



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
CUENTAS POR COBRAR DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL  
DEL PERÚ: CASO EMPRESA MUEBLES MORALES  
S.A.C. – LIMA, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTOR**

**HILARIO TAQUIRE, ISABEL**

**ORCID: 0000-0001-9334-1100**

**ASESOR**

**MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL**

**ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**LIMA – PERÚ**

**2021**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
CUENTAS POR COBRAR DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL  
DEL PERÚ: CASO EMPRESA MUEBLES MORALES  
S.A.C. – LIMA, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTOR**

**HILARIO TAQUIRE, ISABEL**

**ORCID: 0000-0001-9334-1100**

**ASESOR**

**MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL**

**ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **1. Título del Informe**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR  
COBRAR DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
INDUSTRIAL DEL PERÚ: CASO EMPRESA MUEBLES MORALES S.A.C. –  
LIMA, 2019

## **2. Equipo de Trabajo**

### **AUTOR**

Hilario Taquire, Isabel

ORCID: 0000-0001-9334-1100

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de  
Pregrado, Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de  
Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional  
de Contabilidad, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Roncal Morales, Ana María del Pilar

ORCID: 0000-0002-5782-361X

### 3. Hoja de firma del jurado y asesor

---

Mgtr. Baila Gemin, Juan Marco

**PRESIDENTE**

---

Mgtr. Yépez Pretel, Nidia Erlinda

**MIEMBRO**

---

Mgtr. Roncal Morales, Ana María del Pilar

**MIEMBRO**

---

Mgtr. Manrique Plácido, Juana Maribel

**ASESOR**

## **4. Hoja de agradecimiento**

### **A Dios**

Agradezco a Dios por el regalo de la vida y guiarme por el camino de la superación como persona, por darme la fortaleza profesional durante todo mi tiempo de estudio

### **A mi familia**

Agradezco a mis padres, esposo e hijos, quienes me brindaron su apoyo incondicional y estuvieron conmigo siempre.

## 5. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector industrial y de Muebles Morales S.A.C-Lima, 2019. La investigación fue, de diseño cualitativo, no experimental, descriptivo, bibliográfica; para el recojo de la información se utilizó las fichas bibliográficas y el cuestionario pertinente de 20 preguntas cerradas. Encontrando los siguientes resultados: Referente al objetivo específico N° 1: Los autores concluyen que el control interno ayuda de manera positiva para la prevención de los riesgos que se puedan presentar, es indispensable para toda empresa, y así detectar, localizar errores, estafas, irregularidades que nos ayudan a cumplir con sus objetivos, Referente al objetivo específico N° 2: No está implementado de manera pertinente el control interno en las cuentas por cobrar, lo que está ocasionando que la empresa no cuente con mecanismos de prevención ante los riesgos. Referente al objetivo específico N° 3; si coinciden con la empresa en la importancia del control interno para poder llevar adecuado manejo de las entidades a través de una correcta gestión, finalmente se concluye que la empresa no cuenta con un control interno en el área de cobranzas, se pudo descubrir la alta morosidad existente en la empresa debido a la falta de dicho control, sin embargo, revisando la literatura pertinente señala que al aplicar los componentes del informe COSO influye positivamente en la cobranza permitiendo tener resultados eficientes y eficaz.

**PALABRAS CLAVES:** Control Interno, Cuentas por Cobrar, Mype

## **Abstract**

The present investigation had as general objective to determine the characteristics of the internal control of the accounts receivable from micro and small companies in the industrial sector Muebles Morales S.A.C-Lima, 2019. The research was of qualitative, non-experimental, descriptive, bibliographic design; To collect the information, the bibliographic records and the pertinent questionnaire of 20 closed questions were used. Finding the following results: Regarding the specific objective No. 1: The authors conclude that internal control helps in a positive way for the prevention of risks that may arise, it is essential for any company, and thus detect, locate errors, scams, irregularities that help us meet your goals, regarding specific objective No. 2: The internal control of accounts receivable is not implemented in a pertinent manner, which is causing the company not to have risk prevention mechanisms. Regarding the specific objective. Regarding the specific objective No.3; if they agree with the company on the importance of internal control to be able to carry out adequate management of the entities through proper management, finally, it is concluded that the company does not have an internal control in the collection area, it was possible to discover the high delinquency existing in the company due to the lack of said control, however, reviewing the relevant literature indicates that when applying the components of the COSO report positively influences collections allowing efficient and effective results.

**KEYWORDS:** Internal control, accounts receivable, Mype.



## 6. Contenido

1. Título del Informe.....	iii
2. Equipo de Trabajo .....	iv
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	v
4. Hoja de agradecimiento .....	vi
5. Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
6. Contenido .....	ix
7. Índice de tablas .....	xii
Índice de figuras .....	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura .....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1. Internacionales.....	5
2.1.2. Nacionales. ....	8
2.1.3. Regionales .....	11
2.1.4. Locales.....	14
2.2. Bases Teóricas de la Investigación.....	18
2.2.1. Teoría del Control Interno. ....	18
2.2.2. Teoría de las Cuentas por Cobrar. ....	23

2.2.3. Teoría de la Empresa.....	27
2.2.4 Marco Conceptual.....	29
III Hipótesis.....	31
IV Metodología.....	32
4.1. Diseño de la Investigación.....	32
4.2. Población y Muestra.....	32
4.2.1. Población.....	32
4.2.2 Muestra.....	32
4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.....	33
4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	34
4.4.1. Técnicas.....	34
4.2.2. Instrumentos.....	34
4.5. Plan de Análisis.....	34
4.6. Matriz de Consistencia.....	35
4.7. Principios Éticos.....	35
V. Resultados.....	36
5.1. Resultados.....	36
5.1.1. Respecto al objetivo específico 1.....	36
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2.....	37
5.1.3. Respecto al objetivo específico 3.....	53
5.2. Análisis de los Resultados.....	54

5.2.1. Respecto al objetivo específico 1. ....	54
5.2.2. Respecto al objetivo específico 2. ....	55
5.2.3. Respecto al objetivo específico 3. ....	57
VI. Conclusiones .....	59
6.1. Conclusiones.....	59
6.1.1. Objetivo Específico No.1. ....	59
6.1.2. Objetivo Específico No.2. ....	60
6.1.3. Objetivo específico No.3. ....	61
6.2. Recomendaciones .....	61
6.2.1. Objetivo Específico No.1. ....	61
6.2.2. Objetivo Específico No. 2. ....	62
6.2.3. Objetivo Específico No.3. ....	62
6.2.4. Recomendación General.....	62
Referencias Bibliográficas.....	63
Anexos .....	67

## 7. Índice de tablas

Tabla 1: Cuenta con la implementación del Control Interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa.....	38
Tabla 2: La empresa tiene implementado un Código de Ética y lo difunde en el área de cuentas por cobrar.....	38
Tabla 3: Considera Ud. Que las actividades de Control Interno son medidas que deben ser dictadas por la gerencia.....	39
Tabla 4: La empresa cuenta con una estructura orgánica asignado en el área de cuentas por cobrar.....	40
Tabla 5: La empresa clasifica los riesgos en el área de cuentas por cobrar.....	41
Tabla 6: Se han identificado los riesgos en el área de cuentas por cobrar de la empresa.....	41
Tabla 7: El área de cuentas por cobrar cuenta con seguros en casos de accidentes imprevistos.....	42
Tabla 8: Se han valorado los riesgos dentro del área de cuentas por cobrar.....	43
Tabla 9: En el área de cuentas por cobrar usted autoriza el crédito a los clientes de la empresa.....	44
Tabla 10: En el área de cuentas por cobrar existen procedimientos para autorización y aprobación .....	44
Tabla 11: Conoce los objetivos estratégicos en el área de cuentas por cobrar.....	45
Tabla 12. En el área de cuentas por cobrar utilizan sistemas informáticos para el registro de sus ventas.....	46
Tabla 13: La empresa tiene implementado en el área de cuentas por cobrar sistemas de información.....	47

Tabla 14: Cuenta el área de cuentas por cobrar con personal en encargado de su tramitación documentaria.....	47
Tabla 15: Se informa a gerencia a cerca de deudas con alta morosidad.....	48
Tabla 16: Existe comunicación adecuada en el área de cuentas por cobrar de la empresa.....	49
Tabla 17: En el área de cuentas por cobrar tiene implemento políticas de cobranza.	50
Tabla 18: Se tiene algún control de las cuentas incobrables.....	50
Tabla 19: Cuenta con programa de cómputo adecuado para el control de las cuentas por cobrar.....	51
Tabla 20: Existe vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos de cobranza en el área de cuentas por cobrar.....	52

## Índice de figuras

Figura 1: Implementación del Control Interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa.....	38
Figura 2: Implementación del Código de ética en el área de cuentas por cobrar.....	39
Figura 3: Las actividades de control interno son medidas que deben ser dictadas por la gerencia.....	39
Figura 4: La empresa cuenta con una estructura orgánica asignado en el área de cuentas por cobrar.....	40
Figura 5: La empresa clasifica los riesgos en el área de cuentas por cobrar.....	41
Figura 6: Se han identificado los riesgos en el área de cuentas por cobrar.....	42
Figura 7: El área de cuentas por cobrar cuenta con seguros en casos de accidentes imprevistos.....	42
Figura 8: Se han valorado los riesgos en el área de cuentas por cobrar.....	43
Figura 9: En el área de cuentas por cobrar autoriza el crédito a los clientes de la empresa.....	44
Figura 10: Existen procedimientos para autorización y aprobación en el área de cuentas por cobrar.....	45
Figura 11: Conoce los objetivos estratégicos en el área de cuentas por cobrar.....	45
Figura 12: En el área de cuentas por cobrar utilizan sistemas informáticos.....	46
Figura 13: : El área de cuentas por cobrar tiene implementado sistemas de información.....	47
Figura 14: Cuenta el área de cuentas por cobrar con personal encargado de su tramitación documentaria.....	48
Figura 15: Se informa a gerencia a cerca de deudas con alta morosidad.....	48

Figura 16: Existe comunicación en el área de cuentas por cobrar de la empresa.....	49
Figura 17: El área de cuentas por cobrar tiene implementado políticas de cobranza...	50
Figura 18: Se tiene algún control de las cuentas incobrables.....	51
Figura 19: Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control de las cuentas por cobrar.....	51
Figura 20: Existe vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos de cobranza.....	52

## I. Introducción

El informe de investigación titulado Caracterización del Control Interno de Cuentas por Cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector industrial del Perú: caso empresa Muebles Morales S.A.C – Lima, 2019.

Este trabajo tiene como finalidad dar a conocer que el control interno es esencial en las acciones de cuentas por cobrar dentro de la empresa y así localizar anomalías, inexactitud y estafas en la realización de los objetivos, para luego tener una indagación sea verdadera y vital para la toma de decisiones por los encargados de la parte administrativa.

Según **Flores (2018)** nos dice que la pandemia del coronavirus ha detenido la “vida normal” en gran parte del mundo a medida que los gobiernos y los sistemas de salud ponen en práctica medidas estrictas para reducir la tasa de infección y minimizar el número de muertos, estamos entrando en un período de gran incertidumbre.

Así como en España y otros países, la mayoría de las empresas en estos tiempos que estamos pasando deben soportar malos tiempos, como la pérdida de empleos, cierre de empresa, falta de trabajo, todo esto ha llevado a que las empresas tomen medidas referentes a las ventas y cobranzas, para así poder incentivar el consumo, impulsar la demanda de los servicios, hacerlos más atractivos para no perder a los clientes por la competencia.

**Gonzáles (2016)** afirma que, en Latinoamérica, también en Ecuador, las Pymes han alcanzado un peso significativo; no obstante, en promedio, ellas afrontan el problema del fracaso en el corto plazo.

En gran medida las causas de ello tienen un origen interno, no cuentan con un sistema de Control interno, sabiendo que éstos constituyen un procedimiento realizado



por el gerente y los representantes de la empresa, con la finalidad de obtener información confiable; el control interno es diseñado de acuerdo a las necesidades y operaciones de la empresa, siendo el más conocido el Sistema de Control COSO I-

Según **Galarza (2018)** afirma que las cuentas por cobrar representan activos de la empresa muy importantes, ya que después del efectivo son éstas las que se convertirán en efectivo dentro de una empresa. Estas cuentas por cobrar se originan por la venta de bienes o servicios, o por algún préstamo realizado que será cobrado en un determinado período de tiempo.

**Mejía (2018)** señala que el control de las cuentas por cobrar es la función de la administración financiera a través de la cual se crean políticas de crédito comercial y estrategias de cobro con el fin de garantizar la maximización del patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez.

Es indispensable que toda la parte administrativa y el personal encargado de las cobranzas tengan conocimiento de la importancia de las cuentas por cobrar, para que estén preparados y puedan prevenir que las cobranzas sean incobrables.

Ya que las cuentas por cobrar son cuentas de activo, cuentas que generan beneficios económicos a futuro para la empresa.

La empresa Muebles Morales S.A.C de Lima, se dedica a la fabricación de muebles de madera, el cual se encuentra ubicado en Av. El Sol Muz. E Lote 13 Urbanización Canto Grande del distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima, en estos momentos se halla en una situación económica no favorable, debido que no existen estrategias de cobranzas por parte del área administrativa, dando origen a la morosidad de varios clientes inclusive clientes que han desaparecido provocando un grave riesgo económico a la empresa.

El enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector industrial y de Muebles Morales S.A.C– Lima, 2019?

Para dar respuesta al enunciado del problema se planteó el objetivo general: Determinar las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector industrial y de Muebles Morales S.A.C. – Lima, 2019.

Para poder conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector industrial del Perú
2. Determinar las características del control interno de cuentas por cobrar de la micro empresa del sector industrial Muebles Morales S.A.C– Lima, 2019.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector industrial del Perú y de la empresa Muebles Morales S.A.C– lima, 2019.

Este trabajo de investigación se justifica por la importancia que tiene identificar y mejorar los factores del control interno en el área de cuentas por cobrar, así mismo mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos correspondientes. Por otro lado, esta investigación ayuda al conocimiento respecto a la aplicación del control interno para que sus componentes sean aplicados oportunamente.

La importancia de los elementos ventas y cobros en los procesos empresariales y su aplicación de manera efectiva, son fundamentales para alcanzar la estabilidad económica y financiera, la investigación pretende determinar si estas políticas

adoptadas por la gerencia son positivas para el departamento de ventas y cobranza, si la empresa trabaja con información de los clientes como de la competencia para fijar estas políticas con el propósito de conservar o incrementar su cartera de clientes.

Será también importante para la guía de la comunidad universitaria de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, para que de este modo se incremente el material bibliográfico, con la finalidad de que los estudiantes puedan seguir profundizando y/o actualizando sus estudios de investigación.

La investigación fue, de diseño cualitativo - no experimental - descriptivo – bibliográfica y de caso; para el recojo de la información se utilizó las fichas bibliográficas y el cuestionario pertinente de 20 preguntas cerradas aplicado a los trabajadores de la empresa del caso de estudio a través de la técnica de la entrevista.

El universo escogido para la siguiente investigación estuvo representado por las Mypes del sector industrial.

Para la realización de la investigación la muestra escogida estuvo representado por la empresa Muebles Morales S.A.C de Lima. Encontrando los siguientes resultados: Referente al objetivo específico N° 1: Los distintos autores concluyen que el control interno ayuda de manera positiva para la prevención de los riesgos eventuales que se presenten en la empresa. Referente al objetivo específico N° 2: Las características de la empresa del caso del estudio refleja no está implementando de manera pertinente el control interno en las cuentas por cobrar, lo que está ocasionando que la empresa no cuente con mecanismos de prevención ante riesgo potenciales. Referente al objetivo específico N° 3; si coinciden con la empresa del caso de estudio en la importancia del control interno para poder llevar adecuado manejo de las entidades a través de una correcta gestión,

En conclusión, las Micros y Pequeñas empresas del sector industrial carecen de un control interno en el área de cobranzas, haciendo esto, de que no haya una mejor gestión financiera, también carecen de no tener personal calificado para que así la empresa pueda sobresalir, obtener eficacia y rentabilidad.

## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales.**

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos de Perú sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio.

**Llaguno (2019)** El presente trabajo investigativo titulado Propuesta de procedimiento de Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa Rey Filtro S.A, de la ciudad de Guayaquil. Tuvo como objetivo general establecer adecuados procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar para aumentar la liquidez de la empresa Rey Filtro. En el marco teórico se puso conceptos puntuales como cuentas por cobrar, crédito, cobranzas, liquidez, etc., a fin que de que el trabajo se torne comprensible para quien lo consulte. En el marco metodológico se describe el procedimiento e instrumentos utilizados para la recolección de datos, como la investigación bibliográfica, de campo, descriptiva, entre otros. La muestra se basó en los empleados de crédito y cobranzas, así como el gerente, mediante una entrevista semiestructurada obteniéndose información relevante, resultados que permitieron conocer que no se aplica un correcto procedimiento en el control interno de las cuentas

por cobrar, existiendo falencias que están provocando problemas de liquidez, por lo que se concluye que se establezca de manera urgente, políticas de crédito y cobranza para sus clientes y determinar los plazos y montos para la concesión de los créditos, así como reestructurar las funciones del personal a cargo de este proceso para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar, los mismos que están contenidos en la propuesta de esta investigación y beneficiarán a Rey Filtro S.A. y el trabajo que realizan los empleados involucrados.

Según **Muñiz, Mora (2017)**, en su tesis titulada Propuesta de Control Interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS S.A Guayaquil a través de un análisis objetivo realizado por la necesidad de controlar las cuentas por cobrar, el riesgo de ofrecer un crédito y el manejo adecuado de la cobranza y la disminución de las cuentas incobrables que se aplica en la organización por la cantidad elevada de clientes que acuden a buscar los servicios de vuelos internacionales y a fines, el objetivo general establecer políticas de crédito en la empresa, para disminuir la cartera vencida. La metodología aplicada abarca un estudio cuantitativo y cualitativo en las actividades realizadas, con un método descriptivo que aplica instrumento de observación y entrevista en la misma organización. Los resultados obtenidos abarcan la creación de un manual de crédito y cobranza que permita el ampliar la solvencia y rentabilidad, se concluye que el área de venta requiere de estrategia de crédito a un mínimo riesgo, además de la captación de una base de datos referencia que permita el buen manejo de los clientes.

Según **Bravo (2016)**, en su tesis titulada “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar Clientes de empresas comerciales” Ecuador. El control interno es un sistema de suma importancia para las empresas que les permite salvaguardar sus

activos, pero no implica que asegure esto si no se hace un monitoreo minucioso del mismo. El objetivo general fue evaluar el control interno a las cuentas por cobrar para minimizar la baja recuperación de cartera. La metodología utilizada fue la investigación documental y de campo con la encuesta realizada a tres empresas del cantón Milagro; ARTEFACTA, COMANDATO Y MARCIMEX permitió conocer un poco las actividades dentro del departamento de créditos y cobranzas, una vez realizadas las encuestas y entrevistas se evidenció, que a pesar de contar con manuales y políticas para dicho departamento, estas por si solas no ayudan a disminuir los riesgos e irregularidades que se pueden cometer en la cuenta por cobrar, debido a que el personal no es monitoreado efectivamente, se concluyó un factor interno que influye en la baja recuperación de cartera es al otorgar mal los créditos, el Control Interno debe ser supervisado constantemente por los Directivos de la organización, para minimizar las debilidades que puede tener el sistema y a su vez realizar los correctivos necesarios.

Según **Carrera (2017)**, tesis denominado “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar, tuvo como objetivo analizar la gestión de cobro en la empresa INDUPLASMA S.A. en el año 2017”,Guayaquil, en el cuál se adaptó el método COSO. La metodología aplicada fue: las entrevistas, y la encuesta; por otro lado, se adaptó una valoración de inspección interno del desarrollo de cuentas por cobrar, donde permanecieron implicados el personal administrativo. Se logró los testimonios indispensables que descubrieron una sucesión de dificultades en la empresa indicada, relacionadas al área administrativa. En otra apariencia, se demostró que unas de las preocupaciones claves en este trabajo de investigación es el desarrollo de la gestión de las cuentas por cobrar, se establecen deducciones y sugerencias a fin de tonificar los desarrollos de gestión de cobro y reducir el margen de cuentas incobrables.

En conclusión, la gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera.

### **2.1.2. Nacionales.**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todos los trabajos de investigación hechas por otros autores en cualquier ciudad del Perú, menos en la Ciudad de Lima.

Según **Flores (2018)** La presente investigación titulada Caracterización del Control Interno de Cuentas por Cobrar de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Transporte del Perú: Caso Empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018, tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú y de la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018. El resultado de esta investigación permitirá a las empresas de transporte a mejorar sus controles internos de sus cuentas por cobrar. La investigación fue de diseño no experimental descriptivo, porque no se ha manipulado la variable, se limitó a describir las características de la variable tal y como está en su contexto. Para llevarla a cabo se escogió como muestra a la empresa Transportes Tianco E.I.R.L., al cual se aplicó un cuestionario de 23 preguntas dirigidas al gerente general, contador y asistente administrativo, utilizando la técnica de la entrevista; obteniéndose los siguientes resultados: La empresa

TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L no cuenta con un área de control interno ni con un área contable interna, no se han implementado procedimientos para las cuentas por cobrar, siendo el control interno dentro de la empresa deficiente. Finalmente se concluye que la empresa no cuenta con un control interno establecido de acuerdo a las necesidades de la misma, se propone: Llevar una contabilidad interna en la empresa e implementar procedimientos para las cuentas por cobrar.

Según **Cumpa (2019)**, en su tesis titulada Control Interno y su Incidencia en las Cuentas por Cobrar en la empresa Rodson Music. Chiclayo, 2017 tuvo como objetivo principal el determinar la incidencia que tiene el control interno sobre las cuentas por cobrar en la empresa RODSON MUSIC de la ciudad de Chiclayo. El estudio se caracteriza por aplicarse de un nivel correlacional causal, puesto que se buscará la relación existente entre ambas variables, también por tener un diseño de tipo no experimental. La metodología aplicada para la construcción del instrumento de recopilación de información fue a través de las dimensiones establecidas en el informe COSO y el estudio documental que permitió determinar el estado financiero de la entidad en cuanto a las cuentas por cobrar. El instrumento desarrollado fue aplicado una muestra constituida por 05 trabajadores de la empresa, los cuales fueron seleccionados por conveniencia.

La investigación concluyó que la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar tuvo una correlación positiva fuerte pero moderada obteniéndose un valor de 0.635, lo cual muestra que conforme se incrementa el riesgo en el mal control interno en los procesos de negocio, las cuentas por cobrar tienden a aumentar.

Según **Galarza (2018)** En su tesis titulada El Control Interno de las Cuentas por cobrar y pagar de las empresas de Servicios del Perú: Caso Empresa Constructora



Barreto Contratistas Generales S.A.C. Trujillo, 2018. La investigación tuvo como objetivo general determinar y describir las características de control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Constructora Barreto Contratistas Generales S.A.C. Trujillo, 2018. La investigación fue de diseño no experimental-descriptiva porque el estudio se ha limitado a describir las variables principales. Se aplicó como instrumentos de recolección de datos la Guía de entrevista que consta de 19 preguntas aplicado al Contador de la empresa. Con respecto a los resultados se encontró que la mayoría de las empresas de servicios no cuentan con un área de control interno eficiente, no permiten el óptimo desarrollo de las actividades, las actividades que se realizan dentro de la organización necesitan de una adecuada supervisión, así también, los componentes del control interno no están operando eficientemente. Finalmente, después de haber realizado el análisis comparativo entre las empresas de servicios y la Empresa Constructora Barreto Contratistas Generales S.A.C., se concluyó que es necesario implementar las políticas y procedimientos de control interno para el área crítica de las cuentas por cobrar y pagar para que así se logre realizar reuniones de capacitación sobre la importancia del control interno buscando sensibilizar a los directivos de la empresa y generar una cultura de control interno. Además, se debe realizar un seguimiento continuo a las proyecciones de mejora.

**Pérez (2020)** El presente trabajo de investigación titulado Propuesta de mejora de los factores relevantes del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas Nacionales: Caso Empresa G & L Distribuidora Plástica E.I.R.L. - Chimbote, 2019 tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa

G & L Distribuidora Plástica E.I.R.L. - Chimbote, 2019. El diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo- bibliográfico-documental y de caso. Para el recojo de información se utilizaron las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevistas y análisis de propuesta de mejora; asimismo, se utilizó los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, un cuestionario de 20 preguntas cerradas aplicado al Titular Gerente de la empresa. Se ha encontrado los siguientes resultados. Respecto al objetivo específico 1: Los autores nacionales, regionales y locales revisados en la mayoría no cuentan con un sistema de control interno, se pide a las empresas que deben implementar un sistema de control interno de acuerdo a las normas vigentes. Respecto al objetivo específico 2: dicha empresa en estudio debe implementar un sistema de control interno. Respecto al objetivo específico 3: los resultados de ambos concuerdan en que el sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas es de suma importancia. Se concluye que la empresa debería identificar los riesgos asociados a cada área de trabajo y establecer un plan de contingencia en la organización ante alguna ocurrencia o eventualidad que pueda suceder.

### **2.1.3. Regionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales, a todos los trabajos de investigación hechas por otros autores en cualquier región del Perú, donde se hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Mondalgo (2018)** El presente trabajo de investigación titulada Caracterización del Control Interno En Las Municipalidades Del Peru: Caso “Municipalidad Distrital De Quilmana” – CAÑETE, 2017 tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en las Municipalidades del Perú: Caso Municipalidad Distrital de Quilmaná – Cañete, 2017. La investigación fue de diseño

no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas realizado al Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Quilmaná; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a la Revisión Bibliográfica, se encontró lo siguiente: el control interno es parte primordial y fundamental de la gestión administrativa de las empresas públicas del Perú, para la buena gestión de los recursos que son del estado, en base a la guía de implementación de control interno dadas por la contraloría general de la república. Así mismo se concluye que a los titulares de los entes que, se adecuen a las normas dadas por el organismo indicado líneas arriba e implemente el sistema de control interno adecuado con la finalidad que mejore la gestión local y así lograr un buen desarrollo. Respecto a los resultados del caso, se ha podido evidenciar que la entidad no cuenta con una oficina de control interno, por falta de presupuesto; pero si cuentan con documentos normativos, directivas y manuales, con respecto al control (MOF, ROF, TUPA).

**García (2019)** El presente trabajo de investigación titulada Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Del Sector Comercio Del Peru: Caso Empresa Maquisa S.A.C. - San Vicente De Cañete, 2018, tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Maquisa S.A.C. - San Vicente de Cañete, 2018. La investigación fue descriptiva – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico N° 01: Los autores nacionales, regionales y locales revisados no cuentan con un sistema de control interno, asimismo las empresas son

vulnerables por la falta de valores, responsabilidades. Respecto al objetivo específico N° 02: Se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en las actividades ya que no cuenta con un código de ética, no cuenta con un manual de organización y funciones, Respecto al Objetivo Específico N° 03: No cuentan con un sistema de control interno al igual que la Empresa Maquisa S.A.C., lo cual se sugiere que implemente un sistema de control interno. Se concluye sugerir a la Empresa Maquisa S.A.C. que implemente un sistema de control interno que le permitirá involucrar tanto al gerente como al resto del personal de la empresa en valores y responsabilidades, permitiendo minimizar los riesgos ante los objetivos trazados y así permitir establecer las mejoras continuas hacia los riesgos internos y externos.

**Vento (2017)** La presente tesis titulada El Control Interno Y La Gestión Financiera De La Industria Hotelera En La Provincia De Canta, tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y la gestión financiera; cuya problemática se origina por deficiencias en el control interno en las empresas hoteleras en la provincia de Canta. Se utilizó para alcanzar dicho objetivo el método descriptivo y un diseño no experimental, asimismo la población objeto estuvo constituida por 100 personas que conforman 30 hoteles de la provincia de Canta, y finalmente la muestra estuvo conformada por 80 personas que conforman la industria hotelera de Canta. El tipo de muestreo aplicado es el muestreo probabilístico. Las técnicas utilizadas para la recopilación de datos fueron las encuestas. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis de información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación, comprensión de gráficos. Como conclusión se ha comprobado que el Control Interno se relaciona positivamente con la

Gestión Financiera de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta. Finalmente se han comprobado todas las hipótesis específicas es decir que el Control Interno se relaciona positivamente con cada una de los indicadores de la gestión financiera: medición y evaluación permanente, métodos y procedimientos y manejo financiero. Palabras

#### **2.1.4. Locales.**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todos los trabajos de investigación hechos por otros autores en cualquier parte de Lima; donde se hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Según **Guzmán (2021)** El presente informe de investigación, titulado “propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú – caso: empresa de transportes “Virtual Express” S.A del distrito de san juan de Miraflores – Lima 2020. Para responder el presente planteamiento del problema realizado: De qué manera los factores relevantes del control interno mejoraran en la Empresa de transportes Virtual Express S.A? Con el objetivo principal de incorporar e implementar el sistema del control interno para obtener los mejores resultados eficientes e exitosos en la empresa Virtual Express. Que el sistema de control interno sea un instrumento que controla a la organización de la empresa y así lograr el objetivo trazado. La metodología de la investigación empleada fue descriptiva de nivel cuantitativo no experimental, documental y bibliográfico y de caso. Aplicando los métodos y técnicas y preguntas relacionadas al tema de investigación que se realizó al gerente de la empresa de transporte urbano Virtual Express. Donde se obtuvo los siguientes resultados. Respecto a la revisión bibliográfica se ha obtenido información de diferentes autores, quienes concluyen que

las empresas de transporte urbano carecen de sistema de control interno, que garantiza la eficiencia en las operaciones y facilite los objetivos y metas.

Según **Acosta, Ccahuana & Villanueva (2016)**, el presente trabajo de investigación titulada “El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa GMV Trading S.A.C, San Juan de Lurigancho, 2016”, tiene como objetivo general evaluar las cuentas por cobrar comerciales fijando las responsabilidades pertinentes de los créditos otorgados a los clientes y poder mejorar y establecer procedimientos y políticas de cobranzas, para todo ello el responsable de dicho departamento planteará soluciones que mejore directamente dicha área.

La metodología de la investigación empleada fue descriptiva de nivel cuantitativo no experimental, documental y bibliográfico y de caso. Aplicando los métodos y técnicas y preguntas relacionadas al tema de investigación que se realizó al gerente de la empresa. Nuestro trabajo de investigación, tiene como propósito mejorar dicho sistema de control interno con la Implementación y cumplimiento de políticas, normas y procedimientos que permitirá mejorar el nivel de cobranza, respetando las fechas establecidas de los créditos otorgados y la supervisión de la cartera de clientes que permitirá cumplir con nuestros propósitos. Por lo tanto, se concluye que la empresa tenga personal fijo y estable para esta área, con los conocimientos necesarios, a objeto que los cobros aumenten y se reduzca los clientes morosos y se trabaje eficientemente en las cobranzas, lo que será beneficioso para la empresa

Según **Huiman (2017)**, en su tesis titulada, Implementación de un sistema de control eficiente y eficaz a las cuentas por cobrar de la Mype rubro transporte Huiman E.I.R.L La Victoria 2015 tuvo como objetivo establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera referente a

cuentas por cobrar en la MYPE de transporte HUIMAN EIRLT. rubro transporte de carga en el distrito de la Victoria, teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una correcta supervisión de la implementación del control interno que tengan injerencia en todas las áreas de las MYPE, especialmente en cuentas por cobrar. El objetivo principal de esta investigación radica en la implementación adecuada de un sistema de control que contemple la aplicación del sistema COSO, como resultados se obtuvo es urgente la implementación de un adecuado sistema de control interno.

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda MYPE, para este caso transporte HUIMAN EIRL inmersa en este rubro. Se concluye la implementación de un adecuado sistema de control interno.

Según **Ocas & Vasquez (2020)**, la presente investigación titulada El Control Interno y su Incidencia en las Cuentas por Cobrar De ILUTEC E.I.R.L, Los Olivos, 2018 tiene como objetivo identificar, describir y analizar las actividades inherentes del manejo de las cuentas por cobrar de las distintas organizaciones, así como normas, procedimientos, políticas que garanticen su cumplimiento ya que, en la actualidad el mal manejo del control interno en las organizaciones ha aumentado en 50% .

La metodología utilizada permitió la información que ha sido recopilada a través de entrevistas al gerente general, encuestas al personal involucrado y análisis documental.

Se pudo observar que no hay un proceso de control interno bien establecido, lo cual tiene una gran incidencia en las cuentas por cobrar, entre ellas se tiene , la evaluación de los clientes para otorgar créditos, seguimiento de los vencimientos de cuentas por cobrar, siendo estos uno de los problemas por lo que se generara una cartera de morosidad y afectando a la empresa en la liquidez no al 100% pero si una gran parte ya que las ventas de la empresa mayormente es a crédito de 30 a 60 días en ocasiones con cheques diferidos que al momento de su presentación no cuentan con fondos.

Por ello, se concluye mejorar los procesos de control interno y su incidencia que esta causa en las cuentas por cobrar, entre ellos la capacitación al personal, establecer bien las funciones de cada área, motivándolos a socializar con el manejo correcto del control interno, para que la empresa pueda mejorar la morosidad y demás funciones de ILUTEC EIRL.

Según **Porras (2016)**, el presente trabajo de investigación titulada Caracterización del Control Interno Y Su Incidencia en El Área Administrativa de Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios: Caso Encoas S..A.C Surquillo- 2015 tuvo como objetivo general determinar las características del control internó en el área administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro ingeniería: Casó empresa ENCOAS S.A.C Surquillo, 2015. Se ha desarrollado usando la metodología de revisión bibliográfica y documental. Se ha recurrido a documentos como tesis y direcciones de Internet para la recolección de información. El tema de investigación ha dado como resultado analizar la manera en que la falta de control interno en el área administrativa influye en la gestión de las micro y pequeñas empresas del rubro ingeniería Caso ENCOAS S.A.C.



Se concluye que se logró determinar las características de los dueños y/o gerentes generales de la MYPE del ámbito de estudio según se demuestra con la referencia bibliográfica de los actores en estudio. Se logró determinar las características del control interno en el área administrativa de las empresas privadas del sector servicio: Casó empresa ENCOAS S.A.C. según las encuestas realizadas de 10 preguntas a la empresa. También se concluye que se pudo determinar las características del control interno y su incidencia en el área administrativa de la empresa ENCOAS S.A.C.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1. Teoría del Control Interno.**

#### **2.2.1.1. Modelo caso III.**

Todas las entidades deben establecer un sistema de control interno, que debe ser eficaz para que les permita afrontarse a las diversas modificaciones del mundo de hoy.

La parte administrativa, así como los directivos de una empresa tienen el compromiso de asegurar la realización de sus propósitos, y así este control forme parte de la cultura organizacional. (Santillana 2016)

González (2016) Define el Control Interno como un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, 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 objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Según Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), el marco del control interno se permitirá a las empresas, desarrollar y mantener

de una manera eficiente, sistemas de control interno que aumenten la posibilidad de cumplimiento de los objetivos de la empresa y adaptarse a los cambios del entorno operativo y de negocio.

#### ***2.2.1.2 Control interno.***

Según, Mejía (2018) afirma que “el control interno es el conjunto de actividades, planes, políticas, registros, procedimientos y métodos, incluidos el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con objeto de prevenir posibles riesgos que afecten a una entidad pública” (p.5)

#### ***2.2.1.3. Sistema de control interno.***

Llaguno (2019) señala que para que un procedimiento de control interno sea eficaz se debe tener en cuenta lo siguiente:

Obtener los propósitos de rendimiento y beneficio para evitar el daño de recursos.

Los procedimientos deben ser eficientes y seguros.

Las funciones establecidas de las tareas deben ser permanentes, para tener resultado favorables.

Las personas que pertenecen a la entidad deben llevar el control interno, así como todos los procedimientos que realizan en cada sector de la entidad.

Todas las informaciones deben ser confiables sobre todo los financieros, para la toma de decisiones.

Se debe cumplir con toda la reglamentación y cumplir con las leyes establecidas.

Todos los procedimientos de la empresa, deben tener mejoramiento, calidad, y seguridad.

#### ***2.2.1.4. Componentes del sistema de control interno.***

##### **Entorno de Control**

Pérez & Ramos (2016), afirma que sirve como base para el control de cómo se desarrolla las actividades de la entidad a través de conjunto de reglamentos, procedimientos y estructuras que establecen un ambiente y clima organizacional de respeto e integridad y por ende lograr con los objetivos de la empresa.

Las personas representan la parte importante en una empresa, con sus virtudes y valores éticos, así también su integridad, son los elementos que van a dirigir la empresa.

### **Evaluación de riesgos**

Pérez & Ramos (2016) señala que la entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente, También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.(pag.26)

### **Actividades de control**

Pérez & Ramos (2016) afirma que “se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad”(pag.26)

Son realizadas por el gerentes o área administrativa en la supervisión mediante políticas, procedimientos, que ayudan a disminuir los riesgos y cumplir con los propósitos de la empresa.

### **Información y Comunicación**

“Los sistemas de comunicación e información se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambian la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones”. (Pérez & Ramos, 2016. p.26)

Esto es fundamental en toda organización entre los que conforman la organización incluyendo los empleados, porque en todo aspecto debe primar la comunicación eficiente, en la cual se proporciona, comparte y se obtiene información necesaria para el logro de nuestros objetivos, y a su vez será de apoyo en el funcionamiento de los demás componentes.

### **Supervisión del sistema de control – Monitoreo**

Pérez & Ramos (2016) indica que este sistema permite evaluar todo el proceso de control, y hacer rectificaciones que sean necesarios, para que este sistema realice cambios que lo justifiquen. Se debe tener presente lo siguiente:

Se debe implantar métodos para detectar algunas deficiencias que puedan perjudicar al Sistema de Control Interno, y así poder resolver rápidamente algunas deficiencias para la toma de decisiones.

Debido a que los sistemas de control se modifican continuamente, porque en un momento pueden haber sido muy seguros, y por algún motivo pierden su eficacia, como el ingreso de trabajadores y empleados, limitaciones de recursos, etc.

#### ***2.2.1.5. Objetivos del control interno.***

Ramón (2016), afirma que: Los objetivos del control interno deben lograr:

- 1) Para llevar una gestión eficaz, se debe contar con la información de manera oportuna, veraz y confiable.
- 2) Se debe tomar medidas para el cuidado y mantenimiento de los recursos financieros, y cualquier otro recurso que sean de propiedad de la empresa.

- 3) Fomentar que la organización de una empresa sea eficaz, para el logro de sus propósitos y metas.
- 4) Verificar que todas las actividades institucionales de la empresa se realicen de acuerdo a las normas establecidas.

#### ***2.2.1.6 Importancia del control interno.***

Estupiñán (2016) afirma: el modelo de control interno COSO entiende una “planificación de métodos y procedimientos” con la finalidad de que los activos de las empresas se encuentren resguardados y que las empresas puedan desarrollarse de una manera más eficaz. También afirma que sin control no se tendría mucha credibilidad al momento de entregar reportes financieros generando así problemas en los registros de contabilidad para los dueños y accionistas y sobre todo a las autoridades reguladoras.

#### ***2.2.1.7. Control interno del efectivo.***

Carrera (2017) señala que este tipo de control en las empresas, se ve en dos sectores: como son control en los ingresos (cuentas por cobrar) y control en los pagos (cuentas por pagar), en este estudio se tratará sobre el control de los ingresos.

El personal encargado del departamento de ventas, no deben ejercer la tarea de cobranza. En consecuencia, la cobranza del efectivo lo deben realizar personas encargadas en esa área, pueden cancelar también con depósitos al banco.

Así se debe controlar el efectivo en todas las empresas:

- Separación de cargos: El personal encargado del dinero, de las cobranzas, no deben manejar los registros contables.
- Todas las cobranzas se deben depositar en los bancos y no cobrarlos en efectivo, así como también cobrar con cheques no negociables, entre otros.

- Tiene que realizarse controles de caja chica, de manera imprevisto y constantes.
- Toda empresa debe realizar conciliaciones bancarias de manera mensual.

#### ***2.2.1.8 Estructura del control interno.***

Muñiz & Mora (2017) señala, la estructura de un control interno satisfactorio debe incluir las siguientes características:

- Un plan de organización que provea información adecuada de las responsabilidades y deberes que se debe cumplir en un área determinada.
- Un sistema de procedimientos adecuado de registro que provea un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos.

Prácticas en el desarrollo de funciones y deberes de cada departamento de la organización.

Estos elementos son importantes al elaborar un control interno en una entidad, por ejemplo, el sistema de procedimientos de registros no puede considerarse adecuado sin que el personal encargado de desarrollar las actividades correspondientes al área sea capacitado, lo cual es necesario para que el sistema funcione de manera correcta.

#### **2.2.2. Teoría de las Cuentas por Cobrar.**

Según Saavedra (2015), afirma: Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo, se incluyen los documentos por cobrar a clientes que representan derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés.

Las cuentas por cobrar se clasifican atendiendo a su origen, por ejemplo: a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados, etc., separando los que provengan de ventas y servicios de los que tengan otro origen (p.2)

#### ***2.2.2.1. Clasificación de las cuentas por cobrar.***

Vallado (2016), Se clasifican:

- Atendiendo a su Origen: a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados y otros deudores, separando los que provengan de ventas y servicios de los que tengan otro origen.
- Atendiendo a su Disponibilidad: inmediata a corto plazo y a largo plazo.

#### ***2.2.2.2. Las Cuentas por cobrar - Importancia dentro del capital de trabajo.***

Saavedra (2015) afirma que la importancia e interés que tiene las cuentas por cobrar es que significan dinero en efectivo, que va depender mucho del giro de la empresa.

En los negocios donde las cobranzas por la venta de autoservicio son al contado, no hay problema en las cuentas por cobrar, porque se cancelan al contado.

Hay negocios donde la venta es especialmente al contado, como las tiendas por departamento, aquí no tienen problemas para tener el efectivo a la mano. En otros casos hay empresas que venden al contado y al crédito y otros que venden al crédito únicamente, esto si deben tener mucho cuidado con las cobranzas.

#### ***2.2.2.3. Gestión de cobranza.***

“La gestión de cobranza está comprendida en una serie de actividades y aplicar estrategias específicas, cuyo principal objetivo es el reactivar la relación comercial con el cliente.” (Chavez, 2017, p.50)

La empresa decide la habilidad de cobranza a través de diferentes procedimientos de cobranza, tales como envío de cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal.

#### **2.2.2.4. Políticas de cobranza.**

Saavedra (2015) señala que las empresas establecen políticas de cobranza, para poder hacer efectiva las cuentas que se encuentran vencidas. Estas podrán ver si los resultados de la política de cobranza son efectivos, revisando sus cuentas incobrables. Para tener una cobranza efectiva se debe aplicar una buena política de crédito a los clientes, para así reducir las cobranzas dudosas.

Debemos tener en cuenta que una política de cobranza debe aplicarse con mucha cautela y respeto hacia los clientes, para que así estos sigan trabajando con la empresa.

Al realizar las ventas al crédito, se da una fecha de cobranza al cliente para que este tenga programado y haga efectivo su pago.

En la política de cobranza encontramos tres tipos:

##### **1) Políticas restrictivas:**

Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

##### **2) Políticas Liberales:**



Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

### **3) Políticas racionales:**

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa.

#### ***2.2.2.5. La administración de las cuentas por cobrar.***

Vallado (2016) señala que forma parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de variables tales como políticas de crédito comercial concedido a clientes y estrategia de cobros.

Generalmente en la empresa la inversión de cuentas por cobrar representa una inversión muy importante ya que representan aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

### **2.2.3. Teoría de la Empresa.**

#### **2.2.3.1. La micro y pequeña empresa.**

Mejia (2018) afirma que son entidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción comercialización de bienes o prestación de servicios(p.35).

Según *LEY 30056 (2013)*. Se modifica la denominación: Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE, aprobado mediante Decreto Supremo 007-2008-TR, por la siguiente: Texto Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial (LEY N° 30056, 2013). “Modificación de los artículos 1,5, 14 y 42 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial” (LEY N° 30056, 2013).

#### **2.2.3.2. Objetivo de la Ley.**

Según la *LEY 30056 (2013)* Las MYPES se han creado por dar oportunidad de empleo a grandes sectores de la población, procurando que los costos de los puestos de trabajo sean menos que los otros tipos de actividades económicas. Es decir, con empresas de dimensiones reducidas; se puede adoptar al crecimiento de la economía nacional (Decreto Supremo N° 013-2013, art.1)

### **2.2.3.3. Características de la Ley.**

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales: Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT. Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT. Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el máximo de 2300 UIT (Decreto Supremo N° 013-2013,art.5).(LEY 30056, 2013)

### **2.2.3.4. Régimen laboral especial de la Mype.**

Todo trabajador acogido en este régimen laboral tiene derecho a ciertos beneficios, mencionaremos los principales: Microempresa: 15 días de vacaciones por año, SIS o Essalud. Pequeña empresa: 15 días de vacaciones por año, gratificación ½ remuneración, Cts. ½ remuneración – Essalud.

### **2.2.3.5. Régimen Mype Tributario.**

Según Sunat (2019), Las Personas Comprendidas en este régimen comprende a Personas naturales y jurídicas, sucesiones indivisas y sociedades conyugales, las asociaciones de hecho de profesionales y similares que obtengan rentas de tercera categoría, domiciliadas en el país cuyos ingresos netos no superen las 1700 UIT en el ejercicio gravable.

El Régimen Mype Tributario es un régimen especial creado para las micro y pequeñas empresas con la finalidad de impulsar su desarrollo y ofrecerles requisitos más sencillos para que puedan realizar y cumplir sus obligaciones tributarias.

### **2.2.3.6. Acogimiento al Régimen Mype Tributario.**

Sunat (2019), debe cumplir los siguientes requisitos:

De iniciar actividades, podrá acogerse con la declaración jurada mensual del mes de inicio de actividades, efectuada dentro de la fecha de su vencimiento.

Si proviene del NRUS, podrá acogerse en cualquier mes del ejercicio gravable, mediante la presentación de la declaración jurada que corresponda.

Si proviene del RER, podrá acogerse en cualquier mes del ejercicio gravable, mediante la presentación de la declaración jurada que corresponda.

Si proviene del Régimen General, podrá afectarse con la declaración del mes de enero del ejercicio gravable siguiente.

Además, por el año 2017, la SUNAT incorporó de oficio a los contribuyentes que al 31.12.2016 tributaron en el Régimen General y cuyos ingresos netos del ejercicio 2016 no superaron las 1,700 UIT, salvo que por el período de enero de 2017 se hayan acogido al Nuevo RUS (NRUS) o al Régimen Especial de Renta (RER), con la declaración correspondiente al mes de enero del 2017, sin perjuicio que la SUNAT pueda en virtud de su facultad de fiscalización incorporar a estos sujetos en el Régimen General de corresponder.

Este régimen incluye a todas las personas naturales y jurídicas, sociedades, asociaciones que alcancen rentas de tercera categoría, domiciliados dentro del país, y sus ingresos netos no sobrepasen las 1700 UIT

Para el año 2021 la UIT está en 4400.00 soles quiere decir que el contribuyente no deberá superar los 7'480,000.00 en el ejercicio gravable.

## **2.2.4 Marco Conceptual.**

### ***2.2.4.1 Definición de control interno.***

El control interno constituye todas las políticas y técnicas, que realizan la parte administrativa de una empresa, con el propósito de lograr sus objetivos, llevar

eficientemente y ordenada el control del negocio, así también llevar con precisión los registros contables, detectar algún fraude, y tener en forma oportuna la información de los estados financieros. (Llaguno 2019)

#### ***2.2.4.2. Definición de cuentas por cobrar.***

Llaguno (2019) afirma que son cuentas que tiene una empresa por cobrar a terceras personas en un periodo determinado. También son cuentas por cobrar los préstamos que realiza la empresa a terceros con el fin de que lo devuelva en un tiempo determinado.

#### ***2.2.4.3. Definición de liquidez.***

“Es el efectivo con que cuenta la empresa donde mide la solvencia económica que tiene para afrontar las obligaciones con terceros a corto y largo plazo según las necesidades de responsabilidad con los terceros.” (Llaguno, 2019, p.9)

Toda empresa debe de contar con efectivo, para así poder cumplir con las obligaciones que necesitan pagar, como pago a proveedores, servicios.

#### ***2.2.4.4. Definición de mecánica de cobranza.***

Carrera (2017) señala que el éxito encargado de la cobranza no ha de medirse por la forma en que va disminuyendo el activo representado por las cuentas por cobrar, lo difícil del cobro es realizarlo y así mantener en un buen nivel a la empresa, en cuanto a los montos y a la fecha de vencimiento se refiere, sin dañar el buen nombre de la empresa y la buena reputación de los clientes hacia ella, podemos concluir que el buen cobro está basado en

- Procedimientos continuos.
- Cobrar de acuerdo a las fechas indicadas.
- Realizar las ventas, para un buen control de operaciones.

Para la mayoría de los mercados competitivos que ofrecen créditos a sus clientes, la cobranza se convierte no en un procedimiento de forma continua, sino esporádico, el cual requiere de un seguimiento y control de las acciones para poder recuperar el monto de las cuentas por cobrar.

#### ***2.2.4.5. Definición de crédito.***

Carrera (2017) afirma que como crédito a un contrato por el cual la compañía pone a disposición del cliente para realización de un posterior pago en fechas establecidas y hasta que limite puede disponer y condiciones de pago que se aplicaran al momento de celebrar la venta entre la compañía y el cliente, es la posibilidad que se le otorga al cliente de adquirir productos de la empresa.(p.20)

#### ***2.2.4.6 Definición de Mype.***

Según Sunat (2019), La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Las micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro que se denomina REMYPE.”

### **III Hipótesis**

En este caso no se aplicó, la presente investigación no contiene hipótesis por ser un trabajo descriptivo – no experimental.

Hernández, Fernández, Baptista, (2010) señala que las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados.

Las hipótesis deben referirse a una situación real. Las variables contenidas tienen que ser precisas, concretas y poder observarse en la realidad; la relación entre las variables debe ser clara, verosímil y medible. Asimismo, las hipótesis deben estar vinculadas con técnicas disponibles para probarlas.

## **IV Metodología**

### **4.1. Diseño de la Investigación**

López & Fachelli, (2016) afirma que los estudios descriptivos miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Esto con el fin de recolectar toda la información que obtengamos para poder llegar al resultado de la investigación.

El diseño que se aplicó fue el no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, es decir se observó el fenómeno estudiado tal como se muestra en su contexto. Mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración.

Bibliográfico, porque se tomó de referencia libros y tesis.

De caso, porque estuvo basado en el análisis de una sola empresa.

### **4.2. Población y Muestra**

#### **4.2.1. Población.**

El universo escogido para la siguiente investigación estuvo representado por las Mypes del sector industrial.

#### **4.2.2 Muestra**

La muestra escogida estuvo representada por la empresa Muebles Morales SAC

### 4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores

Título	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Caracterización del Control Interno de Cuentas por Cobrar de las micros y pequeñas empresas del sector industrial del Perú: Caso empresa Muebles Morales S.A.C-Lima,2019	Independiente Control Interno	El control interno constituye todas las políticas y técnicas, que realizan la parte administrativa de una empresa, con el propósito de lograr sus objetivos, llevar eficientemente y ordenada el control del negocio, así también llevar con precisión los registros contables, detectar algún fraude y tener en forma oportuna la información de los estados financieros. Federación Internacional de Contadores (2018)	Ambiente de Control	Valores éticos Estructura Organizativa Compromiso
			Evaluación de riesgos	Identificación de Riesgos Identificación de Objetivos Responsabilidad
			Actividades de Control	Manual de Procedimientos Normas de Control Interno Políticas de Control de Cobranzas
			Información y Comunicación	Información Comunicación Toma de decisiones



Dependiente Cuentas por Cobrar	Son cuentas que tiene una empresa por cobrar a terceras personas en un período determinado. También son cuentas por cobrar los préstamos que realiza la empresa a terceros con el fin de que lo devuelva en un tiempo determinado. Llaguno (2019)	Supervisión en el área de Cobranzas	Políticas de Crédito  Procedimientos de otorgamiento de Créditos  Políticas de Cobranza
-----------------------------------	---	--	--

**Fuente:** Elaboración propia del autor.

#### **4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnicas.**

Para la presente investigación se utilizó como técnica para recoger información la entrevista.

López & Fachelli (2016) define como una técnica que realiza la formulación de interrogantes para recabar información del objeto de estudio o de los conceptos derivados de la problemática estudiada.

Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

##### **4.2.2. Instrumentos.**

El instrumento de investigación estuvo fundamentado en el empleo de un cuestionario que se contesta en forma escrita u oral, está mezclado por un conjunto de preguntas determinadas a acumular, procesar y examinar la información.

Así también se utilizó las fichas bibliográficas que es la unidad de registro de investigación que consigna los datos particulares que identifican a un documento.

#### **4.5. Plan de Análisis**

Este trabajo está fundamentado en la obtención de los propósitos. Para obtener el propósito determinado.

1) Para cumplir con el objetivo específico 1 se desarrolló una verificación bibliográfica y documental de la literatura conveniente (antecedentes internacionales, nacionales, regionales, locales). Para obtener el propósito determinado.

2) Para cumplir con el objetivo específico 2 se empleó un cuestionario a la empresa del caso en estudio, donde cada respuesta del entrevistado, persigue obtener

reportajes necesarios de control simultáneo para el desempeño de los propósitos de investigación, para obtener el propósito determinado.

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

#### **4.6. Matriz de Consistencia**

Ubicar el Anexo 1

#### **4.7. Principios Éticos**

El presente trabajo de investigación ha sido realizado teniendo en cuenta las normas establecidas por la escuela de Pre Grado, enseñándonos la estructura aprobada de la Universidad y considerando el Código de Ética de Investigación con la finalidad de proponer alternativas de mejora para la empresa

El estudio se realizó teniendo en cuenta los principios establecidos en el código de Ética de la ULADECH católica, los cuales son:

**Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

**Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia

**Beneficencia no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficio

**Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

## **V. Resultados**

### **5.1. Resultados**

#### **5.1.1. Respecto al objetivo específico 1.**

Determinar las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector industrial del Perú

#### **CUADRO No. 01 RESULTADO DE LOS ANTECEDENTES**

<b>AUTOR (ES)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Cumpa (2019)</b>	Afirma la importancia del control interno en el área de cuentas por cobrar, el cual tras su aplicación presenta beneficios para la empresa, ya que dicho control representa un valor vital para la entidad y es la misma quien debe realizar un adecuado control y monitoreo.
<b>Galarza (2018)</b>	Afirma que el control interno en el área de cuentas por cobrar, es un proceso por medio del cual se modifica algún aspecto de un sistema para que se alcance el desempeño deseado en el mismo. Tiene como propósito medir, evaluar y corregir las operaciones del proceso o sistema bajo condiciones dinámicas.
<b>Pérez &amp; Ramos (2016)</b>	Mencionan que el sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar., han impactado positivamente en la toma de decisiones gerenciales, teniendo buenas decisiones financieras con respecto

	a la adquisición de leasing financiero y la decisión de fortalecer el sistema de control interno.
<b>Fernández (2019)</b>	Afirma que el control interno es indispensable en las acciones de cuentas por cobrar dentro de la empresa y así detectar irregularidades, errores y fraudes en la ejecución de los objetivos, para luego tener una información sea cierta y precisa para la toma de decisiones por los responsables de la administración.
<b>Acosta,Ccahuana &amp; Villanueva, (2016)</b>	Concluyen que uno de los componentes más importantes del control interno en el área de cuentas por cobrar, es la valoración del riesgo, el cual se enfoca en prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa.
<b>Huiman (2017)</b>	Afirma que el Control Interno en el área de cuentas por cobrar constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de la empresa, para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados con calidad y eficiencia.
<b>Ocas &amp; Vásquez (2019)</b>	Concluyen que al diseñar un sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar se recomienda realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y, derivado de ello.
<b>Porras (2016)</b>	Concluye que un buen control interno en el área de cuentas por cobrar dependerá mucho de los dueños y/o gerentes que tenga la capacidad de ser grandes líderes dentro de su empresa y que sepan reconocer sus limitaciones y detectar dónde están sus deficiencias.

**Fuente:** Elaboración a través de los antecedentes Nacionales y Locales.

### 5.1.2. Respecto al objetivo específico 2

Determinar las características del control interno de cuentas por cobrar de la micro empresa del sector industrial Muebles Morales SA.C– lima, 2019.

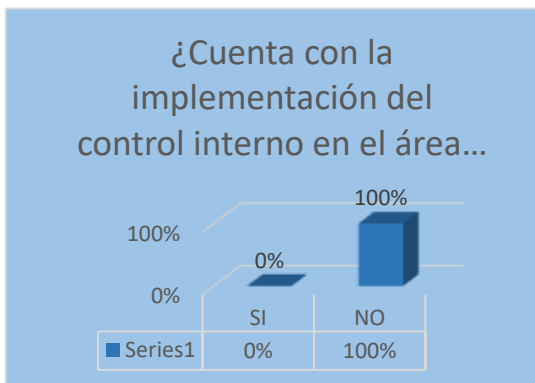
**Tabla 1**

*Cuenta con la implementación del control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 1**



**Figura 1:** Implementación del Control Interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa.

**Fuente:** Tabla 1

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% no cuenta con la implementación del Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar.

**Tabla 2**

*La empresa tiene implementado un código de ética y lo difunde en el área de cuentas por cobrar*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	4	100%

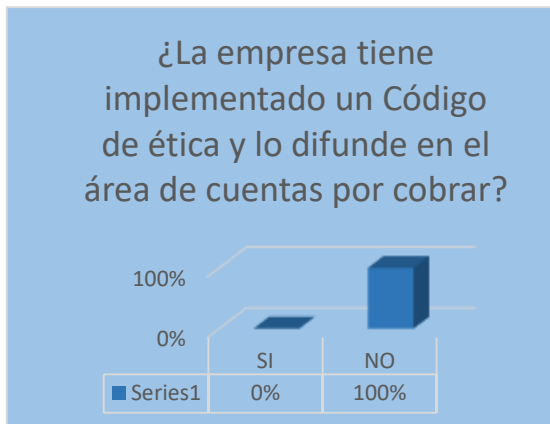
TOTAL

4

100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 2**



**Figura 2:** Implementación del Código de ética en el área de cuentas por cobrar.

**Fuente:** Tabla 2

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% no tiene implementado un Código de Ética en área de cuentas por cobrar

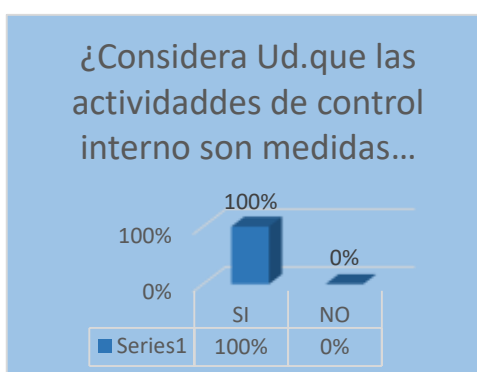
**Tabla 3**

*Considera Ud. Que las actividades de control interno son medidas que deben ser dictadas por la gerencia*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 3**



**Figura 3:** Las actividades de control interno son medidas que deben ser dictadas por la gerencia

**Fuente:** Tabla 3

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% si considera que las actividades de Control Interno son medidas que deben ser dictadas por gerencia.

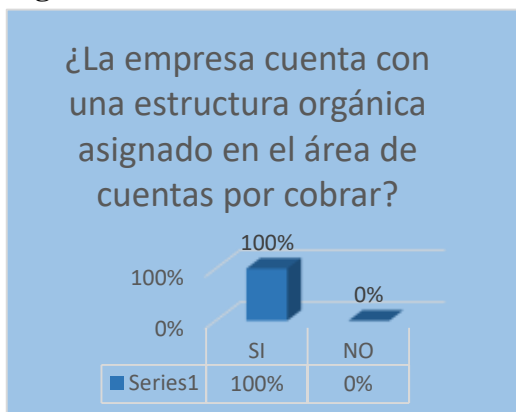
**Tabla 4**

*La empresa cuenta con una estructura orgánica asignado en el área de cuentas por cobrar*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 4**



**Figura 4:** La empresa cuenta con una estructura orgánica asignado en el área de cuentas por cobrar.

**Fuente:** Tabla 4

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% si considera que la empresa cuenta con una estructura orgánica en el área de cuentas por cobrar.



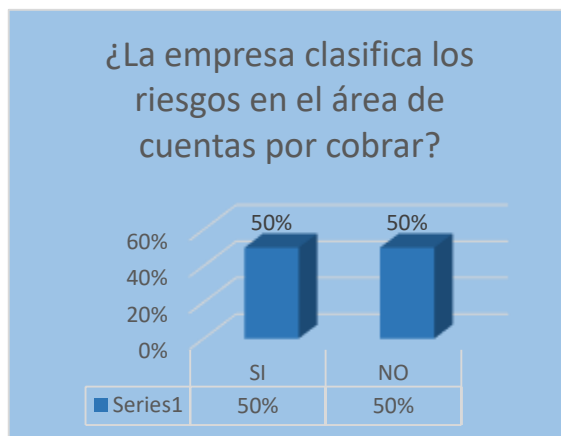
**Tabla 5**

*La empresa clasifica los riesgos en el área de cuentas por cobrar*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 5**



**Figura 5:** La empresa clasifica los riesgos en el área de cuentas por cobrar.

**Fuente:** Tabla 5

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 50% si considera que la empresa clasifica los riesgos en el área de cuentas por cobrar y el 50% no.

**Tabla 6**

*Se han identificado los riesgos en el área de cuentas por cobrar de la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 6**



**Figura 6:** Se han identificado los riesgos en el área de cuentas por cobrar

**Fuente:** Tabla 6

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 75% si han identificado los riesgos en las áreas de cuentas por cobrar y el 25% no.

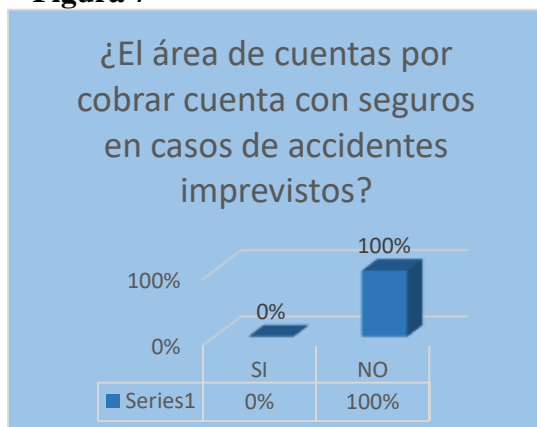
**Tabla 7**

*El área de cuentas por cobrar cuenta con seguros en casos de accidentes imprevistos*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 7**



**Figura 7:** El área de cuentas por cobrar cuenta con seguros en casos de accidentes imprevistos.

**Fuente:** Tabla 7

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% no cuentan con seguros de accidentes imprevistos en el área de cuentas por cobrar.

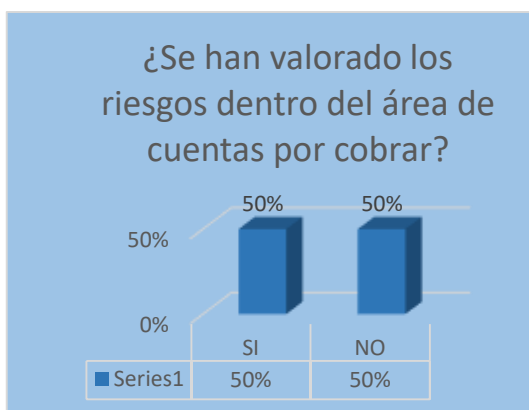
**Tabla 8**

*Se han valorado los riesgos dentro del área de cuentas por cobrar*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 8**



**Figura 8:** Se han valorado los riesgos en el área de cuentas por cobrar

**Fuente:** Tabla 8

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 50% señalan que no se han valorado los riesgos y el 50% sí.

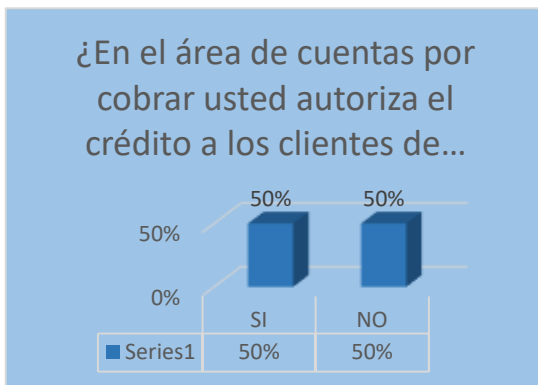
**Tabla 9**

*En el área de cuentas por cobrar autoriza el crédito a los clientes de la empresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 9**



**Figura 9:** En el área de cuentas por cobrar autoriza el crédito a los clientes de la empresa

**Fuente:** Tabla 9

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 50% señalan que si autorizan el crédito a los clientes en el área de cuentas por cobrar y el 50% no.

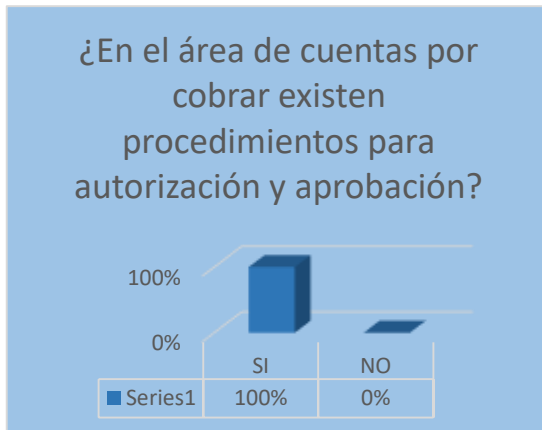
**Tabla 10**

*En el área de cuentas por cobrar existen procedimientos para autorización y aprobación*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 10**



**Figura 10:** Existen procedimientos para autorización y aprobación en el área de cuentas por cobrar

**Fuente:** Tabla 10

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% señalan que si existen procedimientos para autorización y aprobación en el área de cuentas por cobrar

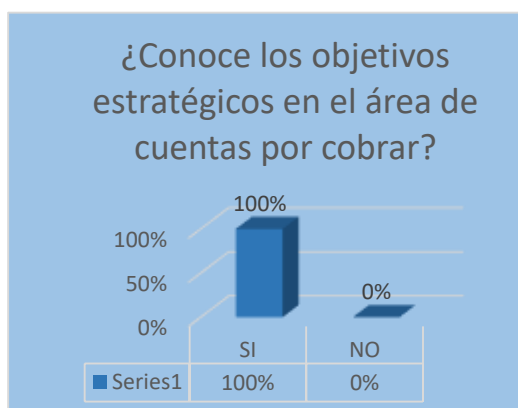
**Tabla 11**

*Conoce los objetivos estratégicos en el área de cuentas por cobrar.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 11**



**Figura 11:** Conoce los objetivos estratégicos en el área de cuentas por cobrar.

**Fuente:** Tabla 11

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% si conocen los objetivos estratégicos en el área de cuentas por cobrar.

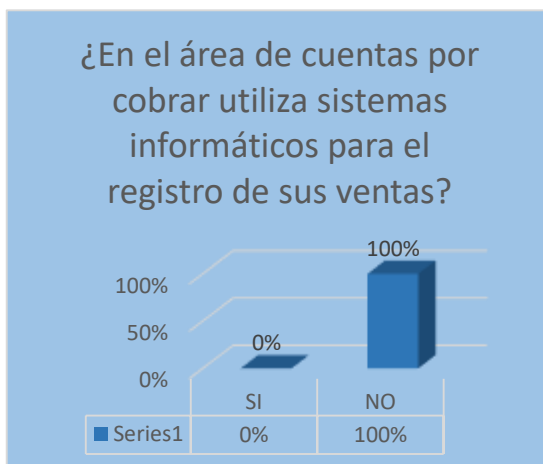
**Tabla 12**

*En el área de cuentas por cobrar utiliza sistemas informáticos para el registro de sus ventas*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 12**



**Figura 12:** En el área de cuentas por cobrar utilizan sistemas informáticos

**Fuente:** Tabla 12

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% señalan que el área de cuentas por cobrar no utiliza sistemas informáticos para el registro de sus ventas.

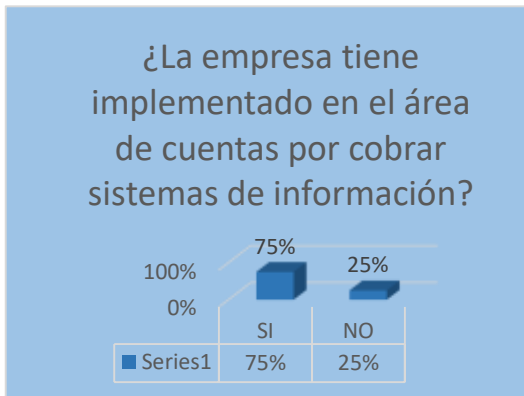
**Tabla 13**

*La empresa tiene implementado en el área de cuentas por cobrar sistemas de información*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 13**



**Figura 13:** El área de cuentas por cobrar tiene implementado sistemas de información.

**Fuente:** Tabla 13

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 75% señalan que el área de cuentas por cobrar tiene implementado sistemas de información y el 25% no.

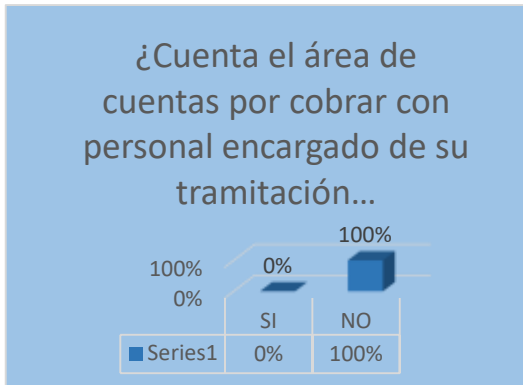
**Tabla 14**

*Cuenta el área de cuentas por cobrar con personal encargado de su tramitación documentaria.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 14**



**Figura 14:** Cuenta el área de cuentas por cobrar con personal encargado de su tramitación documentaria

**Fuente:** Tabla 14

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% señalan que el área de cuentas por cobrar no cuenta con personal encargado de su tramitación.

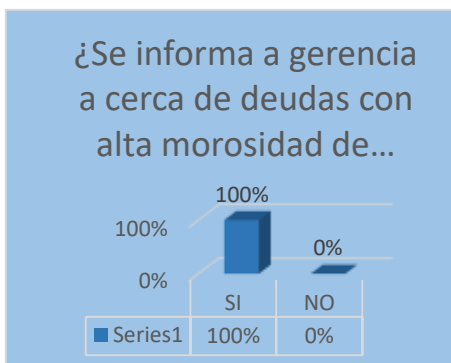
**Tabla 15**

*Se informa a gerencia a cerca de deudas con alta morosidad de los clientes*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 15**





**Figura 15:** Se informa a gerencia a cerca de deudas con alta morosidad

**Fuente:** Tabla 15

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% si informan a gerencia a cerca de deudas con alta morosidad de los clientes.

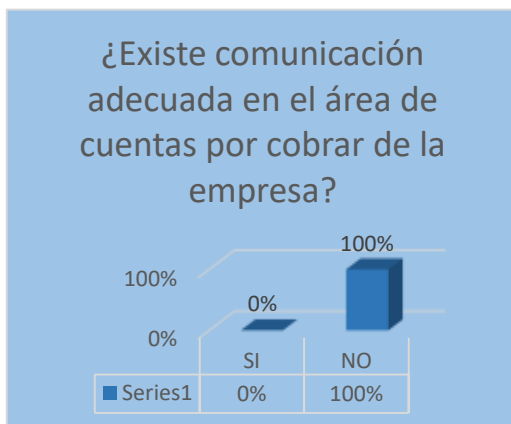
**Tabla 16**

*Existe comunicación adecuada en el área de cuentas por cobrar de la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 16**



**Figura 16:** Existe comunicación en el área de cuentas por cobrar de la empresa

**Fuente:** Tabla 16

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% señalan que no existe comunicación adecuada en el área de cuentas por cobrar de la empresa.

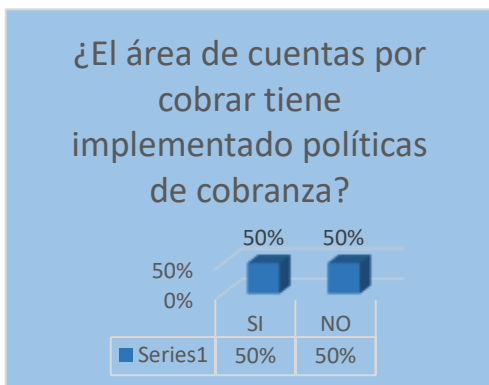
**Tabla 17**

*El área de cuentas por cobrar tiene implementado políticas de cobranza*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 17**



**Figura 17:** El área de cuentas por cobrar tiene implementado políticas de cobranza

**Fuente:** Tabla 17

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 50% señalan que si tiene implementado políticas de cobranza el área de cobranza y el 50% no.

**Tabla 18**

*Se tiene algún control de las cuentas incobrables*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 18**



**Figura 18:** Se tiene algún control de las cuentas incobrables

**Fuente:** Tabla 18

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% señalan que si cuentan con un control de las cuentas incobrables.

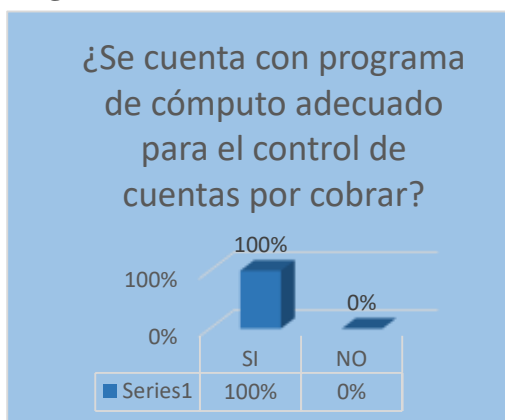
**Tabla 19**

*Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control de las cuentas por cobrar*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 19**



**Figura 19:** Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control de las cuentas por cobrar.

**Fuente:** Tabla 19

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% si cuentan con programa de cómputo adecuado para el control de las cuentas por cobrar.

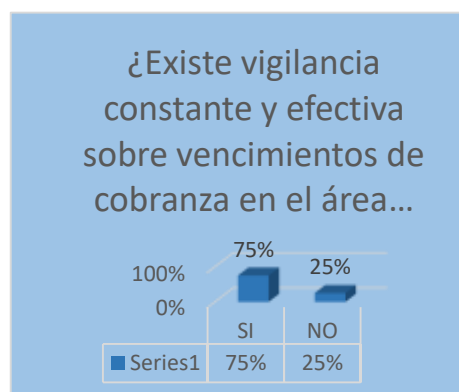
**Tabla 20**

*Existe vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos de cobranza en el área de cuentas por cobrar*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Muebles Morales S.A.C

**Figura 20**



**Figura 20:** Existe vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos de cobranza

**Fuente:** Tabla 20

**Interpretación:** Según la encuesta realizada nos muestra en los resultados que del 100%, el 75% señalan que si existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos de cobranza en el área de cuentas por cobrar y el 25% no.

### 5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector industrial del Perú y de la empresa Muebles Morales S.A.C– lima, 2019.

**CUADRO No. 02 RESULTADO DEL ANÁLISIS COMPARATIVO**

<b>Componentes</b>	<b>Objetivo específico 1</b>	<b>Objetivo específico 2</b>	<b>Resultados</b>
<b>Ambiente de Control</b>	Señala que la empresa está dando la debida importancia al componente más importante del control interno, califica a este componente como el fundamento de todos los demás componentes del sistema de Control Interno, el cual otorga ordenamiento y estructura a dicho sistema. <b>Porras (2016)</b>	La empresa no cuenta con un sistema de control interno establecido de manera formal, no cuenta con un Manual de Organización y Funciones. para el funcionamiento de las actividades de su negocio. <b>(Pregunta Nª 01)</b>	No Coinciden
<b>Evaluación de riesgos</b>	La empresa en estudio si está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, poseen mecanismos para identificar ciertos riesgos; posición contraria a lo que establece la teoría del informe COSO. <b>Huiman (2017)</b>	La empresa no realiza observaciones a sus trabajadores ante posibles riesgos de fraude o robo para mantener asegurado su pertenecía es su respectiva área <b>(Pregunta Nª 05)</b>	No Coinciden
<b>Actividades de control</b>	La empresa si realiza estas actividades de control en conjunto con el personal de la empresa para así asegurar de que los controles están surtiendo efecto para luego implementar las medidas. Se propone capacitar al personal de la empresa, reformular los procedimientos del Control interno de las Cuentas por cobrar. <b>Chávez (2017)</b>	El representante de la empresa Muebles Morales S.A.C si toma en cuenta criterios en específico para el control de sus cuentas por cobrar y de todas sus áreas. <b>(Pregunta Nª 9)</b>	Si Coinciden
<b>Información y Comunicación</b>	Señala que la empresa difunde de manera activa la comunicación, información, estrategias, planes, proyectos con el personal de la empresa, para así tener claro los objetivos a donde se quiere llegar. <b>Cumpa (2019)</b>	La entidad no cuenta con un personal encargado de transmitir los procesos y proyectos de la empresa, no hay comunicación entre los trabajadores y la gerencia <b>(Pregunta Nª 13)</b>	No Coinciden

<b>Supervisión y Monitoreo</b>	Señala que la empresa realiza actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas, así como la combinación de ambas cosas durante la ejecución de todas sus actividades. <b>Fernández (2019)</b>	La empresa si realiza este componente, pero le falta mejorar en algunos aspectos. La gerencia tiene la responsabilidad de realizar supervisiones de las actividades que están realizando los trabajadores. <i>(Pregunta N° 18)</i>	Si Coinciden
--------------------------------	---	--	-----------------

**Fuente:** Elaboración propia basado en los resultados comparados del objetivo 1 y 2

## 5.2. Análisis de los Resultados

### 5.2.1. Respecto al objetivo específico 1.

De los resultados obtenidos en las investigaciones de los diferentes autores nacionales podemos observar lo siguiente:

**Pérez & Ramos (2016), Fernández (2019), Cumpa (2019), Galarza (2018), Porras (2019)** señalan que las empresas cuentan con manual de funciones, personal capacitado, cuentan con un plan estratégico y con un plan de capacitación, en relación a la evaluación de riesgo en el área de cobranzas cuenta con objetivos definidos identificando los riesgos internos y externos, en relación a la actividad de control en el área de cobranzas las micros empresas cuentan con procedimientos operacionales, llevan un control sobre todas las actividades de la empresa, en el área de cobranzas se tiene una información y comunicación correcta con el personal que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades, se han establecido canales de comunicación y finalmente en el aspecto supervisión y monitoreo realiza actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas, o se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema de información contable con los conteos físicos, se realiza un seguimiento a sus planes de mejoramiento

### **5.2.2. Respecto al objetivo específico 2.**

Los resultados encontrados en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa demostraron lo siguiente:

#### **Respecto al componente ambiente de control:**

De las interrogantes realizadas a los trabajadores de la empresa del caso de estudio las cuales representan el 100% el 50% son sí y el 50% son no, lo cual interpretamos que la empresa no está aplicando de manera correcta el control interno modelo COSO a su empresa, Como se sabe este componente es el principal y esencial a comparación de los demás, porque nos permite prevenir hechos y dificultades en el desarrollo de las actividades diarias de la empresa.

#### **Respecto al componente evaluación de riesgos:**

De las preguntas realizadas a la entidad del caso de estudio las cuales representan el 100% el 44% son sí y el 56% son no, lo cual se observa que la entidad no está aplicando de manera correcta las prevenciones de riesgo en su empresa, no le da importancia a este componente el cual es muy importante para los riesgos que puedan ocurrir con la mercadería y por las diferentes situaciones que puedan ocurrir en la empresa.

Se observó que dentro de las instalaciones tanto interna como externa de la empresa Muebles Morales S.A.C, no tienen implementado las medidas necesarias para identificar los riesgos.

#### **Respecto al componente actividades de control:**

De las preguntas realizadas a los trabajadores de la empresa del caso de estudio las cuales representan el 100% el 62.5% son sí y el 37.5% son no; lo cual indica que la empresa si está realizando actividades de control para el registro de sus trabajadores,

teniendo en cuenta que las actividades de control son actividades preventivas que toma la gerencia para cumplir con sus objetivos en beneficio de la empresa con el fin de cumplir sus objetivos.

**Respecto al componente información y comunicación:**

De las preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio las cuales representan el 100% el 44% son sí y el 56% son no; lo cual revela que la empresa Muebles Morales S.A.C. no está implementando de forma correcta el componente de información y comunicación dentro de la empresa.

La empresa debe informar de todas las actividades a sus trabajadores, debe haber una mejor comunicación, recolección de información para que la empresa mejore su comunicación y ayude en la toma de decisiones.

**Respecto al componente supervisión y monitoreo:**

De las preguntas realizadas a los trabajadores de la entidad del caso de estudio las cuales representa el 100 % el 81% son sí y el 19% son no; lo cual refleja que la supervisión y monitoreo que se realiza en la empresa es muy bueno, pero le falta mejorar en algunos aspectos. La gerencia tiene la responsabilidad de realizar supervisiones de las actividades que están realizando los trabajadores, con la finalidad que la información sea apropiada para establecer un control adecuado.

Estos hallazgos guardan relación con lo encontrado por el autor **Huiman (2017)**, concluyó que la empresa en estudio no cumple con realizar y evaluar los requerimientos necesarios para poder identificar el componente evaluación de riesgos, dentro y fuera de la empresa, no cuentan con instrumentos para localizar algunos riesgos, caso contrario a lo que dispone el informe COSSO, del mismo modo que



**Chavez (2017)** al estudiar el componente actividades de control concluyó que la empresa si cumple con dicho componente el cual se encarga de capacitar

A todos los trabajadores y parte administrativa de la empresa, siguiendo con todas las técnicas y procedimientos para un mejor control en las cuentas por cobrar.

Pérez, Ramos (2016) señala que los componentes del control interno se deben aplicar en todas las empresas para así permitir diseñar, implementar y operar efectivamente los controles en los procesos de una empresa.

### **5.2.3. Respecto al objetivo específico 3.**

Realizando una comparación entre los resultados del primer y segundo objetivo podemos observar los siguientes:

#### **Respecto al componente ambiente de control:**

El resultado encontrado de los antecedentes de la empresa del caso de estudio que concierne al componente ambiente de control no coinciden, ya que la empresa del caso de estudio aún no tiene implementado el Manual de Organización y Funciones en su empresa ocasionando problemas en sus actividades, este hallazgo no guarda relación con lo que afirma **Porrás (2019)**, concluyó que la aplicación del componente ambiente de control ayuda a cumplir con los objetivos de las entidades, así también la eficiencia, eficacia y evaluación de la gestión, además contribuirá a la protección de activos.

#### **Respecto al componente evaluación de riesgos:**

El resultado encontrado de los antecedentes con respecto al componente evaluación de riesgos y de la empresa Muebles Morales S.A.C no coinciden por que la empresa en estudio no tiene implementado la prevención de riesgo para su establecimiento ante posibles riesgos de fraude o robo para mantener asegurado su

pertenencia en su respectiva área, contradictorio a lo que establece **Huiman (2017)** la teoría del informe COSSO establece que la evaluación de riesgos es esencial e importante en toda empresa, la entidad en estudio si identifica sus riesgos, también tiene procedimientos que le ayuden a identificar dichos riesgos.

**Respecto al componente actividades de control:**

El resultado encontrado de los antecedentes y de la empresa del caso de estudio si coinciden, la entidad cuenta con actividades de control que ayudan a mejorar las relaciones comerciales en beneficio de la empresa. y esto lo apoya **Chávez (2017)** señala que a través del control interno se encargará de capacitar y proponer a todo el personal y directivos de la entidad a llevar un mejor control, especialmente en las cuentas por cobrar.

**Respecto al componente información y comunicación:**

Los resultados de los antecedentes y de la empresa Muebles Morales S.A.C no coinciden, porque la empresa no cuenta con un personal encargado de la administración e información a los trabajadores de la empresa, contradictorio a lo que señala **Porrás (2016)**, concluye que las micros empresas llevan de forma eficiente la información dentro de la empresa, ya que la falta de información, capacitaciones que no se realizan en las micros y pequeñas empresas afecta a la empresa misma.

**Respecto al componente supervisión y monitoreo:**

El resultado encontrado de los antecedentes relacionados y de nuestra empresa del caso sí coinciden, porque la empresa Muebles Morales S.A.C. lleva un control adecuado de sus trabajadores, cada trabajador cumple con su función y responsabilidades **Fernández (2019)**, concluyó que en su entidad estudiada también

existe la supervisión y monitoreo de sus trabajadores, cumplen con el control interno en forma general,

**Chávez (2017)** “señala que la falta de planificación en el control interno de conceder créditos tanto a los clientes y a terceros. Se propone conformar el control interno que se encargará de capacitar a directivos y personal de la empresa, reformular los procedimientos del Control interno de las Cuentas por cobrar”.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1. Conclusiones**

Después de haber realizado la investigación sobre Caracterización del Control Interno de Cuentas por Cobrar de las Micro y Pequeñas empresas del sector industrial del Perú: Caso empresa Muebles Morales S.A.C. – Lima, 2019 se llegó a las siguientes conclusiones, como se detalla a continuación:

#### **6.1.1. Objetivo Específico No.1.**

Los autores citados en los antecedentes nacionales coinciden al afirmar que el control interno es una herramienta de gestión de suma importancia para cualquier entidad, por lo que le permite crecer y evolucionar como empresa y también ayuda mucho a la toma de decisiones. El control interno es vital ya que permite prever y mitigar los riesgos, además los cinco componentes ayudan a lograr la efectividad y rendimiento de la empresa. Asimismo, algunos autores mencionan que las empresas de muebles de madera no cuentan con un adecuado sistema de control interno demostrando así cuan importantes es el control interno en la gerencia de la empresa para el logro de sus objetivos.

### **6.1.2. Objetivo Específico No.2.**

Tomando en cuenta a las preguntas realizadas al gerente y demás personales del área administrativa de la Empresa Muebles Morales S.A.C. se concluye con respecto al **componente ambiente y control** que la empresa no tiene implementado el Control interno, observándose deficiencia en los procedimientos de cobro, personal encargado en el área de cobranzas no está capacitado para el desarrollo de sus funciones, no hay interacción y comunicación entre las áreas involucradas en la aplicación de Política de Crédito y la Política de Cobranzas. Con respecto al **componente evaluación de riesgos** se concluye que la empresa no está aplicando de manera correcta las prevenciones de riesgo en su empresa, no le da importancia a este componente el cual es muy importante para los riesgos que puedan ocurrir con la mercadería y por las diferentes situaciones que puedan ocurrir en la empresa. Con respecto al **componente actividad de control** se concluye que la empresa si está realizando actividades de control para el registro de sus trabajadores, teniendo en cuenta que las actividades de control son actividades preventivas que toma la gerencia para cumplir con sus objetivos en beneficio de la empresa con el fin de cumplir sus objetivos. Con respecto al **componente información y comunicación** se concluye que la empresa Muebles Morales S.A.C. no está implementando de forma correcta el componente de información y comunicación dentro de la empresa.

La empresa debe informar de todas las actividades a sus trabajadores, debe haber una mejor comunicación, recolección de información para que la empresa mejore su comunicación y ayude en la toma de decisiones. Con respecto al **componente de supervisión**, se concluye que la supervisión y monitoreo que se realiza en la empresa es muy bueno, pero le falta mejorar en algunos aspectos. La

gerencia tiene la responsabilidad de realizar supervisiones de las actividades que están realizando los trabajadores, con la finalidad que la información sea apropiada para establecer un control adecuado.

### **6.1.3. Objetivo específico No.3.**

De acuerdo al análisis comparativo del objetivo específico 01 y 02, se concluye con respecto al componente ambiente de control no coinciden, ya que la empresa del caso de estudio aún no tiene implementado un sistema de control interno en su empresa ocasionando problemas en sus actividades, en relación a actividad de control, supervisión y monitoreo si coinciden porque la empresa conoce del tema de forma muy correcta. En el componente evaluación de riesgos no coinciden por que la empresa no tiene implementado la prevención de riesgo para su establecimiento ante posibles riesgos de fraude o robo, el componente información y comunicación no coinciden porque la empresa Muebles Morales S.A.C. no está implementando de forma correcta el componente de información y comunicación dentro de la empresa.

## **6.2. Recomendaciones**

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

### **6.2.1. Objetivo Específico No.1.**

Se le recomienda a la empresa Muebles Morales S.A.C, implementar los procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno, con el cual se puede mejorar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones.

### **6.2.2. Objetivo Específico No. 2.**

Con el fin de obtener mayores utilidades y así poder alcanzar los objetivos propuestos, la gerencia debe desarrollar políticas que promuevan la eficiencia y la eficacia en todas las actividades de la empresa, así como implementar controles internos como herramientas de gestión tales como el manual de organización y reglamento interno de trabajo, a través de sus técnicas y procedimientos, el área de cuentas por cobrar y pagar, asimismo que la contabilidad se lleve de manera interna.

### **6.2.3. Objetivo Específico No.3.**

Se recomienda a todas las empresas en general para el mejor manejo adecuado y un sistema de control interno implementado para lograr y obtener sus metas y objetivos trazados dentro y fuera de la empresa.

Supervisar periódicamente el desenvolvimiento y el desempeño de sus empleados en el área de cuentas por cobrar y pagar; de esta forma se espera la eficacia y eficiencia en cuanto a la realización de sus actividades.

### **6.2.4. Recomendación General**

Se le recomienda a la empresa Muebles Morales S.A.C, implementar los procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno, con el cual se puede mejorar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones de conducta y se haga una prevención para que no pueda ocurrir riesgos ya que el personal no tiene conocimiento de los riesgos y falta de conocimiento de los valores y códigos de ética que se han determinado en la empresa por la cual recomiendo a todas las empresas en

general para el mejor manejo adecuado y un sistema de control interno implementado para lograr y obtener sus metas y objetivos trazados dentro y fuera de la empresa.

### **Referencias Bibliográficas**

- Acosta, L. Ccahuana, D., & Villanueva, J. (2016). *El Control Interno Y Su Influencia En Las Cuentas Por Cobrar Comerciales De La Empresa Gmv Trading S.A.C, San Juan De Lurigancho, 2016*. 73. <https://cutt.ly/6nR3Exw>
- Bravo, M. (2016). *Evaluación Del Control Interno A Las Cuentas Por Cobrar Clientes De Empresas Comerciales. August*. <https://cutt.ly/QbRGTL1>
- Carrera, S. (2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2017. In *Universidad Politecnica Salesiana* (p. 99). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Chavez, E. (2017). Propuesta De Mejora Del Proceso De Créditos Y Cobranzas Para Optimizar La Liquidez En La Empresa HELLMANN WORLDWIDE LOGISTICS S.A.C., 2017. *Propuesta De Mejora Del Proceso De Créditos Y Cobranzas Para Optimizar La Liquidez En La Empresa Hellmann Worldwide Logistics S.a.C., 2017*, 199. <https://cutt.ly/kbRGpl0>
- Cumpa, M. del R. (2019). *Control Interno Y Su Incidencia En Las Cuentas Por Cobrar En La Empresa RODSON MUSIC. CHICLAYO, 2017*. <https://cutt.ly/tbOJ9D4>
- Estupiñán, R. (2016). *Control interno y fraudes, Analisis informe coso I, II y III* (pp. 1–464). <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edición.pdf>
- Flores, N. (2018). *Caracterización Del Control Interno De Cuentas Por Cobrar De*

- Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Transporte Del Perú: Caso Empresa TRANSPORTES TIANCO E.I.R.L. Trujillo, 2018. TESIS. 152. <https://doi.org/1>*
- Galarza, J. (2018). *El Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar Y Pagar De Las Empresas De Servicios Del Perú: Caso Empresa CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES S.A.C. Trujillo, 2018. 152. <https://doi.org/1>*
- García, M. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Peru: caso empresa Maquisa S.A.C. - San Vicente de Cañete, 2018. 1–95. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13882>*
- González, R. (2016). Marco integrado de control interno. Modelo COSO III - Manual del Participante. *Qualpro Consulting S.C., 39. <https://www.coursehero.com/file/39929511/coso-manualpdf/>*
- Guzman, J. (2021). Propuesta De Mejora De Los Factores Relevantes De Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Peru – Caso: Emp.Transp. “VIRTUAL EXPRESS” S.A del distrito de San Juan de Miraflores – Lima 2020 TESIS. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://www.coursehero.com/file/39929511/coso-manualpdf/>*
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2015). Metodología de la Investigación. In *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ (Vol. 7, Issue 2). <https://upvv.clavijero.edu.mx/cursos/LEB0742/documentos/Metodologiadelainvestigacion.pdf>*
- Huiman, J. (2017). Implementación de un sistema de control interno eficiente y eficaz las cuentas por cobrar de la MYPE rubro transporte HUIMAN EIRL La Victoria 2015. *Repositorio Institucional - ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1094>*



- LEY 30056 MYPE TRIBUTARIO.pdf*. (n.d.).
- Llaguno, I. (2019). *Propuesta De Procedimiento De Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa REY FILTRO S.A.* <https://cutt.ly/1nR8WzT>
- López, P., & Fachelli, S. (2016). Metodología de la Investigación Social. *Metodología de La Investigación Social Cuantitativa* (2015), 0(17), 1–47. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)
- Mejia, E. (2018). Caracterización Del Control Interno En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios Del Perú: Caso “empresa de Transporte en automóviles LOS CASMEÑOS S.A.” – Casma, 2017. *Mayra Yanira Gomez Moran*, 1–33. <https://cutt.ly/CnR8Ztw>
- Mondalgo, R. (2018). Caracterización del control interno en las municipalidades del Perú: caso “Municipalidad Distrital de Quilmana” – Cañete, 2017. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7843>
- Muñiz, W., & Mora, W. (2017). *Propuesta De Control Interno Para Cuentas Por Cobrar En La Empresa Promocharters*. 1–92. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/23007>
- Ocas, M., & Vasquez, E. (2020). *El Control Interno Y Su Incidencia en las Cuentas por Cobrar de ILUTECH E.I.R.L, Los Olivos, 2018*. <https://cutt.ly/QbOLBRr>
- Pérez, T., & Ramos, M. (2016). “Implementación De Un Sistema De Control Interno En Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa BAGSERVIS SAC, En Trujillo, en el año 2016.” Tesis. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/Pérez Guevara Tatiana - Ramos Garrido Marilyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/Pérez%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pérez, R. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa G & L Distribuidora Plástica E.I.R.L. - Chimbote, 2019.*  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16959>
- Porras, M. (2016). *Caracterización del Control Interno Y Su Incidencia en El Área Administrativa de Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios: Caso ENCOAS SAC. Surquillo- 2015.* <https://cutt.ly/unR4r86>
- Ramón, J. (2016). *El Control Interno En Las Empresas Privadas.*  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476/4711>
- Saavedra. (2015). *Cuentas Por Cobrar. Zona Económica, 7.*  
<http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>
- Vallado, R. (2016). *Administración Financiera de las Cuentas por Cobrar. Facultad de Contaduría y Administración, 39.* [http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03\\_admonfinancieradelasCxC.pdf](http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf)
- Vento, J. (2017). *El control interno y la gestión financiera de la industria hotelera en la provincia de Canta. Universidad Inca Garcilaso de La Vega.*  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2769#.XewXZf8mtUY>  
deley

## Anexos

### 1. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS.  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario aplicado al gerente y parte administrativa de la empresa Muebles Morales S.A.C.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de cuentas por cobrar de las micros y pequeñas empresas del sector industrial del Perú: caso empresa Muebles Morales S.A.C. – Lima, 2019. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

**Encuestador:** Hilario Taquire, Isabel

**Fecha:** Lima, 2020

**Instrucciones:** Sírvase marcar con una “x” la opción que considere correcta

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	1	2
<b><u>Ambiente de Control</u></b>		
1) ¿Cuenta con la implementación del control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa?		
2) ¿La empresa tiene implementado un Código de Ética y lo difunde en el área de cuentas por cobrar?		
3) ¿Considera usted que las actividades de control interno son medidas que deben ser dictadas por la gerencia?		
4) ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica asignado en el área de cuentas por cobrar?		

---

### **Evaluación de Riesgos**

---

- 5) ¿La empresa clasifica los riesgos en el área de cuentas por cobrar?
- 
- 6) ¿Se han identificado los riesgos en el área de cuentas por cobrar de la empresa?
- 
- 7) ¿El área de cuentas por cobrar cuenta con seguros en casos de accidentes imprevistos?
- 
- 8) ¿Se han valorado los riesgos dentro del área de cuentas por cobrar?
- 

### **Actividades de Control**

---

- 9) ¿En el área de cuentas por cobrar usted autoriza el crédito a los clientes de la empresa?
- 
- 10) ¿En el área de cuentas por cobrar existen procedimientos para autorización y aprobación?
- 
- 11) ¿Conoce los objetivos estratégicos en el área de cuentas por cobrar?
- 
- 12) ¿En el área de cuentas por cobrar utilizan sistemas informáticos para el registro de sus ventas?
- 

### **Información y Comunicación**

---

- 13) ¿La empresa tiene implementado en el área de cuentas por cobrar sistemas de información?
- 
- 14) ¿Cuenta el área de cuentas por cobrar con personal encargado de su tramitación documentaria?
- 
- 15) ¿Se informa a Gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?
- 
- 16) ¿Existe comunicación adecuada en el área de cuentas por cobrar de la empresa?
- 

### **Supervisión en el área de Cobranzas**

---

- 17) ¿El área de cuentas por cobrar tiene implementado políticas de cobranzas?
-

---

18) ¿Se tiene algún control de las cuentas incobrables?

---

19) ¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control de las cuentas por cobrar?

---

20) ¿Existe vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos de cobranza en el área de cuentas por cobrar?

---

## 2. Evidencias de validación de Instrumento

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

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Teófanés Fernández Aranda
- 1.2. Grado Académico: Contador Público
- 1.3. Profesión: Contador
- 1.4. Institución donde labora: Particular
- 1.5. Cargo que desempeña: Contador
- 1.6. Denominación del instrumento: Entrevista
- 1.7. Autor del instrumento: Hilario Taquire, Isabel
- 1.8. Carrera: Contabilidad

#### II. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Ambiente de Control</b>							
1	SI		SI		SI		SI cumple
2	SI		SI		SI		
3	SI		SI		SI		
4	SI		SI		SI		
<b>Dimensión 2: Evaluación de riesgos</b>							
5	SI		SI		SI		SI clasifica
6	SI		SI		SI		SI cumple
7	SI		SI		SI		
8	SI		SI		SI		
<b>Dimensión 3: Actividades de control</b>							
9	SI		SI		SI		
10	SI		SI		SI		
11	SI		SI		SI		
12	SI		SI		SI		

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 4: Información y comunicación</b>							
13	SI		SI		SI		
14	SI		SI		SI		
15	SI		SI		SI		
16	SI		SI		SI		
<b>Dimensión 5: Supervisión en el área de cobranzas</b>							
17	SI		SI		SI		
18	SI		SI		SI		
19	SI		SI		SI		
20	SI		SI		SI		

Otras observaciones generales:



Fernando Araya Trujillo  
CONSEJO PÚBLICO CALLEJERO  
MAY. Nº 12013

Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 08511380

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Lizarbe Bautista Mayra
- 1.2. Grado Académico: Contador Público Colegiado
- 1.3. Profesión: Contador
- 1.4. Institución donde labora: Promotora y Constructora Tradiciones S.A.
- 1.5. Cargo que desempeña: Contador
- 1.6. Denominación del instrumento: Entrevista
- 1.7. Autor del instrumento: Hilario Taquiró, Isabel
- 1.8. Carrera: Contabilidad

**II. VALIDACIÓN:**

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Ambiente de Control</b>							
1	SI		SI		SI		
2	SI		SI		SI		
3	SI		SI		SI		
4	SI		SI		SI		
<b>Dimensión 2: Evaluación de riesgos</b>							
5	SI		SI		SI		
6	SI		SI		SI		
7	SI		SI		SI		
8	SI		SI		SI		
<b>Dimensión 3: Actividades de control</b>							
9	SI		SI		SI		
10	SI		SI		SI		
11	SI		SI		SI		
12	SI		SI		SI		



N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 4: Información y comunicación</b>							
13	SI		SI		SI		
14	SI		SI		SI		
15	SI		SI		SI		
16	SI		SI		SI		
<b>Dimensión 5: Supervisión en el área de cobranzas</b>							
17	SI		SI		SI		
18	SI		SI		SI		
19	SI		SI		SI		
20	SI		SI		SI		

Otras observaciones generales:



Firma  
 Mayra Lizbeth Baulista  
 C.P.C. 42009

DNI: 45413296

### 3. Evidencias de trámite de recolección de datos

#### Cuestionario aplicado al gerente



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS.  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de cuentas por cobrar de las micros y pequeñas empresas del sector industrial del Perú: caso empresa Muebles Morales S.A.C. – Lima, 2019. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

**Encuestador:** Hilario Taquire, Isabel

**Fecha:** 08 de octubre 2020

**Instrucciones:** Sírvase marcar con una “x” la opción que considere correcta

**Gerente:** Gilberto Morales Ruiz

<b>Preguntas</b>	<b>SI 1</b>	<b>NO 2</b>
<b><u>Ambiente de Control</u></b>		
1) ¿Cuenta con la implementación del control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa?		X
2) ¿La empresa tiene implementado un Código de Ética y lo difunde en el área de cuentas por cobrar?		X
3) ¿Considera usted que las actividades de control interno son medidas que deben ser dictadas por la gerencia?	X	
4) ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica asignado en el área de cuentas por cobrar?	X	
<b><u>Evaluación de Riesgos</u></b>		
5) ¿La empresa clasifica los riesgos en el área de cuentas por cobrar?	X	
6) ¿Se han identificado los riesgos en el área de cuentas por cobrar de la empresa?	X	
7) ¿El área de cuentas por cobrar cuenta con seguros en casos de accidentes imprevistos?		X
8) ¿Se han valorado los riesgos dentro del área de cuentas por cobrar?	X	
<b><u>Actividades de Control</u></b>		
9) ¿En el área de cuentas por cobrar usted autoriza el crédito a los clientes de la empresa?	X	
10) ¿En el área de cuentas por cobrar existen procedimientos para autorización y aprobación?	X	
11) ¿Conoce los objetivos estratégicos en el área de cuentas por cobrar?	X	
12) ¿En el área de cuentas por cobrar utilizan sistemas informáticos para el registro de sus ventas?		X
<b><u>Información y Comunicación</u></b>		
13) ¿La empresa tiene implementado en el área de cuentas por cobrar sistemas de información?	X	

14) ¿Cuenta el área de cuentas por cobrar con personal encargado de su tramitación documentaria?		X
15) ¿Se informa a Gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?	X	
16) ¿Existe comunicación adecuada en el área de cuentas por cobrar de la empresa?		X
<b>Supervisión en el área de Cobranzas</b>		
17) ¿El área de cuentas por cobrar tiene implementado políticas de cobranzas?	X	
18) ¿Se tiene algún control de las cuentas incobrables?	X	
19) ¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control de las cuentas por cobrar?	X	
20) ¿Existe vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos de cobranza en el área de cuentas por cobrar?		X

**MUEBLES MORALES S.A.C.**  
  
 Gilberto Morales Ruiz  
 GERENTE





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**Encuestador:** Hilario Taquire, Isabel

**Fecha:** 08 de octubre 2020

**Instrucciones:** Sírvase marcar con una “x” la opción que considere correcta

**Contador:** Teófanos Fernández Aranda

<b>Preguntas</b>	<b>SI 1</b>	<b>NO 2</b>
<b><u>Ambiente de Control</u></b>		
1) ¿Cuenta con la implementación del control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa?		X
2) ¿La empresa tiene implementado un Código de Ética y lo difunde en el área de cuentas por cobrar?		X
3) ¿Considera usted que las actividades de control interno son medidas que deben ser dictadas por la gerencia?	X	
4) ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica asignado en el área de cuentas por cobrar?	X	
<b><u>Evaluación de Riesgos</u></b>		
5) ¿La empresa clasifica los riesgos en el área de cuentas por cobrar?		X
6) ¿Se han identificado los riesgos en el área de cuentas por cobrar de la empresa?		X
7) ¿El área de cuentas por cobrar cuenta con seguros en casos de accidentes imprevistos?		X
8) ¿Se han valorado los riesgos dentro del área de cuentas por cobrar?		X
<b><u>Actividades de Control</u></b>		
9) ¿En el área de cuentas por cobrar usted autoriza el crédito a los clientes de la empresa?	X	
10) ¿En el área de cuentas por cobrar existen procedimientos para autorización y aprobación?	X	
11) ¿Conoce los objetivos estratégicos en el área de cuentas por cobrar?	X	
12) ¿En el área de cuentas por cobrar utilizan sistemas informáticos para el registro de sus ventas?		X
<b><u>Información y Comunicación</u></b>		
13) ¿La empresa tiene implementado en el área de cuentas por cobrar sistemas de información?	X	

14) ¿Cuenta el área de cuentas por cobrar con personal encargado de su tramitación documentaria?		X
15) ¿Se informa a Gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?	X	
16) ¿Existe comunicación adecuada en el área de cuentas por cobrar de la empresa?		X
<b>Supervisión en el área de Cobranzas</b>		
17) ¿El área de cuentas por cobrar tiene implementado políticas de cobranzas?		X
18) ¿Se tiene algún control de las cuentas incobrables?		X
19) ¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control de las cuentas por cobrar?		X
20) ¿Existe vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos de cobranza en el área de cuentas por cobrar?		X



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**Encuestador:** Hilario Taquire, Isabel

**Fecha:** 08 de octubre 2020

**Instrucciones:** Sírvase marcar con una “x” la opción que considere correcta

**Secretaria:** Carmen Armas

<b>Preguntas</b>	<b>SI 1</b>	<b>NO 2</b>
<b>Ambiente de Control</b>		
1) ¿Cuenta con la implementación del control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa?		X
2) ¿La empresa tiene implementado un Código de Ética y lo difunde en el área de cuentas por cobrar?		X
3) ¿Considera usted que las actividades de control interno son medidas que deben ser dictadas por la gerencia?	X	
4) ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica asignado en el área de cuentas por cobrar?	X	
<b>Evaluación de Riesgos</b>		
5) ¿La empresa clasifica los riesgos en el área de cuentas por cobrar?		X
6) ¿Se han identificado los riesgos en el área de cuentas por cobrar de la empresa?	X	
7) ¿El área de cuentas por cobrar cuenta con seguros en casos de accidentes imprevistos?		X
8) ¿Se han valorado los riesgos dentro del área de cuentas por cobrar?		X
<b>Actividades de Control</b>		
9) ¿En el área de cuentas por cobrar usted autoriza el crédito a los clientes de la empresa?		X
10) ¿En el área de cuentas por cobrar existen procedimientos para autorización y aprobación?	X	
11) ¿Conoce los objetivos estratégicos en el área de cuentas por cobrar?	X	
12) ¿En el área de cuentas por cobrar utilizan sistemas informáticos para el registro de sus ventas?		X
<b>Información y Comunicación</b>		
13) ¿La empresa tiene implementado en el área de cuentas por cobrar sistemas de información?	X	

14) ¿Cuenta el área de cuentas por cobrar con personal encargado de su tramitación documentaria?		×
15) ¿Se informa a Gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?	×	
16) ¿Existe comunicación adecuada en el área de cuentas por cobrar de la empresa?		×
<b>Supervisión en el área de Cobranzas</b>		
17) ¿El área de cuentas por cobrar tiene implementado políticas de cobranzas?		×
18) ¿Se tiene algún control de las cuentas incobrables?		×
19) ¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control de las cuentas por cobrar?		×
20) ¿Existe vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos de cobranza en el área de cuentas por cobrar?		×

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**Encuestador:** Hilario Taquire, Isabel

**Fecha:** 08 de octubre 2020

**Instrucciones:** Sírvase marcar con una “x” la opción que considere correcta

**Administrador:** Rony Morales Ochoa

<b>Preguntas</b>	<b>SI 1</b>	<b>NO 2</b>
<b>Ambiente de Control</b>		
1) ¿Cuenta con la implementación del control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa?		X
2) ¿La empresa tiene implementado un Código de Ética y lo difunde en el área de cuentas por cobrar?		X
3) ¿Considera usted que las actividades de control interno son medidas que deben ser dictadas por la gerencia?	X	
4) ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica asignado en el área de cuentas por cobrar?	X	
<b>Evaluación de Riesgos</b>		
5) ¿La empresa clasifica los riesgos en el área de cuentas por cobrar?	X	
6) ¿Se han identificado los riesgos en el área de cuentas por cobrar de la empresa?	X	
7) ¿El área de cuentas por cobrar cuenta con seguros en casos de accidentes imprevistos?		X
8) ¿Se han valorado los riesgos dentro del área de cuentas por cobrar?	X	
<b>Actividades de Control</b>		
9) ¿En el área de cuentas por cobrar usted autoriza el crédito a los clientes de la empresa?	X	
10) ¿En el área de cuentas por cobrar existen procedimientos para autorización y aprobación?	X	
11) ¿Conoce los objetivos estratégicos en el área de cuentas por cobrar?	X	
12) ¿En el área de cuentas por cobrar utilizan sistemas informáticos para el registro de sus ventas?		X
<b>Información y Comunicación</b>		
13) ¿La empresa tiene implementado en el área de cuentas por cobrar sistemas de información?	X	

14) ¿Cuenta el área de cuentas por cobrar con personal encargado de su tramitación documentaria?		X
15) ¿Se informa a Gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?	X	
16) ¿Existe comunicación adecuada en el área de cuentas por cobrar de la empresa?		X
<b>Supervisión en el área de Cobranzas</b>		
17) ¿El área de cuentas por cobrar tiene implementado políticas de cobranzas?	X	X
18) ¿Se tiene algún control de las cuentas incobrables?	X	
19) ¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control de las cuentas por cobrar?	X	
20) ¿Existe vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos de cobranza en el área de cuentas por cobrar?	X	

*Mendes*

*Hilario T.*

## Formato de Protocolo de Consentimiento para Encuestas



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL DEL PERU; CASO EMPRESA MUEBLES MORALES SAC. - LIMA, 2019**

y es dirigido por Hilario Taquire Isabel., investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: para optar el grado académico de bachiller de ciencias contables y financieras.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo isabel ht1@hotmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: GILBERTO MORALES RUIZ

Fecha: 23 DE SETIEMBRE DE 2020

Correo electrónico: muebles.morales.sac@gmail.com

Firma del participante:   
MUEBLES MORALES S.A.C.  
Gilberto Morales Ruiz  
GERENTE

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

CIEI VERSION 001

Aprobado 24-07-2020

## Protocolo de Consentimiento Informado para Entrevistas



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Ciencias Sociales)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Hilario Taquire Isabel, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL DEL PERU: CASO EMPRESA MUEBLES MORALES SAC. – LIMA, 2019**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [isabelht1@hotmail.com](mailto:isabelht1@hotmail.com) o al número 996807545. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [cieci@uladec.edu.pe](mailto:cieci@uladec.edu.pe)

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	GILBERTO MORALES RUIZ
Firma del participante:	
Firma del investigador:	 Gilberto Morales Ruiz
Fecha:	23-09-2020

#### 4. Anexo 1 Matriz de Consistencia

Matriz de Consistencia						
Título	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Muestra
		General:	General:	Independiente:	Tipo:	Población:
Caracterización del Control Interno de Cuentas por Cobrar de las micros y pequeñas empresas del sector industrial del Perú: caso empresa Muebles Morales S.A.C - Lima, 2019	¿Cuáles son las características del Control Interno de Cuentas por Cobrar de las micros y pequeñas empresas del sector industrial y de Muebles Morales S.A.C- Lima,2019?	Determinar las características del control interno de las cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector industrial de Muebles Morales S.A.C- Lima, 2019	Dado que la investigación es de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, por lo tanto no aplica o no le corresponde hipótesis.	Control Interno	Cualitativo	Las Mypes del sector industrial
		Específicos		Dependiente	Nivel	Muestra
		1) Determinar las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector industrial del Perú		Cuentas por Cobrar	Descriptivo	empresa Muebles Morales S.A.C
		2) Determinar las características del control interno de cuentas por cobrar de la micro empresa del sector industrial Muebles Morales S.A.C- Lima, 2019				
		3) Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector industrial del Perú y de la empresa Muebles Morales S.A.C-Lima, 2019			Diseño: No experimental	

**Fuente:** Elaboración propia del autor

## Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	AÑO 2021														
			Setiembre - Diciembre 2021														
			I UNIDAD							II UNIDAD							
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Socialización del SPA-Elabora la carátula del informe final	Estudiante	X														
2	Presentación del primer borrador del informe final-Elaboración del cronograma de trabajo	Estudiante		X													
3	Mejora de la redacción del primer borrador del informe final.	Estudiante			X												
4	Elaboración del primer borrador del artículo científico	Estudiante				X											
5	Mejora en la redacción del informe final y artículo científico- Levantamiento de observaciones del artículo científico	Estudiante					X										
6	Mejora del informe final	Estudiante						X									
7	Mejora del artículo científico.	Estudiante							X								
8	Asesoría personalizada a través de video conferencia.																
9	Redacción del Artículo científico y sustentación del informe final	Estudiante								X							
10	Sustentación del informe final, y artículo científico y ponencia por el JI	Estudiante									X						
11	Sustentación del informe final y artículo científico por el JI ( 2 Revisión)	Estudiante										X					
12	Sustentación del informe final y artículo científico por el JI ( 2 Revisión)	Estudiante											X				
13	Sustentación del informe final y artículo científico por el JI ( 2 Revisión)	Estudiante												X			
14	Sustentación del informe final y artículo científico por el JI ( 2 Revisión)	Estudiante													X		
15	Sustentación del informe final y artículo científico por el JI ( 2 Revisión)	Estudiante														X	

**Presupuesto**

Presupuesto Desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
<b><u>Suministros</u></b>			<b><u>116.00</u></b>
Impresiones	40	0.50	20.00
Empastado	1	20.00	20.00
Fotocopias	150	0.30	45.00
Papel bond	50	0.10	5.00
Lapiceros	2	0.50	1.00
USB	1	25.00	25.00
<b><u>Servicios</u></b>			<b><u>170.00</u></b>
Uso turnitin		50.00	50.00
Internet		80.00	80.00
Electricidad		40.00	40.00
<b><u>Otros Gastos</u></b>			<b><u>15.00</u></b>
Pasajes en recolección de datos	10	1.50	15.00
<b><u>Total</u></b>			<b><u>301.00</u></b>

# Informe HILARIO TAQUIRE

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

4%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

4%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo