso en las cobranzas permite el corte del servicio?
.....
.....
6. ¿La cobranza se realiza en moneda física, depósitos bancarios o mediante tarjetas de débito?
.....
.....
7. ¿La cobranza que se realiza mensualmente es al 100%?
.....
8. ¿La bonificación adicional o descuento por pago oportuno al cliente, motivaría una mayor captación – por qué?
.....
.....
9. ¿El personal de cobranza tiene experiencia en estas actividades?
.....
.....
10. ¿El horario de cobranza es el adecuado para el cumplimiento de los pagos por parte de los clientes?
.....

Anexo 02

MANUAL DE COBRANZA

1. OBJETIVOS MANUAL DE COBRANZA.

Contar con un documento que permita conocer cómo se llevan a cabo las actividades para la emisión de comprobantes de pago en las cobranzas de la empresa, por los servicios que presta, sirviendo como instrumento de apoyo y consulta para que los empleados desarrollen sus labores con mayor eficiencia.

2. PROCEDIMIENTOS

Unidad Responsable:

2.1 Procedimiento:

Oficinas Prestadoras de Servicios

Facturación a Clientes en general por los Servicios prestados.

Propósito Que la oficina prestadora del servicio, emitan los comprobantes de pago que soliciten los clientes, derivado de la venta de servicios propios.

Alcance El contenido del presente procedimiento es de observancia obligatoria a todo el personal del área de cobranza que realice las funciones de Facturación y Cobranza, dentro del ámbito de su respectiva competencia.

Políticas de operación, normas y lineamientos

1. El personal de la Oficina de cobranza estará obligado a expedir factura por los servicios prestados a los clientes de la empresa, cuando estos así lo soliciten.
2. Los comprobantes de pago expedidos deberán cumplir con los requisitos exigidos por la SUNAT.
3. Los datos facturados serán responsabilidad del personal de la Oficina de cobranza que emita la factura
4. La emisión de los comprobantes de pago deberá ser incluida en el reporte de la cuenta comprobada por la oficina de contabilidad, dentro del término de 24 horas.
5. El dinero recaudado será ingresado diariamente en cuenta corriente aperturada por la empresa a horas 6.10 p.m.

6. La Copia del Voucher de depósito será archivado en la oficina de cobranza, acompañado del reporte diario de recaudación
7. El original del Voucher de depósito será remitido a la oficina de contabilidad para el registro en el libro contable respectivo.
8. Después de los cinco días de vencido la cobranza, se reportará el listado de morosos con los importes a la oficina de gerencia para la toma de decisiones, referente al corte del servicio.
9. Cumplidos dos meses de mora, y el no pago en la fecha especificada, por parte del cliente, se procede al corte del servicio, asumiendo los costos que demande.
10. La reconexión del servicio la realizará después del pago de los meses de mora, los costos de corte y reconexión del servicio.

Anexo 03

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

FUNCIONES DEL COBRADOR – RECAUDADOR

I. CARGO : COBRADOR - RECAUDADOR

II. AUTORIDAD:

Superior: Gerente.

III. OBJETO:

Efectuar la programación, ejecución y control de los procesos de facturación y cobranza por el servicio de Tv Cable de clientes.

IV. PUESTO E INFORMACIÓN:

1. Atender los reclamos de los clientes referentes a facturación, conexiones clandestinas, coordinando la solución de los reclamos con las áreas pertinentes, tanto en oficina como en el campo.
2. Administrar y actualizar los contratos de suministro y la data comercial de los clientes comunes de la Empresa.
3. Atender las solicitudes de los clientes relacionadas con cambios de nombre, de tarifa, etc. del servicio que presta la Empresa.
4. Supervisar los cortes y reconexiones del servicio cortados por deuda.
5. Obtener la relación de los morosos, con el objetivo de reducir las pérdidas comerciales.
6. Obtener la relación de los reclamos de los clientes.

7. Informar mensualmente sobre el resultado de las actividades realizadas.
8. Supervisar las actividades del área de recaudación, informar mensualmente sobre los resultados de las actividades realizadas.
9. Verificar que en el cuaderno de registro de reclamos de la clientela, se deje constancia de la atención de cada uno de los reclamos.
10. Otras funciones que le encargue la gerencia.

V. RESPONSABILIDAD:

1. Realizar eficientemente las labores asignadas mediante el presente Manual de Organización y Funciones.
2. Asegurar la atención de todos los reclamos de la clientela.
3. Conservar y usar adecuadamente los equipos, herramientas e infraestructura que le son asignados para el desempeño de sus funciones.

Anexo 04

