



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
CREDITO Y COBRANZA EN LA PEQUEÑA EMPRESA DEL
SECTOR SERVICIOS “MULTIFRANQUICIAS” S.A.C., 2021**

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

AUTOR

**HUAMAN QUISPE, PAUL CRISTIAN
ORCID: 0000-0001-9669-4163**

ASESOR

**QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR
ORCID: 0000-0002-2286-4606**

LIMA – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
CREDITO Y COBRANZA EN LA PEQUEÑA EMPRESA DEL
SECTOR SERVICIOS “MULTIFRANQUICIAS” S.A.C., 2021**

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

AUTOR

**HUAMAN QUISPE, PAUL CRISTIAN
ORCID: 0000-0001-9669-4163**

ASESOR

**QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR
ORCID: 0000-0002-2286-4606**

LIMA – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Huaman Quispe, Paul Cristian

ORCID: 0000-0001-9669-4163

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

ASESOR

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

ORCID: 0000-0002-2286-4606

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad, Lima, Perú

Jurados de Investigación

Dr. ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO

Código ORCID :0000-0003-3776-2490

Mgr. MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER

Código ORCID: 0000-0002-1620-5946

Mgr. SOTO MEDINA MARIO WILMAR

Código ORCID: 0000-0002-2232-8803

HOJA Y FIRMA DEL JURADO ASESOR

.....
ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO

Presidente

.....
MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER

Miembro

.....
SOTO MEDINA MARIO WILMAR

Miembro

.....
QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR

Asesor

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi madre, por su constante apoyo y aliento en el cumplimiento de mis metas y su amor incondicional a mí y a mis hermanos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por darme los conocimientos en el transcurso de mi formación como profesional y el apoyo en todo momento.

Agradezco a mi familia por su constante apoyo y aliento, ya que sin ellos esto no hubiera sido posible.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza en la pequeña empresa del sector servicios “Multifranquicias” SAC Lima, 2021. Para tal efecto, la presente investigación fue de diseño no experimental descriptivo, ya que el estudio se limitó a describir las características de las variables principales tal y como está en su contexto. Se utilizó como instrumentos de recolección de datos un cuestionario que fue dirigido a la empresa con respecto al área de créditos y cobranzas, de las cuales se obtuvo los siguientes resultados: Con respecto a la revisión bibliográfica, todos los autores en mención ya sean nacionales, regionales y locales su investigación solo está limitada a describir por separado las variables, debido a eso no han demostrado estadísticamente la relación que existe entre ellas; ahora con relación a la empresa MULTIFRANQUICIAS S.A.C. se detectó que el personal no cuenta con una debida capacitación para poder realizar un trabajo más eficiente, debido a esto carecen de controles de carácter preventivos.

Finalmente, se puede concluir que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se está apreciando el efecto positivo del control interno en el área de créditos y cobranza; a su vez, verificando la literatura pertinente indica que, al aplicar los componentes de control interno, estos influirán de manera positiva en el área de crédito y cobranza, permitiendo tener resultados eficientes.

Palabras claves: Área de crédito, cobranza, control interno.

ABSTRACT

The general objective of this research work was to determine the proposal to improve the relevant factor of internal control in the area of credit and collection in the small business of the service sector “Multifranquicias” SAC Lima, 2021. For this purpose, the present research was of a descriptive non-experimental design, since the study was limited to describing the characteristics of the main variables as they are in their context. A questionnaire was used as data collection instruments that was directed to the company regarding the area of credits and collections, from which the following results were obtained: Regarding the bibliographic review, all the authors mentioned, whether national, regional and local, their research is only limited to describing the variables separately, because of that they have not statistically demonstrated the relationship between them; now in relation to the company MULTIFRANQUICIAS S.A.C. It was detected that the staff does not have proper training to be able to perform a more efficient work, due to this they lack preventive controls. Finally, it can be concluded that, both at the national level and in the case study, the positive effect of internal control in the area of credits and collections is not being appreciated; in turn, verifying the pertinent literature indicates that by applying the internal control components, they will positively influence the credit and collection area, allowing efficient results to be obtained.

Keywords: Collection, credit area, internal control.

CONTENIDO

CARATULA.....	i
CONTRACARATULA.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
HOJA Y FIRMA DEL JURADO ASESOR	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN	10
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	13
2.1 Antecedentes.....	13
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	17
2.3 Marco Conceptual.....	30
III. HIPÓTESIS	32
IV. METODOLOGÍA	33
4.1 Tipo y el nivel de la investigación.....	33
4.2 Diseño de la investigación.....	33
4.3 Población y muestra	33
4.4 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	34
4.5 Técnica e Instrumentos.....	37
4.6 Plan de Análisis	37
4.7 Matriz de consistencias.....	37
4.8 Principios Éticos	39

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	42
5.1 Resultados.....	42
5.2 Análisis de resultados	48
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
6.1 Conclusiones.....	50
6.2 Recomendaciones	51
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	52
7.1 Referencias Bibliográficas.....	52
7.2 Anexos	55
1. Cuestionario.....	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

CUADRO 1	42
CUADRO 2	44
CUADRO 3	46

I. INTRODUCCIÓN

Se puede decir a nivel general que el área de créditos y cobranzas representan una parte fundamental dentro de una entidad o empresa, esto se debe a que una gran parte de las ventas realizadas son efectuadas mediante el crédito y a su vez se respaldan con un documento que sería en este caso una factura, en la cual siguiendo con el proceso serían registradas en la parte contable de la empresa. En la actualidad el área de cobranzas continúa siendo uno de los mayores problemas dentro de una empresa, esto se debe a la falta de control con relación a las políticas del cobro, ocasionando una falta de liquidez y afectando su capacidad de pago. “Es necesario aplicar de manera eficaz controles internos dentro del área de cuentas por cobrar, implementando procedimientos y métodos de evaluación, que nos ayuden a hacer más efectiva la recuperación de los créditos otorgados a los clientes” (Samamé Gallo, 2016). Con respecto al ámbito del país, se sabe que en estos últimos años las ventas han conformado un ingreso de suma importancia para la mayoría de las empresas. Entonces la manera correcta para hacer que todo funcione es aplicar de manera correcta las políticas de cobranzas en la cuales se dieron los hechos, es decir que de no hacerlo, no sé podría saber si se aplicaron los términos establecidos y los cobros respectivos en los tiempos determinados por ambas partes. Para (Espinoza, 2013) “el mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresas a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado”.

En relación a lo mencionado anteriormente, este trabajo de investigación se desarrolla con base al control interno para poder revisar y mostrar la efectividad que puede tener al momento de realizar los cobros pendientes que tiene en este caso la empresa Multifranquicias S.A.C. y a su vez el objetivo de este trabajo es de poder mejorar el plan que presenta la empresa en relación al control interno en el área de crédito y cobranzas y mejorar sus ingresos pendientes por retraso en los cobros. Por lo tanto se puede mencionar que es de suma importancia que se

implementen dichas normas y las políticas, para que así ayuden en poder mejorar los sistemas de control de las cuentas por cobrar pendientes que tiene la empresa, para que así se pueda evaluar los resultados obtenidos y así poder tomar decisiones que ayuden en gran medida a la empresa. Entonces es por eso que es necesario la revisión constante de las políticas de crédito que emplea la empresa tanto como sus objetivos y estrategias que emplea. Es por eso que las diferentes técnicas y su aplicación son las que ayudan de manera determinante a poder revisar y analizar los puntos como los objetivos, créditos, entre otros que emplea la compañía. Podemos afirmar entonces que toda empresa necesita o requiere de un control de sus cobros que están pendientes, empleando así las normas y políticas necesarias para el buen funcionamiento, generando así la liquidez necesaria, la cual será beneficioso para la empresa brindando una liquidez importante haciendo que pueda asumir sus obligaciones con terceros tanto a corto y largo plazo. De lo mencionado anteriormente se puede llegar al problema de la investigación, en la cual el enunciado es el siguiente:

¿Cuáles son los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, en la pequeña empresa del sector servicios Multifranquicias S.A.C. Lima, 2021 y propuesta de mejora?

Con el fin de llegar a la respuesta al problema planteado, se ha propuesto el siguiente objetivo general:

Determinar los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, en la pequeña empresa del sector servicios Multifranquicias S.A.C. Lima, 2021 y propuesta de mejora.

Con el fin de llegar al objetivo general proponemos los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2021.

2. Describir los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, en la pequeña empresa del sector servicios Multifranquicias S.A.C. Lima, 2021.
3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, de las pequeñas empresas del sector servicios y de la empresa Multifranquicias S.A.C. Lima, 2021.

Y por último, este trabajo de investigación se realizó, ya que hay una obligación de poder mostrar las variables que forman parte importante en la preparación del problema que es cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza de la pequeña empresa del sector servicios Multifranquicias S.A.C. Lima 2021. Una vez culminada la investigación ayudara a que la entidad pueda ver y analice los procedimientos que han sido mal empleados dentro del área de crédito y cobranzas, para que así puedan tomar las medidas necesarias para lograr llegar a los objetivos propuestos. Por lo tanto, los resultados que se obtengan servirán como una guía para poder mejorar el desempeño financiero de la empresa. Y para terminar este trabajo de investigación servirá para poder obtener mi título de Contador público.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Para poder mostrar el informe de investigación es de suma importancia el poder consultar con fuentes que estén relacionadas al tema y que sirvan como guía. Por lo tanto, se revisó y consulto las siguientes fuentes que mencionaremos a continuación:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

(Muñiz Muñiz & Mora Reyes, 2017) en su tesis titulada: Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharter S.A., para optar el título de contador público, Guayaquil, Ecuador. Resumen: el objetivo general implica al diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar designando funciones a las personas que integran el área, con políticas de créditos que al aplicarla permita el disminuir la cartera vencida, además de los procedimientos de cobros. 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, llegando a la conclusión de 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.

(Espinoza Morante & Yopez Montes, 2019) en su tesis titulada: Manual de control interno para la gestión de cobranzas en la empresa Aerboss C.A., para optar el título de contador público, Guayaquil, Ecuador. Resumen: tiene como objetivo diseñar un manual de control interno en la empresa Aerboss C.A., que se encuentra ubicada en el aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo en

Guayaquil, la misma que se dedica a la venta de aeronaves, venta de partes, mantenimiento en línea, reparaciones estructurales, en el manual de control interno se debe detallar las políticas, procedimientos, funciones etc., para que la empresa tenga un mejor funcionamiento en la gestión de cobranza que mejore la rentabilidad de la empresa. La metodología que se va a aplicar para realizar la investigación es descriptiva, la misma que va a permitir conocer las condiciones del entorno donde se presenta la problemática del proyecto, el diseño de investigación que se va a emplear es de campo y documental; la investigación es cualitativa a través de la técnica de entrevista por instrumento de un guion de entrevista cerrado. Los resultados obtenidos fueron que la empresa no cuenta con un manual que determine las funciones que deben realizar el personal en sus distintas áreas, además de la ausencia de políticas y procedimientos para la gestión de cobranza.

2.1 Antecedentes Nacionales

(Barrantes Torres, 2018) en su tesis titulado: Control interno y administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, para optar el título de contador público, Miraflores, Perú. Resumen: tiene como objetivo especificar de como el control interno se vincula con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático. La importancia del estudio se determina que existe en compañía del sector informático una ineficiencia en dirigir y conducir la administración en las cuentas por cobrar, además se manifiesta que generalmente es por la ausencia de control interno, políticas de cobranza entre otros. El tipo de investigación es correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal correlacional, una población de 48 colaboradores de compañías informáticas, la muestra está

compuesta por 35 colaboradores. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento de recopilación de contenido, el cuestionario fue adaptado a compañías informáticas. La autenticidad de las herramientas se manejó el método de juicios de expertos y amparado por el uso del Alfa de Cronbach, teniendo como resultado un valor de 0,917, y procesados en el programa SPSS al igual que la verificación y revisión de la hipótesis se ejecutó con el coeficiente de la Rho de Spearman.

(Jaramillo Castillo, 2017) en su tesis titulada: Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings S.A.C., para optar el título profesional de contador público, Lima, Perú. Resumen: tiene como objetivo implementar el control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar de la empresa GCF Holdings S.A.C., considerando la importancia que representa el control interno en las organizaciones, por ello se decidió realizar un plan para implementar el control interno a través de procesos estructurados e implementación de políticas que permitan un adecuado desarrollo al momento de realizar las cobranzas y pagos. La investigación utilizó el sintagma holístico, el cual emplea la teoría del enfoque mixto, específicamente de tipo descriptivo, analítica y proyectiva utilizando un diseño transversal-longitudinal de tipo no experimental, cuya muestra es el 100% de la población debido que el equipo de colaboradores de la empresa es reducido, cuya recolección de datos se realizó a través de encuestas y entrevistas. Los resultados obtenidos fueron que al carecer de un control interno sólido que permita regular el adecuado proceso de cobranza y pagos se planeó un plan de implementación de control interno que promueva la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar a través de la aplicación de

políticas y procesos de control interno, tomando como base los componentes establecidos en el informe COSO I y un proceso de segmentación de clientes aplicando dos procesos de calificación, uno interno y otro externo, además de estandarizar un cronograma de pagos que permita la planificación interna con lo que se conseguirá el cumplimiento oportuno de las obligaciones de la organización.

2.1.3 Antecedentes Regionales

(Samamé Gallo, 2016) en su tesis titulada: Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas de servicios del Perú: Caso Sermav S.A.C., para optar el título profesional de contador público, Trujillo, Perú. Resumen: La presente investigación ha sido elaborada con el objetivo de realizar una investigación sobre los Procedimientos del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Sermav S.A.C., la cual sirvió para mejorar la gestión financiera lo cual a su vez ayudara al incremento de la eficiencia organizacional y la solución del problema existente en la empresa. La investigación fue descriptiva porque el estudio se ha limitado a describir las variables principales aplicando un cuestionario de 10 preguntas a la Gerencia de la empresa de servicios obteniendo los resultados para poder hacer la investigación respectiva. Se aplico como instrumentos de recolección de datos las entrevistas con un cuestionario aplicado al personal de la empresa, siendo estos los usuarios directos, obteniéndose una perspectiva clara de la situación pudiendo detectar las deficiencias de este y falta de control; proponiendo así mejoras significativas. Finalmente se concluye que esta investigación pretende determinar que el proponer mejoras en los procedimientos en el área de cuentas por cobrar tiene como resultado el buen cumplimiento de los objetivos al

momento de las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento de esta área.

(Mantilla Chávez & Ruiz Nuñez, 2017) en su tesis titulada: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., para optar el título profesional de contador público, Trujillo, Perú. Resumen: La investigación tuvo como objetivo determinar cómo incide la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. y comprende el desarrollo progresivo de las diferentes etapas que intervienen en la investigación desde la recopilación bibliográfica y revisión de documentos de la organización empresarial hasta el procesamiento de los datos recolectados en campo, elaboración y análisis de los resultados que permitieron integrar todas las variables de acuerdo al problema estudiado. Desde el punto de vista metodológico, adquirió un enfoque cuantitativo, con un diseño explicativo o casual, mediante el cual se investigó las causas y efectos, así como la relación de las variables, y en qué circunstancias se desarrolló el contexto en estudio. En la recolección de los datos, se empleó la técnica de la encuesta, observación y análisis documental, siendo los instrumentos la guía de observación, guía de análisis documental y cuestionario. La información fue procesada y analizada. Los resultados nos permitieron determinar que existe una adecuada gestión de cuentas por cobrar generando una rentabilidad suficiente y, por lo tanto, la organización empresarial puede desarrollarse y alcanzar mejores resultados dentro de un mercado competitivo, se basa en la innovación, la motivación y la eficacia en el uso de sus recursos.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 Marco Teórico

2.2.1.1 Teoría del Control Interno

En si el control interno es un conjunto de procesos que son empleados por el personal que labora dentro de una empresa, esto es con el fin de mantener un constante grado de seguridad en los procesos que se emplean.

(Contraloría General de la República, 2014) dice que “El control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos”.

Entonces para poder alcanzar los objetivos propuestos es preciso que se aplique de manera correcta los procesos de control interno y esto dependerá de los funcionarios que estén a cargo supervisando de forma constante.

2.2.1.1.1 Objetivos del Control Interno.

Según los conceptos generales se puede establecer tres tipos de objetivos que toda entidad debe de tomar en cuenta al instante de emplear el control interno:

- **Objetivos operativos:** (ConexiónEsan, 2017) nos dice que “Es la eficacia y la eficiencia de las operaciones de la organización. Incluyen objetivos relacionados con el rendimiento y la rentabilidad, la evaluación de programas, el desarrollo de proyectos, las operaciones y protección del patrimonio”.
- **Objetivos de información:** (ConexiónEsan, 2017) afirma que “Se refieren a la preparación de los estados financieros y demás información de gestión, así como a la prevención de la falsificación y a la publicación de la información. La información obtenida por la contabilidad será útil si es confiable”.
- **Objetivos de cumplimiento:** (ConexiónEsan, 2017) dice que “Son los referidos al acatamiento de las leyes, la aplicación de instrumentos legales y otras disposiciones

pertinentes. Toda acción emprendida por la organización debe enmarcarse dentro de las disposiciones legales del país”.

2.2.1.1.2 Componentes del Control Interno.

Según (Brock, 2015) menciona con respecto al control interno los siguientes componentes:

➤ ***Ambiente de control***

(Romero, 2012) menciona que “Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es la base de los demás componentes de control al proveer disciplina y estructura para el control”.

➤ ***Evaluación de riesgos.***

Según (Romero, 2012) es “La identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Es decir, son los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos”.

➤ ***Actividades de control gerencial.***

Para (Romero, 2012) son “Aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos”.

➤ ***Información y comunicación.***

(Romero, 2012) menciona que “Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o mas objetivos y control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información”.

➤ ***Supervisión.***

(Romero, 2012) llego a una conclusión, para el “Los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Señalando que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos e internos”.

2.2.1.1.3 Importancia del Control Interno.

En si el control interno es de suma importancia, debido a los componentes que la integran, esto a su vez emplean una serie de procesos que sirven para poder verificar las fases que se realizan en cada área y así poder ver las debilidades si fuera el caso en relación a los reportes obtenidos.

Es así que se puede mencionar la importancia que tiene los inventarios de una empresa con relación a los activos corrientes que posee la misma, debido a que el desempeño correcto generara utilidades, es por esta razón que se debe de aplicar el control interno de manera efectiva, es por eso que se menciona las siguientes ventajas:

- Es de gran ayuda para así poder restar los costos por desmedidos.
- Ayuda a poder contrarrestar los posibles fraudes que se puedan dar, también el de poder evitar cualquier daño físico que pueda haber, por otra parte, también ayuda a la disminución de perdidas debido a las bajas de precios.
- En términos generales se puede decir que los inventarios presentan dos formas de funciones, y están son los controles operativos y los controles contables.

2.2.1.1.4 Tipos de Control Interno.

Comúnmente se encuentran dos tipos:

➤ ***Control interno administrativo u operacional.***

Se refiere más que todo a las existencias, en otras palabras ayuda a controlar un cierto grado de margen sobre las operaciones, esto a su vez traerá un cierto orden,

por lo tanto se dice que el control empieza mucho más atrás a las operaciones, por consiguiente se debe de tener cuidado al momento de comprar ya que lo que se busca es no exceder el límite de inventarios para así no ocasionar ningún problema a la empresa.

➤ ***Control interno contable.***

Como su nombre lo indica, se encarga de los procesos contables que son presentados dentro de los reportes, esto es con el fin de subsanar los posibles errores que se puedan encontrar y así poder reflejar la información verdadera de las operaciones financieras de la entidad.

2.2.1.1.5 Normas de Control Interno.

Con respecto al control interno, no es mas que un proceso que se emplea dentro de una empresa en la cual un personal sigue al pie de la letra los componentes o normas que lo conforman, incluyendo a las máximas autoridades de la empresa, todo esto con el fin de poder recudir cualquier riesgo y lograr llegar a los objetivos.

Así mismo el control interno está constituido por las siguientes normas que se mencionan a continuación:

- El poder dar una eficacia en relación a las operaciones que realiza la empresa.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido de los mismos y actos ilegales.
- Seguir con los procedimientos que indica la normativa de la entidad.
- Ofrecer y respaldar la información adquirida.
- Fomentar los principios institucionales.
- Fomentar a que todos los funcionarios públicos tengan que rendir cuentas con respecto a los objetivos impuestos.

2.2.1.1.6 Principios del Control Interno.

Igualdad: Consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

Moralidad: Todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino a los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

Eficiencia: Vela porque en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

Economía: Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.

Celeridad: Consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

Imparcialidad y publicidad: Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objetivo de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

Valoración de costos ambientales: Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo.

2.2.1.2 Teoría del Crédito Y Cobranza

2.2.1.2.1 Crédito.

El crédito ha sido una parte importante desde la antigüedad. Esto se debe a que en sus inicios se usaba como un préstamo, es decir era realizado en especie, después al momento en que surge la moneda, es cuando se aprecia de forma más exacta los signos del crédito que se emplean actualmente.

Otro momento para destacar en el desarrollo de nuestra sociedad, es en la antigua Roma, ya que como se puede ver es ahí donde aparecen las primeras señales del crédito. Es decir, debido a las leyes y decretos que implantaban para los deudores que no podían cumplir con el pago pactado. Ya para el siglo XII cuando se ve la aparición de los bancos hasta en la actualidad.

2.2.1.2.2 Importancia del Crédito.

El crédito es de suma importancia debido a que su sola forma ayuda a poder estimular las ventas, es por eso una parte fundamental en la parte económica de una empresa, aumentando o generando mayores ingresos a corto o largo plazo.

Al momento de emplear el crédito de forma correcta por las empresas, estas generaran los beneficios que se mencionan a continuación:

- Las ventas se incrementan.
- El costo disminuiría, pero la producción de bienes y servicios incrementarían.
- El consumo de algunos sectores se incrementaría debido a la mayor accesibilidad a los bienes y servicios.
- El incremento del trabajo se debe a la creación de nuevas empresas más las ya existentes.

Entonces se puede mencionar que el crédito es de mucha ayuda, ya que representa un gran apoyo para todas las empresas en actividad, esto debido a que da las opciones de poder expandirse en el mercado, en lo cual generaría a favor de ellos el aumento de poder de compra en ciertos sectores de la sociedad.

2.2.1.2.3 Clasificación del Crédito.

Generalmente se agrupan en tres categorías las cuales son:

- Clasificación del crédito según su uso:

Crédito de inversión.

Es cuando se realiza la entrega de dinero, pero a terceras personas, esto es con el fin de obtener una ganancia en un tiempo determinado, ya que lo que se busca es el poder recibir un interés muy aparte del dinero prestado.

Crédito bancario.

Esto en su mayoría está relacionado a las entidades financieras, es decir la entrega de crédito en dinero, esto a su vez viene a ser un gran ingreso como fuente de dinero, son operaciones frecuentes entre las entidades financieras.

Crédito entre comerciantes.

Está compuesto por el crédito entre las industrias, es decir la entrega de mercadería o servicios como actividades más frecuentes.

Crédito al consumidor.

Viene a ser la entrega de un bien o servicio que da la empresa a un cliente, pero otorgándole las facilidades de pago con relación al monto indicado, pero a su vez por el tiempo o plazo dado se le amentara los intereses.

- Clasificación del crédito según las condiciones de pago:

Crédito normal o contado comercial.

Se refiere al crédito que se otorga y se pagara en un plazo de 30 días, pero si no se pagase en la fecha pactada se tendría que añadir los intereses correspondientes al monto total.

Corto Plazo.

Esta basado en los plazos que se otorgan ya sea de un bien o servicio, y estos están distanciados por periodos.

Crédito fijo con limite renovable.

Se refiere a un limite que se le da a un cliente ya sea por las compras que este realiza o las adquisiciones.

Crédito garantizado.

Es cuando se otorga un crédito al consumidor, pero previamente se tiene que hacer un análisis del cual se fijara un límite y mientras no sobrepase el crédito dado, los cobros quedan garantizados.

- Clasificación del crédito según el sujeto:

Crédito privado.

Se rige por las operaciones en le mercado.

Crédito público.

Es el crédito que brinda las instituciones gubernamentales a sectores como lo son los municipios y al gobierno.

Crédito mixto.

Está compuesto por todos los tipos de crédito que se han nombrado con anterioridad.

2.2.1.2.4 Ventajas del Crédito.

La ventaja es que ofrece un mayor movimiento a todos los productos, es decir da un mayor acceso de estos productos hacia los consumidores, y no es necesario de que cuenten con dinero al instante. Añadiendo que el crédito que se le dará será según su capacidad de pago o financiera.

2.2.1.2.5 Desventajas del Uso de Crédito.

Con respecto a la desventaja, una importante sería que, si no se tiene un control a la hora de otorgar los créditos, estos se acumularían haciendo imposible los pagos.

2.2.1.2.6 Políticas de Crédito.

Son normas que se establecen para poder cumplirlas, esto con el fin de poder alcanzar los objetivos planteados. En otras palabras, son pautas que se cumplen, con el fin de poder mejorar en lo que respecta a la toma de decisiones.

2.2.1.2.7 Cobranza.

Como su nombre lo indica, es el acto de cobrar un dinero por el bien o servicio entregado en su momento al cliente.

Para (Pérez Porto & Merino, 2018), es “el acto y la consecuencia de cobrar: obtener dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión”.

2.2.1.2.8 Importancia de la Cobranza.

La cobranza es importante ya que sin esto una empresa no puede subsistir, es por ello la exigencia a la hora de realizarlos. Se sabe que las empresas necesitan mover su capital, pero se verá afectado por la falta de pago del cliente.

2.2.1.2.9 Gestión de Cobranza.

Según (Coral, 2016), es “Tener portafolios de clientes con atrasos o incobrables es parte del negocio financiero. El problema radica cuando este porcentaje sobrepasa los límites esperados”. Es decir que la cobranza es de suma importancia en la gestión de control.

Se conocen cuatro causas por las que se realizan los cobros:

- No es recomendable que los clientes se retrasen en sus pagos ya que debido a eso se puede volver en una deuda incobrable.

- Los clientes que son normalmente puntuales y por un motivo u otro se retrasan, no les gusta acumular deudas.
- Si la empresa presenta una política efectiva en la cobranza, los clientes verán el esfuerzo que hace la empresa para mantener los cobros de todos sus clientes al día, lo cual es un punto a favor de la empresa.
- La empresa al mantener una política de cobro rigurosa, hará que sus clientes mantengan con puntualidad sus pagos, ya que influye bastante el actuar de la empresa con respecto a los cobros.

2.2.1.2.10 Políticas de Cobranza.

Son los procedimientos que una empresa aplica para realizar el cobro a sus clientes debido a un crédito que se ha otorgado en una fecha determinada. Para que tenga éxito la política de cobranza debe de por sí recibir dinero. Existen 4 motivos importantes para realizar los cobros.

- Mientras más se retrase el cliente en realizar el pago, mayor será la probabilidad en que esa deuda se convierta en incobrable
- Si se hace una cobranza lenta se está perdiendo ventas, debido a que los clientes que son puntuales y por un motivo u otro se retrasan no querrán aumentar sus deudas.
- Al tener una política sencilla pero firme provoca el respeto de los clientes hacia la empresa.
- La compañía al presentar una política de cobro eficiente influye en la puntualidad de los pagos de sus clientes.

2.2.1.2.11 Procedimientos de Cobranza.

Usualmente se pueden presentar varios procedimientos de cobranza de una empresa hacia su cliente si es que la deuda se ha vencido hace largo tiempo. Los procedimientos son los siguientes.

- ✓ **Notificación por escrito.** Después de vencer la fecha determinada del cobro la empresa enviara días después una notificación formal, para recordarle al cliente que tiene una deuda pendiente con la empresa.
- ✓ **Llamadas telefónicas.** Si las notificaciones que se enviaron no dieron ningún resultado, entonces la empresa empezara a llamar al cliente para exigirle el pago correspondiente de la deuda.
- ✓ **Visitas personales.** Esta técnica consiste en enviarle al deudor un cobrador a su domicilio, también lo puede hacer el vendedor encargado.
- ✓ **Mediante agencias de cobranza.** La empresa puede optar por transferir las deudas a una agencia o a un abogado para que se hagan cargo de ella.
- ✓ **Recurso Legal.** Este viene a ser la medida más drástica debido a que puede hacer obligar al cliente deudor a declararse en bancarrota, esto hará que se reduzcan los futuros negocios.

2.2.1.3 Teoría de la Mype

Según (SUNAT, 2019), menciona que: “La Mype es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

2.2.1.3.1 Beneficios de las Mypes.

Para la (SUNAT, 2019) “Las Mypes ocupan un lugar importante, el estado peruano pone a disposición diversos beneficios que tiene las Mypes, dichos beneficios otorgan facilidades como es en la creación y su formalización, y por consiguiente la organización empresarial mejora día a día”.

Principales beneficios de la Ley Mype

Los principales beneficios son:

- **Régimen laboral especial:** (Emprender Sunat, s.f.) menciona que “Los trabajadores y las Mypes cuenta con un régimen laboral especial, no obstante, pueden pactar mejores condiciones laborales con sus empleadores Mype. La permanencia varia si supera por dos años consecutivos sus niveles máximos de ventas”.
- **Régimen especial de salud:** (Emprender Sunat, s.f.) nos dice que “Los trabajadores y conductores de la Microempresa, incluyendo sus derechohabientes tienen cobertura de salud a través del SIS. El estado asumirá el 50% y el otro 50% es de cargo del empleador”.
- **Régimen pensionario:** (Emprender Sunat, s.f.) dice que “Para los trabajadores y conductores de la Microempresa es opcional inscribirse en un Régimen Pensionario siempre y cuando nunca hubieran aportado. Para los trabajadores de la Pequeña Empresa es obligatorio afiliarse al SNP o AFP”.
- **Acompañamiento laboral:** (Emprender Sunat, s.f.) “Gozan de un tratamiento especial en la inspección de trabajo, en cuanto a sanciones y fiscalización laboral. Cuentan con un plazo de subsanación de las infracciones laborales y con una labor de asesoría que promueva la formalidad”.
- **Compras estatales:** (Emprender Sunat, s.f.) “Las instituciones del estado deben programar no menos del 40% de sus contrataciones para ser atendidas por las Mypes en aquellos bienes y servicios que estas puedan suministrar, dando preferencia a las Mypes regionales y locales”.
- **Gastos de capacitación:** (Emprender Sunat, s.f.) “Las MYPE tendrán derecho a un crédito tributario contra el Impuesto a la Renta equivalente al monto del gasto en capacitación siempre que no exceda del 3% de su planilla anual de trabajadores”.
- **Recuperación anticipada del IGV:** (Emprender Sunat, s.f.) “Las microempresas que realicen actividades productivas de bienes y servicios gravados con el impuesto

general a las ventas o exportaciones pueden obtener la devolución, mediante notas de crédito negociables, del crédito fiscal generado en las importaciones o compras locales”.

- **Factura negociable:** (Emprender Sunat, s.f.) “Se denomina así a la tercera copia de la factura que no tiene efectos tributarios. En el aspecto financiero, las Mypes que emitan electrónicamente o no facturas comerciales, podrán usar este ejemplar, Factura negociable como título valor”.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Definición de Control Interno.

Según (Jinchuña Hualpa, 2012), “el control interno define las fortalezas y debilidades de las organizaciones mediante la cuantificación de sus recursos y es una herramienta enfocada en la gestión de los sistemas de información”.

Por otra parte (Manco, 2014) explica que “el control interno se basa en todas las acciones correctivas que tienen por finalidad asegurar el bienestar patrimonial de la empresa promoviendo la confiabilidad y exactitud en las políticas adoptadas”.

2.3.2 Definición del Crédito y Cobranza.

2.3.2.1 Crédito.

Para (Del Valle Cordova, 2005), “el crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de una empresa. Desde un punto de vista mercadotécnico permite aumentar los volúmenes de venta, que a su vez disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado consumidor”.

(IPAE I.P., 2002) nos menciona que “el crédito es el sistema de negociación mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación inmediata de un bien o servicio (acreedor)”.

2.3.2.2 Cobranza.

(Lardent, 2005) menciona que “la operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible-documentado o no- (créditos) en un activo líquido (disponibilidades)”.

Para (Headquaetess, 2008) “la cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de volver a prestar; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes”.

2.3.3 Definición de la Mype

Para (Castañeda, B., 2012) “la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente”.

III. HIPÓTESIS

Por ser investigación del tipo descriptivo y de diseño no experimental no presenta hipótesis basándose en (Galán Amador, 2009) “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y el nivel de la investigación

El presente trabajo de investigación reúne las características descriptivo – Bibliográfico, donde recolecta datos o información de la empresa MULTIFRANQUICIAS S.A.C. y está comprendido por un enfoque cualitativo.

4.2 Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación que se realizó no experimental, descriptivo y bibliográfico.

El plan o estrategia planteada para obtener la información requerida será la obtención de datos mediante una encuesta con temas entrelazados al estudio, los cuales se tendrán que analizar al obtener los resultados.

4.3 Población y muestra

Por ser un estudio de caso no aplica población y muestra sería la empresa “Multifranquicias S.A.C.”, Lima 2018.

4.4 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items			
Control Interno	Según (Chacón, 2002) “El Control Interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno, es un instrumento de eficiencia”.	Se espera lograr la caracterización de los factores que vienen a ser más relevantes a partir del cumplimiento de todos los componentes que forman el control interno de la empresa “MULTIFRANQUICAS SAC”.	Control Interno	Importancia y aplicación	¿Conoce la importancia del control interno?			
					¿Se aplica algún sistema de control interno?			
				Capacitación al personal	¿Cree que al no aplicarse un control interno afectaría a la empresa?			
					¿Cuenta con capacitación con relación al control interno?			
			Política de control en la empresa	¿La empresa presenta políticas de control?				
			Gestión de cuentas por cobrar				Organización interna	¿Existe algún manual de funciones y procedimientos?
							Reporte financiero	¿Se realiza un reporte mensual de las cuentas por cobrar pendientes por cliente?
							Control de morosidad	¿Se lleva un control adecuado de la morosidad de los clientes?
Recuperación de cartera	¿La empresa aplica alguna promoción para sus clientes morosos?							

					¿Se necesita más personal de cobranzas para mejorar la gestión de cobro?
			Política de cobranza	Establecimiento de políticas	¿La empresa tiene alguna política de cobranza para sus clientes morosos?
					¿Existe un documento que sustente la política de cobranza?
					¿El documento detalla con claridad las políticas de cobranza?
					¿Se aplica correctamente las políticas de cobranza?
					¿La visita a los clientes morosos forma parte de la política de cobranza?
			Liquidez	Arqueo de caja	¿La empresa lleva un control del dinero en caja?
				Salud Financiera	¿La empresa utiliza el flujo de efectivo como herramienta financiera?
					¿Cree que la mala aplicación de las políticas de cobranzas afecta la liquidez de la empresa?

					¿Se realiza un control mensual de los fondos bancarios?
					¿Cree usted que la empresa debe mantener deudas a plazos mayores de 1 año?

Fuente: Elaboración propia.

4.5 Técnica e Instrumentos

- Técnicas: Las principales técnicas que se ha utilizado para esta investigación es: encuesta.

4.6 Plan de Análisis

Se realizó un análisis descriptivo, correspondiente. Se aplicará una encuesta a la empresa “MULTIFRANQUICIAS S.A.C.”, LIMA 2021

4.7 Matriz de consistencias

Titulo. Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza en la pequeña empresa del sector servicios Multifranquicias S.A.C. Lima, 2021.

Matriz de Consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS		JUSTIFICACIÓN	METODOLOGÍA
		GENRAL	ESPECÍFICO		
Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza en la pequeña empresa del sector servicios Multifranquicias S.A.C. Lima, 2021	¿Cuáles son los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, en la pequeña empresa del sector servicios Multifranquicias S.A.C. Lima, 2021 y propuesta de mejora?	Determinar los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza en la pequeña empresa del sector servicios Multifranquicias S.A.C. Lima, 2021 y propuesta de mejora.	<p>1. Establecer los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2021.</p> <p>2. Describir los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, en la pequeña empresa del sector servicio Multifranquicias S.A.C. Lima, 2021.</p> <p>3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, de las pequeñas empresas del sector servicios y de la empresa Multifranquicias S.A.C. Lima, 2021.</p>	<p>El presente trabajo de investigación es realizado, porque hay una necesidad de poder dar a conocer las variables que de cierta forma influyen de manera determinante en la elaboración del problema como lo es la Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza.</p> <p>La justificación de esta investigación es porque su fin es poder mostrar la deficiente gestión en la aplicación de las cobranzas de las facturas y de qué forma afecta la liquidez de la empresa. Los resultados que obtendremos de la presente investigación servirán para poder mejorar los resultados económicos.</p>	<p>Tipo de Investigación: Cualitativo</p> <p>Nivel de la Investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental-descriptivo y bibliográfico.</p> <p>Población: No presenta por ser de caso.</p> <p>Muestra: La empresa MULTIFRANQUICIAS S.A.C.</p>

Fuente: Elaboración propia.

4.8 Principios Éticos

“En toda investigación que se va a llevar a cabo, el investigador previamente debe valorar los aspectos éticos de la misma, tanto por el tema elegido como por el método seguido, así como plantearse si los resultados que se puedan obtener son éticamente posibles, respetando la doctrina social de la iglesia como es la dignidad de la persona”.
(Martínez, 2008)

PRINCIPIOS ÉTICOS QUE ORIENTAN LA INVESTIGACIÓN

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

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.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Las investigaciones que involucren el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por

encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

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 tiene 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 este sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica

La integridad o rectitud deben regir no solo 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. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al Objetivo Específico 1

Establecer los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2021.

CUADRO 1

Barrantes Torres (2018)	En base al estudio planteado, se pudo llegar a examinar, que el control interno va de la mano con la administración de cuentas por cobrar dentro de las empresas del sector informático del distrito de Miraflores, año 2018, es por ello que tras el estudio realizado se pudo concluir en relación a las compañías informáticas no presentaron estructuras debidamente formadas para la administración de su cartera de clientes y cobro; por otra parte se pudo encontrar facturas que no han sido canceladas en su fecha de vencimiento, generando falta de solvencia.
Jaramillo Castillo (2017)	En base a los resultados obtenidos del estudio cuantitativo, se encontraron niveles regulares con respecto al ambiente de control de las cuentas por cobrar, debido a que el 80% de los encuestados menciona que regular, mientras que la otra parte que es el 20% menciona que si les parece efectivo desde

	<p>su percepción, por ello según el análisis cualitativo como la empresa es relativamente joven deberá continuar estableciendo las políticas que más le convengan para así poder motivar a su personal y provocando que ellos se sientan identificados con la compañía, esto hará que el personal pueda cumplir con sus funciones y por ende hará que la empresa pueda conseguir sus objetivos propuestos sabiendo que eso es la parte fundamental dentro de una organización.</p>
<p>Samamé Gallo (2016)</p>	<p>Según el autor la compañía si presenta un manual donde este establecido las funciones y donde se encuentren las políticas y procedimientos que se deberían de tomar para así poder realizar los procesos de control, esto a su vez brindara una seguridad razonable al momento en que se elaboren la información financiera que se refleja en los estados financieros.</p> <p>Entre las debilidades que se pudo encontrar es que la compañía no analiza la antigüedad de los saldos por cobrar, esto se debe a que no cuenta con un personal capacitado para darle el seguimiento necesario a las cuentas por cobrar, evidenciando así que existen cobros pendientes de más de un año, esto se tomaría como una debilidad por parte de la empresa. Por otra parte el área de cobranzas tendrá que realizar un</p>

	análisis comparando los saldos en un tiempo estimado, para así poder ver de qué manera avanza las cobranzas en favor de la empresa.
Mantilla Chávez & Ruiz Nuñez (2017)	Se pudo concluir que hay un control pobre de las cuentas por cobrar, esto es porque no se aplican de manera correcta las políticas de cobranzas establecidas, esto se debe a que no distribuyen de manera adecuada las funciones que debe realizar el personal. Entonces se puede decir que existe una desorganización en la parte administrativa que ve las cuentas por cobrar y también en la ejecución de sus procedimientos, ya que aun presentando un manual de procedimientos de cobranza creado por la empresa, no se ha podido aplicar correctamente, esto debido al no contar con personal debidamente calificado.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la investigación.

5.1.2 Respecto al Objetivo Específico 2

Describir los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, en la pequeña empresa del sector servicios Multifranciacias S.A.C. Lima, 2021.

CUADRO 2

N°	Dimension: Control Interno	Respuestas	
		SI	NO

1	¿Conoce la importancia del control interno?	X	
2	¿Se aplica algún Sistema de control interno?	X	
3	¿Cree que, al no aplicar un control interno, afectaría a la empresa?	X	
4	¿Cuenta con capacitación con relación al control interno?	X	
5	¿La empresa presenta políticas de control?	X	
	TOTAL		

N°	Dimensión: Gestión de cuentas por cobrar	Respuestas	
		SI	NO
1	¿Existe algún manual de funciones y procedimientos?	X	
2	¿Se realiza un reporte mensual de las cuentas por cobrar pendientes por cliente?	X	
3	¿Se lleva un control adecuado de la morosidad de los clientes?		X
4	¿La empresa aplica alguna promoción para sus clientes morosos?		X
5	¿Se necesita más personal de cobranzas para mejorar la gestión de cobro?		X
	TOTAL		

N°	Dimensión: Política de cobranza	Respuestas	
		SI	NO
1	¿La empresa tiene alguna política de cobranza para sus clientes morosos?	X	
2	¿Existe un documento que sustente la política de cobranza?	X	
3	¿El documento detalla con claridad las políticas de cobranzas?	X	
4	¿Se aplica correctamente las políticas de cobranzas?		X
5	¿La visita a los clientes morosos forma parte de la política de cobranza?		X

	TOTAL		
--	--------------	--	--

N°	Dimensión: Liquidez	Respuestas	
		SI	NO
1	¿La empresa lleva un control adecuado del dinero en caja?	X	
2	¿La empresa utiliza el flujo de efectivo como herramienta financiera?		X
3	¿Cree que la mala aplicación de las políticas de cobranzas afecte la liquidez de la empresa?	X	
4	¿Se realiza un control mensual de los fondos bancarios?	X	
5	¿Cree usted que la empresa debe mantener deudas a plazos mayores de 1 año?		X
	TOTAL		

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a la empresa Multifranquicias S.A.C.

5.1.3 Respecto al Objetivo Específico 3

Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, de las pequeñas empresas del sector servicios y de la empresa Multifranquicias S.A.C. Lima, 2021.

CUADRO 3

Elemento de comparación	Resultados O.E. 1	Resultados O.E. 2	Resultados
Control Interno	Con relación al control interno se sabe que esta vinculado con la administración de cobranzas, y se llega a la conclusión sobre las empresas informáticas en mención que no presentan ciertos parámetros para el control de las	Según la investigación que se realizó a la empresa Multifranquicias S.A.C., se pudo apreciar que si cuentan con controles y parámetros estipulados por la misma empresa.	No Coincide

	cobranzas a su cartera de clientes. Por otra parte se tiene cuentas pendientes de pago ya vencidas, provocando la falta de solvencia.		
Gestión de cuentas por cobrar	Según la respuesta de los encuestados, el 80% responde que el control es regular, mientras que el 20% manifestó que si es efectivo. Cabe agregar que la empresa siendo una entidad que no tiene mucho tiempo en el mercado, deberá seguir implementando políticas y normas para poder incentivar a su personal a cumplir con los procesos establecidos.	Según la investigación realizada se puede decir que la empresa si cuenta con un manual que brinde las funciones a realizar por parte del personal, pero estas no son debidamente aplicadas.	Coincide
Política de cobranza	Basado en los antecedentes, se pudo apreciar que en la mayoría si presentan un manual donde se establece las políticas y procedimientos que ayuden en la gestión del cobro, de las cuales se podrá obtener como resultado un mejor control, esto ayudara y brindara un grado de seguridad y esto se vera reflejado en la información de los estados financieros.	Según la investigación realizada la empresa si cuenta con políticas establecidas para la cobranza, pero de acuerdo a los resultados estos no son aplicados de manera correcta a la hora de cobrar.	Coincide
Liquidez	Con respecto a la liquidez, según los antecedentes se pudo apreciar que en su mayoría existen saldos pendientes de cobro, esto es por la	Según los resultados obtenidos en la empresa Multifranquicias S.A.C., estos siguen mostrando saldos	Coincide

	falta de personal adecuado para realizar el seguimiento a las cuentas pendientes, dando como resultado una debilidad en la gestión de cobro, afectando la liquidez de la empresa.	pendientes por cobrar.	
--	---	------------------------	--

Fuente: Elaboración propia en base a la comparación del resultado de los objetivos específicos 01 y 02.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al Objetivo Específico 1

Establecer los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, de las pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2021.

Basado en los resultados obtenidos, se puede decir que el control interno es de suma importancia dentro del área de crédito y cobranza de una empresa, ya que se emplean ciertas técnicas para poder monitorear las deudas pendientes de cobro de cada cliente que tiene la entidad, en la cual se evitara extender el riesgo de morosidad, pero añadiendo que para eso se debe de aplicar de forma correcta las normas y así no perjudicar las actividades de la empresa.

5.2.2 Respecto al Objetivo Específico 2

Describir los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, en la pequeña empresa del sector servicios Multifranquicias S.A.C. Lima, 2021.

En relación a la empresa Multifranquicias S.A.C., se identificó que si emplean sistemas de control interno y estos son respaldados por la empresa, pero en relación al personal se puede decir que no están debidamente capacitados debido a que no emplean de manera correcta los sistemas de control en el área de crédito

y cobranza, esto a su vez ocasiona que los saldos pendientes de cobro no se controlen de manera adecuada, aumentando así la morosidad en los pagos de los clientes.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3

Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno en el área de crédito y cobranza, de las pequeñas empresas del sector servicios y de la empresa Multifranciacias S.A.C. Lima, 2021.

Con respecto a la comparatividad de las entidades a nivel nacional que se mencionan en los antecedentes de este trabajo de investigación, se concluye que los procesos de cobros hacia los clientes son parte importante y determinante para toda entidad, pero cabe agregar que esto debe estar respaldado por las políticas de cobro de la empresa y más aún que el personal este correctamente instruido para realizar dicha tarea. Es ahí en donde se tiene que tener mucho cuidado, debido a que se busca el poder gestionar los cobros de manera correcta y así reducir la lista de morosidad, evitando así cualquier contingencia que pueda afectar gravemente a la empresa en relación a la parte financiera.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En base a los resultados y análisis de resultados llegamos a las siguientes conclusiones.

6.1 Conclusiones

6.1.1 Respecto al objetivo específico 1

De lo mencionado en los antecedentes internacionales, como nacionales y regionales, y de los autores que se citan en las bases teorías, se llegó a la conclusión de que el control interno dentro del área de crédito y cobranza de las empresas del sector servicios del Perú, ayuda a que se pueda controlar de manera segura la gestión de cobro, reduciendo así cualquier riesgo que se pueda presentar y asegurando la liquidez necesaria en la empresa, permitiéndole continuar con el desarrollo de sus actividades.

6.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Con respecto a las preguntas que se realizaron y los resultados que se obtuvieron del presente trabajo de investigación, se ha podido mostrar que la empresa en estudio si presenta sistemas de control interno, pero según los resultados no se emplean de manera adecuada tanto en la gestión de cuentas por cobrar, políticas de cobranza y liquidez. Esto es causado por la falta de preparación del personal debido a que no emplean de manera correcta el tratamiento a las facturas que puedan presentar un riesgo de morosidad.

6.1.3 Respecto al objetivo específico 3

En base a los resultados obtenidos y comparándolos tanto en el objetivo específico 01 y 02, se puede concluir que coinciden las respuestas en ambos puntos, ya que la entidad si presenta sistemas de control interno, también cuenta como gestión de cuentas por cobrar, aplican también políticas de cobranza; por otra parte se puede

ver que coinciden ciertas deficiencias al momento de que realizan el cobro, debido a que no hay una supervisión adecuada y constante hacia su personal.

6.2 Recomendaciones

Con relación a las conclusiones mencionadas anteriormente se realizan las siguientes recomendaciones.

1. Respecto a la falta de control, se recomienda mejorar los procesos establecidos por la empresa para así contar con una buena política de cobranza.
2. Primeramente, la empresa debe realizar un estudio previo a todos sus clientes para luego aprobarles el crédito.
3. Se deben aplicar políticas de crédito solidas que permitan poder ver el comportamiento que tiene el cliente con otras empresas, esto es con el fin de poder asegurar que los créditos otorgados serán recuperados en los plazos pactados por la empresa y el cliente.
4. Se debe de realizar actualizaciones constantes de todas las cuentas pendientes de cobro, ya que permite tener un mayor control de los saldos pendientes.
5. Otro punto importante es el poder realizar una revisión semanal si es posible de todas las cuentas por cada cliente y realizar un reporte de estado de cuenta de los saldos pendientes, con el fin de llevar un control minucioso, agregándole un reporte de los vencimientos próximos por cada cliente.
6. Debe haber una supervisión constante sobre el desempeño de cada empleado en el área de crédito y cobranzas, esto hará que mejore constantemente las actividades que realizan dentro de la empresa.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias Bibliográficas

- Barrantes Torres, D. J. (2018). Control interno y administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático. (*Tesis de titulación*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36081/BARRANTES_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brock. (2015). *Componentes de la estructura del control interno*. La Voz de Houston: <https://pyme.lavoztx.com/componentes-de-la-estructura-de-control-interno-8182.html>
- Castañeda, B. (2012). *Informativo Caballero Bustamante*. Perú. http://www.caballerbustamante.com.pe/plantilla/lab/ecb191009_1.pdf
- Chacón. (2002). *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. 2018*. TRUJILLO.
- ConexiónEsan. (27 de Febrero de 2017). ¿Que buscan las organizaciones con el control interno?: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Perú. https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_
- Coral, A. (2016). *Modelo de gestión de cobranza*. Ibarra.
- Del Valle Cordova, E. E. (2005). *Creditos y Cobranza*.
- Emprender Sunat. (s.f.). Beneficios de ser formal: <https://emprender.sunat.gob.pe/emprendiendo/decido-emprender/beneficios-ser-formal>
- Espinoza. (2013). *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. 2018*. TRUJILLO.

- Espinoza Morante, G. L., & Yepez Montes, J. S. (2019). Manual de control interno para la gestión de cobranza en la empresa Aerboss C.A. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46402/1/TESIS%20CPA-%20ESPINOZA%20-%20YEPEZ.pdf>
- Galán Amador, M. (24 de Agosto de 2009). *La hipótesis en la investigación*. Metodología de la investigación: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- Headquaetess, A. I. (2008). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza*.
- IPAE I.P. (2002). *Como Administrar los créditos y las cobranzas*.
- Jaramillo Castillo, L. A. (2017). Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holding S.A.C. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú. Consultado el 2017, de
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/753/TÍTULO%20_%20JaramilloCastillo_LedyAgustina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jinchuña Hualpa, J. (2012). *Control Interno Genrecial* (Primera ed.). Lima, Perú: Distribuidora Educar.
- Lardent, A. (2005). *Sistemas de información para la gestión empresarial: procedimientos, seguridad y auditoría*. Buenos Aires, Argentina: Prentice Hall-Pearson Education.
- Manco, J. C. (2014). *Elementos básicos del Control, la Auditoría y la revisión Fiscal*. Colombia.
- Mantilla Chávez, D. K., & Ruiz Nuñez, R. M. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Consultado el 2016, de
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3007/1/RE_CONT_DY ANA.MANTILLA_RUBY.RUIZ_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR_DATOS.PDF
- Martínez. (2008). *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. 2018. TRUJILLO.*

- Muñiz Muñiz , W. G., & Mora Reyes, W. K. (2017). Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2018). *Definición de cobranza*. Definición.de:
<https://definicion.de/cobranza/>
- Romero, J. (31 de Agosto de 2012). Control interno y sus 5 componentes según COSO. Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Samamé Gallo, D. A. (2016). Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas de servicios del Perú: Caso Sermav S.A.C. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú. Consultado el 2016, de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1132/CONTROL_INTERNO_SAMAME_GALLO_DORALIZA_ASTRID.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- SUNAT. (2019). *Definición de la Mype*. Obtenido de SUNAT:
<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/definemicroPequenaEmpresa.html>

7.2 Anexos

1. Cuestionario

N°	Dimension: Control Interno	Respuestas	
		SI	NO
1	¿Conoce la importancia del control interno?		
2	¿Se aplica algún Sistema de control interno?		
3	¿Cree que, al no aplicar un control interno, afectaría a la empresa?		
4	¿Cuenta con capacitación con relación al control interno?		
5	¿La empresa presenta políticas de control?		
	TOTAL		

N°	Dimensión: Gestión de cuentas por cobrar	Respuestas	
		SI	NO
1	¿Existe algún manual de funciones y procedimientos?		
2	¿Se realiza un reporte mensual de las cuentas por cobrar pendientes por cliente?		
3	¿Se lleva un control adecuado de la morosidad de los clientes?		
4	¿La empresa aplica alguna promoción para sus clientes morosos?		
5	¿Se necesita más personal de cobranzas para mejorar la gestión de cobro?		
	TOTAL		

N°	Dimensión: Política de cobranza	Respuestas	
		SI	NO
1	¿La empresa tiene alguna política de cobranza para sus clientes morosos?		
2	¿Existe un documento que sustente la política de cobranza?		
3	¿El documento detalla con claridad las políticas de cobranzas?		
4	¿Se aplica correctamente las políticas de cobranzas?		
5	¿La visita a los clientes morosos forma parte de la política de cobranza?		
	TOTAL		

N°	Dimensión: Liquidez	Respuestas	
		SI	NO
1	¿La empresa lleva un control adecuado del dinero en caja?		
2	¿La empresa utiliza el flujo de efectivo como herramienta financiera?		
3	¿Cree que la mala aplicación de las políticas de cobranzas afecte la liquidez de la empresa?		
4	¿Se realiza un control mensual de los fondos bancarios?		
5	¿Cree usted que la empresa debe mantener deudas a plazos mayores de 1 año?		
	TOTAL		

HUAMAN_QUISPE_PAUL_CRISTIAN.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo