



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE COBRANZAS DE LAS MICRO EMPRESAS DEL**

**SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA
GESMAR SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.C. – LIMA Y**

PROPUESTA DE MEJORA, 2021

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

AUTOR:

**HILARIO TAQUIRE, ISABEL
ORCID: 0000-0001-9334-1100**

ASESOR:

**GONZALES RENTERÍA, YURI GAGARIN
ORCID: 0000-0002-6859-7996**

CHIMBOTE – PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0305-064-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **10:00** horas del día **13** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO Presidente
SOTO MEDINA MARIO WILMAR Miembro
MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER Miembro
Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS DE LAS MICRO EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA GESMAR SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.C. - LIMA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021**

Presentada Por :
(5003181005) **HILARIO TAQUIRE ISABEL**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **MAYORIA**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL** de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO
Presidente

Mgr. SOTO MEDINA MARIO WILMAR

SOTO MEDINA MARIO WILMAR
Miembro

MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER
Miembro

Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS DE LAS MICRO EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA GESMAR SERVICIOS IMPRESARIALES S.A.C. - LIMA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021 Del (de la) estudiante HILARIO TAQUIRE ISABEL , asesorado por GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 11% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 25 de Setiembre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

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, hijos, quienes me brindaron su apoyo incondicional y estuvieron conmigo siempre.

Índice General

Carátula.....	I
Acta de Jurado	II
Constancia de Originalidad	III
Agradecimiento	IV
Índice General.....	V
Resumen	VIII
Abstract.....	IX
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.1.1 Internacionales.....	7
2.1.2 Nacionales.	9
2.1.3 Regionales.	12
2.1.4 Locales.....	14
2.2 Bases teóricas	16
2.2.1 Marco Teórico.....	16
2.2.1.1 Teoría del control interno.....	16
2.2.1.2 Teoría de las cuentas por cobrar.....	23
2.2.1.3 Teoría del sector comercio.....	30
2.2.1.4 Teoría de la micro y pequeña empresa.	32
2.2.2 Marco Conceptual.....	35
2.2.2.1 Control interno.....	35
2.2.2.2 Cuentas por cobrar.	35
2.2.2.3 Cobranza.....	35
2.2.2.4 Sector comercio.	36
2.2.2.5 Micro y pequeña empresa.....	36

2.2.2.6. Remype.....	36
2.2.2.7. Política de crédito.....	37
2.3 Hipótesis.....	37
III. METODOLOGÍA.....	38
3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación.....	38
3.2 Población y Muestra.....	38
3.2.1 Población.....	38
3.2.2 Muestra.....	39
3.3 Variables. Definición y Operacionalización.....	40
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	42
3.4.1 Técnicas.....	42
3.4.2 Instrumentos.....	42
3.5 Método de Análisis de datos.....	42
3.6 Aspectos Éticos.....	43
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	44
4.1 Resultados.....	44
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	44
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	45
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	47
4.1.4 Respecto al objetivo específico 4.....	49
4.2 Discusión.....	50
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1.....	50
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2.....	51
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	51
4.2.4 Respecto al objetivo específico 4.....	52
V. CONCLUSIONES.....	53
5.1 Conclusiones.....	53

5.1.1 Objetivo específico 1:.....	53
5.1.2 Objetivo específico 2:.....	54
5.1.3 Objetivo específico 3:.....	55
5.1.4 Objetivo específico 4:.....	55
VI. RECOMENDACIONES	56
6.1 Objetivo específico 1:.....	56
6.2 Objetivo específico 2:.....	56
6.3 Objetivo específico 3:.....	56
6.4 Objetivo específico 4:.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS	65
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	65
Anexo 02: Instrumento de recolección de información.....	67
Anexo 03: Validez del instrumento	70
Anexo 04: Confiabilidad del instrumento	71
Anexo 05: Formato de Consentimiento Informado.....	72
Anexo 6: Documento de aprobación de institución para la recolección de informac	74
Anexo 07: Evidencias de ejecución.....	78

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: identificar y describir las características del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú y de la empresa GESMAR Servicios Empresariales S.A.C- Lima y hacer una propuesta de mejora, 2021. La metodología utilizada fue de diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó las fichas bibliográficas y el cuestionario de 20 preguntas cerradas. Encontrando los siguientes resultados: referente al objetivo específico N.º 1: concluyen que tienen implementado de manera informal el control interno, la supervisión de las cobranzas es poco eficaz, así también cuentan con reglamentos y código de ética, pero no lo aplican de manera continua. Referente al objetivo específico N.º 2: sus actividades lo realizan de manera empírica, existen deficiencias en los procedimientos de cobros, los trabajadores no distinguen sus responsabilidades. Referente al objetivo específico N.º 3: los antecedentes y la empresa en estudio coinciden ya que ambos llevan el control interno de manera empírica, el proceso de cobranzas es deficiente, no coinciden en el plan de contingencia, aunque es sencillo y claro la empresa si lo aplica. Referente al objetivo específico N.º 4: implementar un Manual de Organización y Funciones, contratar un personal para el área de cobranzas y realizar capacitaciones. Se concluye que la empresa lleva un control interno de forma empírica en el área de cobranzas, hay inadecuada segregación de funciones, la contratación de un personal será parte esencial para mejorar las cobranzas.

PALABRAS CLAVES: Control Interno, área de cobranzas, Mype

Abstract

The present investigation had as general objective: to identify and describe the characteristics of internal control in the area of collection of micro-enterprises in the commerce sector of Peru and of the company GESMAR Servicios Empresariales S.A.C-Lima and make a proposal for improvement, 2021. The methodology used was descriptive, bibliographic, documentary and case design, for the collection of information the bibliographic records and the questionnaire of 20 closed questions were used. Finding the following results: Regarding the specific objective No.1: they conclude that they have informally implemented internal control, the supervision of collections is ineffective, thus they also have regulations and a code of ethics, but they do not apply it in a keep going. Regarding the specific No.2: their activities are carried out empirically, there are deficiencies in the collection procedures, the workers do not distinguish their responsibilities. Regarding specific objective No.3: the background and the company under study coincide since both have internal control empirically, the collection process is deficient, they do not coincide in the contingency plan, although the company is simple and clear if you apply it. Referring to specific objective No. 4: implement an organization and functions manual, hire personnel for the collection area and conduct training. It is concluded that the company has internal control empirically in the area of collections, there is inadequate segregation of functions, the hiring of personnel will be an essential part to improve collections.

KEYWORDS: Internal control, Collection area, Mype.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional según **Dini & Stumpo (2020)** señalan que las micro y pequeñas empresas representan los soportes más importantes en la economía, sobre todo en empleo ya que el 99% representan del número de empresas totales y reúnen el 77% del empleo; a pesar de todo su implicancia en el PBI disminuye al 51% y de las exportaciones es de sólo 11%, esto se debería al bajo nivel en la producción, realmente se demuestra que las Mypes son menos de la mitad (41%) de productivas a comparación de las grandes empresas, especialmente en países latinoamericanos.

Las microempresas y Mypes generan entre el 60% y 70% del empleo en todo el mundo, a pesar de su aportación, tienen que hacer frente a muchas dificultades en su funcionamiento diario. El 27 de junio la Organización de las Naciones Unidas (ONU) celebró el Día de las Microempresas y las Pequeñas y Medianas Empresas, una fecha que comenzó a conmemorar el pasado año 2017 porque considera que son la espina dorsal de la mayoría de las economías del mundo. Asimismo, desempeñan un papel fundamental en los países en desarrollo.

Pérez (2019) señala que el tamaño de una empresa puede ser micro, pequeña, mediana o grande empresa, no obstante, los criterios que se utilizan los países para definir el tamaño empresarial de una firma difieren sustantivamente.

Algunos países optan por considerar el número de personas que laboran en una firma, las ventas o activos que poseen o una combinación de estas variables. Asimismo, los umbrales de rangos pueden diferir entre los países. Por ejemplo, Brasil clasifica como mediana empresa a aquellas que tienen hasta 500 ocupados, mientras que en México es hasta 250 ocupados. Asimismo, en función de las ventas las diferencias se profundizan.

Las Mypes son responsables de una generación de empleo e ingresos importantes en todo el mundo y son un factor clave en la reducción de la pobreza y el fomento del desarrollo. También son las encargadas de emplear a “una gran proporción de trabajadores pertenecientes a los sectores más vulnerables de la sociedad”, como mujeres, jóvenes y personas de hogares desfavorecidos.

Según el Art.2 de la Ley 28015 citado por **Sánchez (2018)** señala que, en el Perú, la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) juega un rol importante en la economía del país, ya que en la actualidad generan un gran porcentaje del Producto Bruto Interno (PBI) peruano. Como unidad económica puede ser constituida por una persona natural o jurídica, la cual

tiene como objeto desarrollar actividades económicas, como la comercialización de bienes, la producción de los mismos o la prestación de servicios.

Las MYPES brindan empleo a casi el 80% de la población, por lo que es importante que estas tengan un régimen especial tal como lo plantea la propuesta legislativa, logrando así aumentar la cantidad de las mismas en el territorio peruano, lo cual implicaría un aumento de las actividades económicas, generando de esta forma un mayor ingreso para los peruanos que dependen de ellas.

La pandemia del covid-19 puso a prueba la capacidad de los peruanos de enfrentar situaciones adversas. Las micro y pequeñas empresas (Mypes) afrontaron retos realmente duros y lograron superarlos, demostrando una gran resistencia que les permite ver con mejores perspectivas el mediano plazo.

La pandemia fue para muchas, por no decir para todas las Mypes, la prueba más dura que han enfrentado. Los resultados no han sido los óptimos para muchas de ellas, pero no se rindieron; por el contrario, demostraron una gran capacidad de resistencia que las ha puesto de nuevo en la palestra.

En el Perú hay aproximadamente 3.1 millones de pequeñas y microempresas que han pasado una situación compleja por dos años en plena pandemia que ha golpeado fuertemente a todos los empresarios, pese a la dureza de la situación, los microempresarios son crecientes, trabajadores, innovadores, y tienen una singular fuerza para salir adelante.

Según el Art.2 de la Ley 28015 citado por **Sánchez (2018)** señala que, al 31 de diciembre del 2021, el informe Demografía Empresarial del INEI registra 2 981 098 empresas activas: el 7,3% más que las del 2020, Lima presenta mayor participación empresarial, que tiene el 44,21% del total de empresas. Las actividades de las Mypes son, por lo general, informales y responden a un estilo de vida que ha sido aceptado por la sociedad, tales como el comercio callejero, el transporte informal, la venta ambulante de comida, el autoempleo, etc. A pesar de ello, reactivan la economía porque contribuyen con el empleo (informal o subempleo) y con el nivel de producción. Gracias a estas pequeñas unidades de negocio, las familias pueden adquirir productos de primera necesidad que se adecuan a sus requerimientos en cantidades y montos; están de acuerdo con los bolsillos de los clientes. Además, permiten que los microempresarios salgan de la pobreza, pues tienen un ingreso que les ayuda a cubrir los gastos de la familia.

Las estadísticas muestran que las Mypes tienen mayor capacidad de adaptación, innovación y resiliencia a pesar de todos los obstáculos y crisis que deben de enfrentar.

Esto demuestra que son agentes de cambio, dispuestos a sacar fuerzas para salir adelante.

Según **Mantilla (2018)** señala que toda empresa requieren en sus áreas de funcionamiento un tipo de control, sobre todo las más preponderantes, el control interno no se aplica necesariamente a una Mype, sino a todo tipo de negocio sea privado o público, mientras más grande sea una empresa y tenga mayor volumen de movimiento en lo referente a las compras, al personal, inventarios, es obvio que el control es más necesario y que controlar implica identificar a las personas, identificar las áreas, elaborar instructivos, documentos, entre otros, es por eso que el control interno juega un papel esencial en el éxito de los negocios, su objetivo es brindar una mayor seguridad respecto del funcionamiento de la empresa.

Al tener establecido un control interno en las Mypes se puede evitar situaciones no previstas como malversación o pérdida de activos, incumplimiento de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros.

Por ejemplo, si se cuenta con sistemas de gestión que incorporan controles automáticos en las áreas de ventas y cobranzas, y la información generada en estos sistemas se contabiliza en línea en los registros financieros, usando la tecnología de la información, se requeriría menor cantidad de personas involucradas en los procesos administrativos y se podría dotar personal en otras áreas que aumenten la productividad del negocio.

Sin embargo, pocos empresarios comprenden de que se trata, no todas las empresas suelen implementar este tipo de controles frecuentemente, la mayoría de las veces trabajan en forma empírica, no siempre las empresas actúan bajo un control formal sino informal, en muchos casos funciona, pero funcionarían mejor si implementarían dicho control. Consideran que el control interno no es el objetivo de la empresa, que implementar un sistema de control interno es un gasto no un beneficio a futuro y que el objetivo de la empresa es solamente obtener ganancias, y captar clientes.

Asimismo **Castañeda (2018)** señalan que las cuentas por cobrar son un factor clave para cualquier negocio, pues un mal manejo de este puede llevar a una empresa a quebrar. Por ello, tener un sistema de cobranza efectivo, ayudará a la empresa a cumplir sus objetivos.

Son considerados dentro de una empresa activos muy importantes, las cuentas por cobrar, ya que estas se convertirán en efectivo en un determinado tiempo y serán de gran

utilidad para la empresa para así poder cumplir con sus diversas obligaciones.

Las cuentas por cobrar se inician por la venta de un bien o servicio, que se da al crédito, así también cuando se otorga un préstamo con la finalidad de devolverlo en un periodo establecido.

El problema ocurrido por el COVID 19 ha dejado consecuencias para todas las empresas sobre todo en el área de cobranzas, ha dificultado contar con un flujo de efectivo amplio, muchos proveedores que ofrecían productos, servicios al crédito han paralizado en ese proceso para no entrar en una etapa de morosidad por parte del cliente.

Se hace más que necesario promover un eficiente proceso de cobranza, las empresas deben entender el mercado actual y llevar este conocimiento a acciones concretas que permitan hacer saludable el proceso de cobranza.

Ponce et al. (2019) señalan que el área de cobranzas es de vital importancia para toda empresa, en donde se debe realizar una eficiente labor para convertir las cuentas por cobrar que una empresa tiene en efectivo. Una inadecuada gestión del crédito, puede generar problemas financieros que si no se solucionan puede producir en caso extremo la quiebra y/o bancarrota de la empresa.

Sin embargo, las empresas no le dan importancia en establecer un área de cobranzas, y esto origina no poder realizar dichas cobranzas en el plazo que se encuentran vencidas, ya que no revisan constantemente sus cuentas incobrables, por desconocimiento de las políticas de cobranza.

Al tener establecido políticas de créditos, las cobranzas podrán ser efectivas, y eso es lo que desconocen las empresas, porque al momento de realizar las cobranzas no tienen un personal idóneo y no lo hacen con cautela y respeto es ahí donde pierden a sus clientes.

En lo que respecta a la empresa Gesmar Servicios Empresariales S.A.C, se encuentra ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, ciudad de Lima, cuya actividad principal es la pesca marítima (compra y venta de recursos hidrobiológicos). En los últimos años en la empresa se ha determinado que llevan un control interno de forma empírica en el área de cobranzas lo que ha dado como resultado la falta de liquidez y solvencia, para ser frente a las obligaciones que tiene la empresa como pagos a proveedores, pago al personal, pagos de préstamos, entre otros.

Asimismo, no hay un personal idóneo para las cobranzas, en consecuencia, ocasiona una significativa ineficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar, por ello en numerosas ocasiones se encuentra con situaciones que obstaculizan su desarrollo y le

impiden conseguir sus objetivos.

Por ello se ha formulado el siguiente problema ¿Cuáles son las características del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú y de la empresa GESMAR Servicios Empresariales S.A.C – Lima y cómo mejorarlas 2021?, para dar respuesta al enunciado del problema se planteó el objetivo general:

Identificar y describir las características del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú y de la empresa GESMAR Servicios Empresariales S.A.C- Lima y hacer una propuesta de mejora, 2021.

Para poder conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos: 1) Describir las características del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú, 2021, 2) Identificar y describir las características del control interno en el área de cobranzas de la empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C de lima, 2021, 3) Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C de lima, 2021, 4) Hacer una propuesta para mejorar el control interno en el área de cobranzas de la empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C de lima, 2021.

Existen problemas del control interno en el área de cobranzas en la mayoría de las empresas comerciales, esto da como resultado la falta de liquidez, lo cual no permite sobresalir a las empresas ni cumplir con sus objetivos, es por ello la importancia de este trabajo de fomentar la implementación del control interno en el área de cobranzas, es por ello que la presente investigación se justifica:

Desde el punto de vista teórico: las teorías incluidas en la presente investigación quedarán como referencia y aporte para que las empresas estén orientadas en la aplicación de un control interno adecuado, ya que les permitirá tener un conocimiento más amplio sobre la importancia de contar con controles internos en las operaciones realizadas.

Desde el punto de vista práctico: la importancia que tiene identificar y mejorar las características del control interno en el área de cobranzas, 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, ya que se planteó propuestas de mejora, que permitirá el cumplimiento de los objetivos y la apropiada toma de decisiones, esto mediante la propuesta de mejora.

Desde el punto de vista metodológico: el estudio pretende contribuir en las investigaciones

efectuadas en la empresa, así como en las empresas comerciales sobre el control interno en el área de cobranzas, el estudio tiene una utilidad metodológica en cuanto a la aplicación del instrumento de recolección, ya que fue diseñada considerando las características tanto de la población como el lugar de estudio, el cual servirá como referente para futuras investigaciones.

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. Así como también me permitirá obtener el título profesional de contador público.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

El antecedente internacional es aquella investigación realizada por otros investigadores en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos de Perú, es el resultado de una investigación realizada en un país distinto al nuestro, realizado en el extranjero, el cual contiene las variables de estudio de este trabajo de investigación

Según Rivera (2020), en su tesis titulada: análisis del sistema Control Interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S- Bogotá 2020, tuvo como objetivo general: formular una propuesta que responda a los riesgos y deficiencias del sistema de control interno respecto a las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS, mediante un seguimiento al modelo COSO, para la gestión eficiente de la gestión financiera. La metodología aplicada abarca un estudio cualitativo en las actividades realizadas, con un método descriptivo que aplica instrumento de observación y entrevista mediante un cuestionario en la misma organización, población y muestra se consideró a la empresa. Los resultados obtenidos señalan que no se está elaborando informes de las cuentas por cobrar, no hay un control de las cuentas por cobrar de cada cliente, no cuentan con un área de cobranzas lo que origina problemas de liquidez. Llegando a la conclusión el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la compañía se encontraron falencias de que éstas no cumplen con las políticas y los procedimientos definidos en los manuales. Como la otorgación de créditos sin requisitos completos, no tienen programas de cobro, no llevan el control de vencimientos de las facturas, no tienen en cuenta el riesgo de facturar al cliente que tienen facturas a más de 180 días. A pesar de que cuentan con un sistema contable como es el SAP, que proporciona información detallada y con mayor rapidez, información importante para la toma de decisiones de la gerencia no lo tienen en cuenta porque su propósito era de vender y salir de la mercancía.

Vagni (2018), en su tesis titulada: análisis del Sistema Control Interno de la Empresa Unipersonal GAS-CEM, ubicada en Laguna Larga Provincia de Córdoba-Argentina para el Año 2018. El objetivo general: realizar un análisis detallado del sistema de control interno de la empresa GAS-CEM para el año 2018, con el fin de establecer deficiencias y oportunidades de mejora en los procesos internos, que sustenten las recomendaciones propuestas para la actualización del sistema de control interno de la organización. La metodología se utilizó dos tipos de investigación: exploratoria, para

realizar un aproximamiento a la empresa; y descriptiva, para identificar las áreas críticas y procedimientos de la organización. Se realizó una entrevista a actores claves, un cuestionario a los empleados y una encuesta a los clientes. Los resultados obtenidos 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 que la empresa actualmente enfrenta serios retos internos, específicamente en la gestión y control interno, pues el proceso de compra no se realiza adecuadamente, el control de inventarios es deficiente, y el proceso de ventas y cobro requiere especial atención en cuanto al manejo de la cuentas por cobrar.

García (2019), el presente trabajo de investigación, titulada: control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador- caso empresa Multillanta Ramírez- 2019, tuvo como objetivo general: evaluar el sistema de control y mejorar los procesos de concesión de créditos y recuperación de cartera de la empresa Multillanta Ramírez en el período 2019. La metodología utilizada fue documental y de campo, descriptiva y explicativa, se realizó la aplicación de un cuestionario. Los resultados obtenidos se determinó que la organización no tiene establecido de forma documentada sus valores institucionales, estructura organizacional y un manual de funciones; sin embargo, manifestaron que desempeñan su trabajo bajo lineamientos éticos; así mismo, conocen las actividades a realizar; pero en ocasiones existe duplicidad de funciones por parte de la secretaria debido a que desempeña diversas funciones, tales como la limpieza, venta, otorgación de crédito, cobranza y elaboración de reportes para la contadora. Se concluye que la empresa lleva a cabo sus actividades de manera empírica, ya que no tiene establecido documentalmente su estructura organizacional, políticas y procedimientos para realizar las actividades de concesión de créditos y recuperación de cartera, además de que existe duplicidad de funciones lo que impide que las actividades se realicen de manera eficiente.

Castro & Lorenti (2019), en su tesis titulada Propuesta de Control Interno para mejorar la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Coyhaique S.A. Guayaquil-2019, tuvo como objetivo general desarrollar un manual de control interno para cuentas por cobrar que permita obtener una eficiente recuperación de la cartera de la

empresa Coyhaique S.A. El estudio es realizado por la necesidad de controlar las cuentas por cobrar, tener registros, generar reportes todo esto es reflejado en el manual de control interno donde están registradas las políticas de créditos y cobranzas, donde se detallarán las responsabilidades de los encargados del manejo de créditos y cobros además lograr que las administraciones de las cuentas por cobrar se vuelvan eficiente. La metodología que se aplicó en la investigación fue un método descriptivo cuyo instrumento de investigación es la entrevista, específicamente con las personas que tiene relación en el proceso de créditos y cobranzas. Obteniéndose los siguientes resultados no existe asignado una persona específica que tenga la responsabilidad directa para otorgar créditos, y que esto provoca que exista morosidad por parte de clientes por los créditos duplicados, los colaboradores consideran que es importante la segregación de funciones, pero en primer lugar sería asignar a la persona que va a cumplir con este rol, esto es indispensable porque debido a esta implementación el proceso de crédito y cobranzas.

A través de los datos obtenidos se logra llegar a la conclusión que la empresa tiene la necesidad de tener un manual de control interno de las cuentas por cobrar donde permita hacer cambios tanto en el ambiente operacional como en los resultados.

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.

Gutiérrez (2019), en su tesis titulada Caracterización del Control Interno de las micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú; Caso Empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana y Propuesta de mejora 2018, tuvo como objetivo general: Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú y la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana y hacer una propuesta de mejora, año 2018. Aplicó el tipo de investigación cualitativo y nivel descriptivo con un diseño no experimental. Tuvo una muestra de 05 personas. Se aplicaron las técnicas de encuesta y entrevista. El resultado del primer objetivo específico, concluye que la mayoría de las Mypes del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú tienen deficiencias en el control interno, el segundo objetivo específico concluye, que el control interno de la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela no es el adecuado ya que el 60% de los encuestados asegura que no se maneja un Manual de Organización y Funciones que

ayudaría para el desarrollo de las actividades; solo cuentan con un control de asistencia del personal y un registro de entradas y salidas de productos, dinero y otros. Para el tercer objetivo, del análisis comparativo con los antecedentes encontrados, varios autores coincidieron que, en este tipo de empresas, no se aplica un adecuado sistema de control interno. En conclusión, al tener un sistema de control interno adecuado, constantemente actualizado y supervisado, las empresas lograrán tomar buenas decisiones para el mejoramiento de las empresas, hay deficiencias respecto a la comunicación y el tratamiento que se da a cierta información. Para sustento de tal información es que, no se ha alcanzado información a cada área de la empresa como, manuales, reglamentos, procedimientos, que les facilite el desarrollo de sus actividades.

Según Cumpa (2019), en su tesis Titulada: control Interno y su Incidencia en las Cuentas por Cobrar en la empresa Rodson Music. Chiclayo, 2017, la presente investigación tuvo como objetivo general: 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 caracterizó 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. Los resultados obtenidos señalan que el 80% desconocen sobre una plantilla de evaluación de personal donde pueden indicar la puntualidad, comportamiento, responsabilidad, etc. de los trabajadores, así también el 40% respondieron que las empresas no cuentan con normas internas de seguridad, lo que conduce a la desorganización. 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.

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, realizan procedimientos empíricos que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades. Asimismo, la empresa Constructora Barreto Contratistas Generales S.A.C, carecen de planificación y control de las cuentas por cobrar, dando origen a la falta de liquidez y no pueden hacer frente a sus deudas a largo plazo, 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, 2020. La metodología 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 el 90% de las MYPES, contestaron que no tienen implementado un área de control interno realizan gestiones con mucha inestabilidad y si existen problemas. Respecto al objetivo específico 2: dan facilidades de pago sin tener

la información necesaria de los clientes, ya que no cuentan con un plan estratégico. 3: los resultados de ambos concuerdan en que el sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas es de suma importancia. Conclusión General: Se propone 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 este informe de investigación se entiende por antecedentes Regionales a todos los trabajos de investigación realizados por otros autores en la provincia de Lima, sobre la variable y unidad de análisis de nuestra investigación

Mondalgo (2018), el presente trabajo de investigación titulada: caracterización del Control Interno en las Municipalidades del Perú: 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, 2018. La metodología 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, estos comprenden a las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales 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); la cual describen las funciones específicas de cada funcionario para poder cumplir con los objetivos establecidos y metas trazadas.

García (2019), el presente trabajo de investigación titulada: caracterización del Control Interno de las Empresas del sector Comercio del Perú: 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, 2019. 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 en la mayoría no cuentan con un sistema de control interno incurren en sobrecostos, tienen deficiencias en la calidad de sus productos, asimismo las empresas son vulnerable 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, no tiene elaborado un plan estratégico, no cuenta con un Plan Operativo Anual. 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 ya que ello permitirá crear procesos mediante la elaboración de manuales administrativos. Conclusión general: sugiriendo 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.

La Rosa (2020), la presente tesis titulada: caracterización del control interno en la gestión administrativa de la pollería Huaura S.A.C ubicada en el distrito de Huaura, tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno en la gestión administrativa en la Pollería Huaura. Se utilizó para alcanzar dicho objetivo la metodología descriptiva y un diseño no experimental, encuestas y cuestionarios, obteniéndose los siguientes resultados: el 82% manifiesta que se les comunica claramente los valores de la empresa, el 64% manifiesta que si se reportan las deficiencias para facilitar la identificación de riesgos, el 27% considera que siempre se están implementando mecanismos de seguridad contra robos y hurtos, , el 55% manifiesta que siempre se capacita a los colaboradores que recién ingresan a trabajar. Se llegó a la conclusión que la información que recibe la pollería de parte de los trabajadores es óptima y ayuda a que la administración vea cómo va el funcionamiento y esta sería aprovechada si se utilizara en un sistema de control más implementado, la empresa cuenta con instrucciones establecidas

para el funcionamiento de forma preventiva, pero hace falta que se ejecuten en todos los niveles de la pollería para que se reduzcan los riesgos hacia los objetivos, ya que puede ser deficiente por la carencia de documentos que detallen la labor que deben cumplir en cuanto a medidas de control elementales que permitan el desempeño con eficiencia.

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

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. Con el objetivo general: identificar las oportunidades de la micro y pequeña empresa del Perú caso: empresa de Transportes Virtual Express S.A del distrito de San Juan de Miraflores – Lima 2020, 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 cualitativo, 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 carecen de implementación del control interno en el área administrativo, por lo que se ha visto una pérdida en cuestión de los ingresos generados por parte de los concesionarios, no están respetando los acuerdos internos en la prestación de servicios, llegando a la conclusión que se tiene que implementar un mecanismo de control para corregir las falencias que existen en la empresa que está generando pérdida, ya que con su aplicación se puede identificar fallas en las que no están operando de una manera correcta y confiable.

Ocas & Vásquez (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 general: Evaluar de qué manera el control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L., Los Olivos 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. Los resultados obtenidos señalan que no hay un proceso de control interno bien establecido, lo cual tiene una gran incidencia en las cuentas por cobrar, el 70% de los encuestados señalan

deficiencias en la cartera de clientes no le dan el seguimiento adecuado dan créditos a muy largo plazo, afectando la liquidez de la empresa, entre ellas también se tiene, la evaluación de los clientes para otorgar créditos, seguimiento de los vencimientos de cuentas por cobrar, lo cual genera una cartera de morosidad, el 60% señalan que no tienen implementado un sistema de control interno, las empresas toman decisiones de negocio con base en suposiciones y el 40% no aplican los componentes del control interno, lo realizan de manera empírica. 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.

Palomino (2019), la presente investigación titulada: Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en el área de Tesorería de la empresa Papelera Alfa S.A – El Agustino 2019 tuvo como objetivo general: Identificar y analizar las principales oportunidades del Control Interno en el área de tesorería que mejore la gestión de la empresa PAPELERA ALFA S.A del distrito de El Agustino año 2019. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacionar con enfoque (cualitativo), nivel descriptivo, bibliográfico y de caso, el instrumento de recolección de datos fue la encuesta de 35 preguntas. Los resultados de la investigación demostraron que el 70% de las Mype existe una inadecuada segregación de funciones ya que no cuentan con un MOF, lo que no les permite llevar a cabo la correcta gestión en el cumplimiento de las cobranzas, el 60% no envían extractos de cuentas a los clientes de la empresa PAPELERA ALFA S.A. Las conclusiones se resumirían en la necesidad de la implementación de un adecuado sistema de control interno. teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una correcta supervisión, lo que hace necesario la implementación de un sistema de control interno que tenga injerencia en el área de tesorería, lo cual es necesario la implementación de un sistema de control interno eficiente y eficaz.

Muñoz (2019), en su tesis titulada Propuesta del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class International Mover S.A. Ate, 2018, tuvo como objetivo general evaluar el control interno en el área de crédito y cobranza de la empresa Class International S.A. Ate, 2018. La metodología de la investigación fue empleada de tipo descriptiva y se trabajó con un diseño no experimental y transversal. La población

estaba conformada por la empresa Class internacional mover S.A. representada por 35 trabajadores y la muestra fue aplicada a 11 trabajadores. El instrumento de recolección de datos fue utilizado en el cuestionario, obteniendo los siguientes resultados el diagnóstico del control interno en el área de créditos y cobranza, escasez del control, esto hace que a los trabajadores impide que cumplan su función correctamente, ellos realizan su trabajo, pero lo aplican a su criterio de cual creen que está correcto. También se diagnosticó la falta de un manual de funciones y de las políticas para realizar un buen seguimiento en el proceso de crédito y cobranza por otra parte se diagnosticó la existencia de fallas en las comunicaciones internas entre áreas por lo que hay retrasos en las facturaciones. Pudimos notar la inexistencia de las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar, no está siendo aplicada lo cual está teniendo un incremento de clientes morosos. Se llegó a la conclusión de que el control interno en el área de créditos y cobranzas traería muchos beneficios para la compañía, los cuales se observarían a mediana y largo plazo porque se requiere tiempo y dedicación para la evaluación y ejecución de dicha área.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Marco Teórico.

2.2.1.1 Teoría del control interno.

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó en 1992 informe COSO, citado por **Mantilla (2018)**, “definió el control interno como un proceso, efectuado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización”(p.8).

Actualmente con todas las modificaciones que existen, por la globalización todas las empresas deben de contar con un sistema de control interno, el cual debe de funcionar de manera adecuada para hacer frente a las diversas innovaciones.

Todos los integrantes de una empresa, tanto los trabajadores como los directivos, tienen la responsabilidad de que este control forme parte de la empresa para tener una cultura organizacional.

Las organizaciones se enfrentan a una serie de riesgos que pueden poner en juego el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, e incluso generan un gran impacto negativo frente a sus distintos grupos de interés. A través del Control Interno se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la

búsqueda de sus objetivos operativos y financieros, mientras la compañía opera razonablemente, minimizando las sorpresas.

El Control Interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.

Uno de los principales modelos de referencia es el Marco COSO, el cual genera una definición común de Control Interno y brinda un modelo estructurado que ayuda a las empresas a encaminarse hacia una implementación efectiva de Control Interno.

2.2.1.1.1. componentes del sistema de control interno.

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó en 1992 informe COSO, citado por **González (2013)**

- **Entorno de Control**

Este componente nos indica que las funciones de la empresa deben de realizarse en base a normas, conducta, valores, así imponer el clima de respeto, tolerancia, dentro de la empresa y poder cumplir con sus objetivos.

Para que una empresa este dirigida al progreso, todas las personas involucradas en la empresa deben de tener virtudes, valores éticos, integridad, honestidad. El componente Ambiente de Control es el más importante y principal entre los demás componentes, ya que va a servir de control dentro de la empresa, fomentando los valores éticos, tener una sólida estructura organizacional, así también una adecuada asignación de funciones entre los trabajadores de la empresa, su finalidad es evitar que ocurran irregularidades. (p.15)

- **Evaluación de riesgos**

“Este componente identifica los posibles riesgos asociado con el logro de los objetivos de la organización, toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados”.(p.16)

Evaluación de riesgos es un proceso que consiste en identificar y analizar los riesgos que existe en la empresa, para así poder cumplir con los logros y objetivos de la misma, así también establecer las medidas preventivas para su control para que no afecten negativamente en su cumplimiento. La parte administrativa debe proporcionar la información necesaria para tomar decisiones adecuadas sobre qué medidas adoptan y cuándo llevarlos a cabo, para llevar un control exhaustivo deben revisar que es lo que está saliendo mal, ya que puede haber riesgos internos y externos.

- **Actividades de control**

Para poder cumplir con los objetivos de la empresa, así también reducir los riesgos que se puedan presentar, la parte administrativa de la empresa son los encargados de realizar la supervisión, mediante políticas, procedimientos. Para afirmar que dichos controles están cumpliendo con los objetivos, el personal de la empresa debe realizar estas actividades de control, verificar, observar, para luego informar y dar soluciones o tomar medidas correctivas. (p.17)

Por ejemplo, el Manual de Procedimientos debe estar redactado y documentado en toda empresa, aunque la mayoría de empresas lo realizan de forma empírica, el número de errores a la hora de realizar el trabajo es mucho mayor, por desconocimiento de este Manual.

- **Información y Comunicación**

Este componente, permite que todos los trabajadores de una empresa estén en constante comunicación, así también estén informados de todo lo que ocurre dentro de la empresa, para así poder verificar, revisar, dirigir y administrar todas sus operaciones. (p.18)

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.

La comunicación entre la parte administrativa y los trabajadores de una empresa deben ser constantes, eso le va a permitir transmitir los planes, estrategias, tareas a realizar tanto internos como externos. La eficacia del control interno depende de la información y comunicación oportuna, es importante que los titulares de las empresas, específicamente los responsables de las tecnologías de información y comunicación lleven a cabo acciones necesarias para contar con un sistema de información eficaz que respalden la toma de decisiones con información de calidad

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

Este componente determina todo el desarrollo del proceso de control, para luego hacer modificaciones si es necesario, para demostrar que se debe de realizar cambios se debe tener en cuenta lo siguiente:

Para poder localizar algunas imperfecciones se debe establecer métodos, procedimientos, y poder solucionar oportunamente las deficiencias que se presenten, así

tomar buenas decisiones.

Los sistemas de control pueden haber sido muy seguros, pero por algún motivo pierden eficacia, ya que estos cambian constantemente, por ejemplo, limitaciones de recursos, entrada de empleados y trabajadores, etc.

Las empresas deben realizar periódicamente la supervisión en cada una de las áreas de la empresa, lo que le va a permitir detectar las deficiencias dentro de la empresa, deben llevar de forma ordenada a través de Manuales, Formatos, los procedimientos de la empresa para una mejor ejecución del trabajo. (p.19)

2.2.1.1.2. Objetivos del control interno.

Contraloría General de la República (2016) según Ley No. 27785, afirma que el Marco Integrado de Control Interno establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno. Estas son:

- **Objetivos operativos:** Estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad, a través de estos objetivos evaluaremos el riesgo que pueda haber con el cuidado de los activos de la empresa, así también tener los controles necesarios para evitar dichos riesgos.
- **Objetivos de Información:** Se trata de elaborar informes para mostrar dicha información a los socios y accionistas de la empresa, de manera oportuna, veraz y transparente.
- **Todos estos informes están establecidos y regulados por las diversas políticas de la empresa,** aquí se relacionan informaciones financieras y no financieras, internas y externas con mucha transparencia y confiabilidad.
- **Objetivos de Cumplimiento:** Se refiere a que la empresa desarrolla sus actividades de acuerdo a las leyes y las normas establecidas, las cuales deben cumplirse de forma responsable. (p.4)

2.2.1.1.3. Estructura del control interno.

Castañeda (2018) señala que, para tener un control interno productivo, debe tener lo siguiente:

- Establecer un programa que tenga toda la información apropiada sobre las responsabilidades y deberes que se deben realizar en un lugar establecido.
- Establecer un método adecuado de técnicas para poder registrar la inspección de todos los activos, pasivos, ingresos y gastos.

Estas características son fundamentales al realizar un control interno en una

empresa. por ejemplo, si el personal responsable de un área no está preparado para llevar un sistema de procedimientos de registros no podrá cumplir con los propósitos establecidos, y por consiguiente el sistema no funcionará de manera adecuada.

2.2.1.1.4. Importancia del control interno.

Según Marco Integrado del Informe Coso 1992 citado por **Andicoechea (2014)** señala que llevar a cabo un buen control interno empresarial permite tener un mejor aprovechamiento de todos los recursos administrativos para lograr un equilibrio y una estabilidad financiera que aumenten la productividad de la empresa. Además, si cada área interna de un negocio es dotada de buenas prácticas y tecnología adecuada, la toma de decisiones se vuelve mucho más rápido y eficiente. De igual forma, ayuda a que existan menores errores humanos que puedan costar pérdidas financieras, que retrasen o impidan el cumplimiento de los objetivos de la empresa. (p.40).

Es común que aún haya empresas, sobre todo pequeñas y medianas, que no cuenten con un control interno empresarial. Por lo tanto, su manejo de negocio es totalmente empírico, es decir que buscan las soluciones que consideran mejores, conforme se presentan situaciones o problemas.

Esto puede ser funcional durante un tiempo, pero a la hora de crecer un negocio, la falta de organización y control simplemente hará que las piezas del Jenga se vengán abajo.

Esta es precisamente la importancia de establecer por escrito un sistema de control interno en el que toda empresa, según sus objetivos, sea capaz de consultar para saber cómo actuar ante alguna situación. Y aún más importante, saber cómo se deben hacer las cosas para evitar negligencias, mal uso del recursos o fraudes.

2.2.1.1.5 Clasificación del control interno.

Mantilla (2018) afirma que la siguiente clasificación se ha tomado en función de las diferentes áreas de funcionamiento de una empresa.

- **Control interno administrativo**

Se trata de los diferentes registros, mecanismos y procedimientos que se relacionan con los procesos de decisión y que son los responsables de autorizar las transacciones o actividades dentro del ámbito administrativo.

Este tipo de control es la base que permite evaluar el grado de eficiencia, efectividad y la economía de los distintos procesos de decisión.

- **Control interno financiero**

Son esos procedimientos, mecanismos y registros que conllevan a salvaguardar los

diferentes recursos disponibles dentro de la empresa.

También se incluye en este tipo de control interno la verificación de la exactitud, confiabilidad y veracidad de todos los registros contables y de los estados financieros producidos.

A diferencia del control interno administrativo, este tipo financiero sirve para evaluar el grado de eficiencia, efectividad y la economía con que se han utilizado o manejado todos los recursos financieros del negocio por medio de los respectivos presupuestos.

- **Control interno previo**

Se refiere a los procedimientos que se suelen aplicar antes de que las operaciones se ejecuten o de que tengan efecto los actos. Este tipo de control interno sirve para verificar que la normativa sea cumplida, así como los hechos que la respaldan.

Por otra parte, es de suma importancia que los diferentes momentos del control previo sean bien definidos y se desarrollen, bien puede ser dentro de las operaciones o de la información a producir.

Este tipo de control es uno de los que más cuidados requieren porque son una fuente de riesgo. Esto ocurre, ya que si alguno de esos no se cumple satisfactoriamente la empresa puede llegar a caer en las compras innecesarias, compromisos no autorizados, decisiones poco favorables, entre otras.

2.2.1.1.6 Características del control interno.

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó en 1992 informe COSO, citado por la **Contraloría General de la República (2011)** lo primero que debes saber es que un sistema de control interno efectivo depende de una buena organización. Reducir el nivel de errores e irregularidades ayuda a que los objetivos de este sistema se cumplan de manera correcta. Estas son las características que debe tener:

1) Plan de Organización

La primera característica de un sistema de control interno es el plan de organización. Para que este sea efectivo debe ser simple y flexible. Este plan debe delimitar claramente las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que pertenecen a ella.

Es clave que el plan de control interno tenga los procedimientos bien determinados y que estos integren las actividades de todos los sectores de la organización.

Así mismo, para alinear cada área de la empresa, es necesario tener un organigrama en el que se defina la línea de autoridad y las responsabilidades en el interior de la empresa: jefes, líderes técnicos, encargados, directores, etc.

Esta delimitación de funciones y actividades debe establecerse en manuales de procedimientos con el fin de ser claros y evitar errores.

2) Segregación de funciones

Otra característica de un buen sistema de control interno es la independencia estructural de la organización, esto significa separar las funciones de cada área de la empresa y es fundamental porque garantiza que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las etapas de una operación.

En este sentido, todos los procesos deben pasar por diferentes fases y cada una de estas debe estar a cargo de una persona distinta. Así, la ejecución, la autorización o el registro de una transacción es realizada de manera independiente por un empleado.

Por eso, es tan importante contar con un manual que especifique el organigrama, las funciones y los responsables de cada área.

3) Control de acceso a los activos

En gran medida, un control interno efectivo también depende de la seguridad de los procesos. Una organización alcanza un grado adecuado de seguridad cuando el acceso a los activos o a los registros contables está limitado.

¿Qué implica esto? Implica restringir el acceso físico o indirecto a los activos o a la preparación de documentos que autoricen el acceso a ellos.

4) Sistema de autorización y procedimiento

Para que haya un control interno eficaz en tu organización también es necesario contar con medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones. Ten presente que los procedimientos involucrados en una actividad deben contemplar las auditorías y revisiones periódicas, así como la obtención de informaciones de control.

Por otro lado, los registros que informan sobre el resultado de una actividad en particular deben ser realizados por fuentes independientes para que puedan ser comparados con los del área que ejecuta la tarea. En caso de existir alguna discrepancia, esto evidenciará una falla en el registro de transacciones.

5) Métodos para procesar los datos

Dependiendo de la complejidad de la organización, los medios para procesar los datos que ayuden al sistema de control interno pueden ser manuales, mecánicos o digitales.

Para disminuir la posibilidad de errores y manipulaciones, así como poder involucrar a todo el personal en el proceso de control, es recomendable usar herramientas tecnológicas como el software de gestión de riesgos de Pirani que permite monitorear y evaluar los controles internos con la mayor objetividad posible.

2.2.1.2 Teoría de las cuentas por cobrar.

CONASEV (2018) afirma: que las cuentas por cobrar se originan por las ventas de bienes o servicios, por la autorización u otorgamiento de préstamos al personal o a los directivos de una empresa, estas cobranzas se realizarán a los clientes a través de documentos como letras de cambio o pagarés. (p.8)

Son aquellas sumas de dinero que un cliente debe saldar con su proveedor producto de haber adquirido un bien o servicio. Las deudas por cobrar pueden haber sido establecidas a corto, mediano o largo plazo y se presentan en cada transacción cotidiana que se realiza, cuando un cliente adquiere un producto y al mismo tiempo el proveedor emite una factura a favor del cliente se genera una cuenta por cobrar, es decir una deuda. Las cuentas por cobrar suelen ser vistas o definidas como un préstamo a un cliente, la fecha de cobro puede ser a corto o largo plazo, si la deuda que contrajo el cliente con el proveedor tiene una fecha de cobro por debajo del año estamos hablando de una deuda a corto plazo, sin embargo, si la fecha de cobro se encuentra por encima de los 12 meses estamos hablando de una deuda a largo plazo.

Las cuentas por cobrar se relacionan más con la estrategia comercial del negocio que con el aspecto contable, decimos esto porque a través de las cuentas por cobrar el proveedor genera una relación de fidelidad y en ese marco logra atraer a otros potenciales clientes.

2.2.1.2.1 Importancia de la cobranza.

Araiza (2005) señala que hoy en día uno de los problemas principales que adolecen las empresas en la cobranza, es el de minimizar el tiempo de su recuperación.

En realidad, el atraso en el cobro de sus cuentas por cobrar, se debe esencialmente a problemas internos originados en todos los niveles de la organización, no con esto se quiera decir que el cliente esté exento de culpa, pero si realmente los directivos les interesara, encausarían sus esfuerzos por identificar y cuantificar esos problemas internos y proporcionar las alternativas de solución adecuada, con lo que se agilizaría la recuperación de su cartera.

Como es bien conocido en la mayoría de las empresas que otorgan crédito, se

requiere realizar un estudio de tipo cuantitativo y cualitativo del cliente, lo anterior para verificar entre otros aspectos, la capacidad de pago que es importante para otorgarle una línea de crédito, algunos dirán es que depende de cada cliente y mercado en que se desenvuelvan y estamos de acuerdo, por lo que se necesitarán establecer "políticas de crédito" que sirvan de orientación y guía a los tomadores de decisiones y éstas se encuentren integradas en el Manual de Políticas y Procedimientos del área de Crédito y Cobranza.

Algunas empresas no le dan la importancia al departamento de Crédito y Cobranza y solo le piden al personal de ésta área que cumpla con los objetivos de cada mes de recuperar X porcentaje (%); así como en la disminución de carteras vencidas, ni siquiera le otorgan facultades para la autorización de pedidos, ya que es privativo de otras áreas, por ejemplo, el departamento de Ventas que en la mayor parte de las negociaciones con los clientes, toma decisiones, dejando fuera al departamento de Crédito y Cobranza

2.2.1.2.2 Procedimientos de cobro.

Del Valle (2005) afirma que el procedimiento de cobranza empieza cuando vence una cuenta otorgada. En el cual existen diversos sistemas para realizar dichas cobranzas, como son:

Cobranza Administrativa, Cobranza Extrajudicial y la Cobranza Judicial, Cada una de las etapas mencionadas se dan dependiendo del tiempo transcurrido desde el otorgamiento del crédito, regularmente en la etapa conocida como cobranza Administrativa. - se origina cuando los créditos se encuentran en la etapa inicial del atraso o mora (regularmente se da dentro del plazo de 1 a 90 Días de atraso o mora)

- Cobranza Administrativa: Cuando la entidad acreedora gestiona internamente, con su propio equipo y recursos, la recuperación de la deuda.
- Cobranza Extrajudicial: Cuando el acreedor busca la recuperación de la deuda sin necesidad de llevar al deudor a un juicio. Nos referimos, por ejemplo, a que puede contratarse a una empresa de cobranzas.
- Cobranza Judicial: Cuando se recurre al Poder Judicial para exigir la cancelación de la deuda mediante un juicio. El acreedor debe contratar un abogado o equipo legal y debe además pagar los gastos propios del proceso. (p.63)

2.2.1.2.3. Clasificación de las cuentas por cobrar.

Araiza (2005) Se clasifican en:

- 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.

2.2.1.2.4. La administración de las cuentas por cobrar.

Administrar las cuentas por cobrar representa administrar el capital de trabajo, tiene por finalidad incrementar el patrimonio de la empresa, así también evitar los riesgos que ocurra la falta de liquidez, y la disminución de las ventas, mediante la aplicación de estrategias de cobranzas y buenas políticas de crédito que se da a los clientes.

La inversión en cuentas por cobrar es una inversión valiosa, ya que estos se convertirán en efectivo en un corto plazo.

2.2.1.2.5. Objetivos del área de cobranzas.

Del Valle (2005) señala que tanto en los negocios pequeños o grandes empresas debe haber un responsable en las cobranzas, tener buenas políticas de cobranza así tener resultados más efectivos, y así llegar al éxito y no al fracaso. (p.66).

El objetivo es estimular las ventas y ganar clientes, se tiende a considerarlas como un medio para vender productos y superar la competencia mediante el ofrecimiento de facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa para favorecer a sus clientes.

Está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. Cuando no existe competencia, generalmente la inversión en las cobranzas dentro del capital de trabajo no es significativa.

Es utilizado como herramienta de mercadotecnia para promover las ventas y las utilidades, para proteger su posición en el mercado.

2.2.1.2.6 Beneficios de una gestión eficiente de las cuentas por cobrar.

Según **Larrarte (2018)** uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas es el entorno actual de los negocios es contar con la suficiente liquidez para poder cumplir con sus compromisos de pagos de cuentas por cobrar de manera regular a la vez que se logra crecer la rentabilidad y tener un uso eficiente de los recursos de la empresa.

El área de cobranzas juega un papel muy importante, ya que el manejo de los recursos financieros será clave para el éxito de la empresa.

Para cumplir con este objetivo, es esencial la eficiente administración del capital de

trabajo el cual se compone de aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar, también es conocido como activo circulante, (efectivo, inversiones a corto plazo, cartera de clientes e inventarios). Las cuentas por cobrar o cartera de clientes, factores claves en una empresa ya que su eficiente y óptima gestión está muy relacionada a la salud financiera de la empresa, así mismo se convierte en una herramienta muy valiosa que tienen los administradores para maximizar el valor de la empresa por medio de su capital de trabajo.

2.2.1.2.7. Plazo y gestión de cobranza.

Del Valle (2005) afirma que la empresa afirma que la empresa debe determinar el plazo y gestión de las cobranzas, cuándo y cómo se realizarán, cuando una cuenta está por convertirse en dudosa, es cuando debe iniciar el seguimiento a dicha cobranza, mediante procedimientos, tales como envío del estado de cuenta, llamadas telefónicas, ir personalmente a visitar al cliente, cartas, entre otros. (p.62).

La gestión de cobranzas es un conjunto de estrategias que se implementan en las empresas para favorecer y permitir que los procesos de pagos de los clientes sean efectivos.

Uno de los aspectos más importantes es lograr que el tiempo del equipo se aplique a gestionar aquellos clientes que tendrían un mayor impacto en las cobranzas. Es decir, que haya un mecanismo para priorizar los clientes a gestionar.

Para llevar una buena gestión de cobranza, el escenario ideal es tener la capacidad de organizar tus cuentas por cobrar por fecha, proveedor y monto de manera que puedas planificar debidamente las fechas de entrada y salida de dinero con el objetivo de mantener buenos niveles de liquidez.

2.2.1.2.8 Procedimientos de cobranza.

a) Entender a las cobranzas como un proceso que inicia con la emisión de la factura:

Muchas empresas comienzan a gestionar sus cobranzas una vez que la factura se encuentra vencida. Esta es una actitud reactiva que retrasa los plazos para darse cuenta de los problemas, y por lo tanto alarga los plazos de cobro de la empresa.

La Gestión de Cobranzas comienza al momento de emitir la factura. En ese sentido, decimos que una gestión eficiente implica ser proactivos en lugar de reactivos.

Lo primero que debes hacer es analizar los procesos internos de tu empresa y asegurarte que se estén cumpliendo los siguientes puntos antes del vencimiento de una factura:

- Se ha realizado un adecuado análisis del cliente al que se le otorgó el crédito comercial (antes de otorgárselo).

- La fecha de vencimiento para el pago esté especificada en la factura.
- Los conceptos facturados y los precios aplicados son correctos.
- El cliente ha prestado conformidad sobre los productos recibidos o los servicios prestados.
- Se ha cumplido con los procesos que el cliente requiere para realizar el pago (alta de proveedor, orden de compra, etc.)
- El cliente tiene la información sobre las formas de pago.
- La factura se ha enviado al cliente ni bien se emitió y éste acusó recibo.

Si alguno de estos puntos no se cumple entonces los plazos para cobrar se alargarán.

b) Implementar una secuencia de avisos y reclamos a clientes:

Debes definir una serie de avisos y reclamos a enviar a los clientes a medida que pasa el tiempo y sus facturas siguen impagas.

Estos avisos / reclamos pueden ser realizados vía email, teléfono, cartas o personalmente. Recomendamos seguir ese orden a medida que pasa el tiempo.

Conceptualmente la secuencia debiera ser:

- Notificar sobre una nueva factura emitida
- Enviar aviso previo al vencimiento
- Enviar reclamos posteriores al vencimiento
- Realizar acciones con clientes morosos: suspender la cuenta, derivar a agencia de cobranzas, acciones legales, mandar a pérdida, etc.

c) Priorizar los clientes a gestionar:

Uno de los aspectos más importantes es lograr que el tiempo del equipo se aplique a gestionar aquellos clientes que tendrían un mayor impacto en las cobranzas. Es decir, que haya un mecanismo para priorizar los clientes a gestionar.

Las empresas suelen priorizar en base al monto de la deuda, lo que es razonable pero incompleto.

- Monto de la deuda
- Antigüedad de la deuda
- Días que transcurrieron desde la última gestión

d) Apoyarte en herramientas informáticas para simplificar el trabajo de quienes gestionan las cobranzas:

En la mayoría de las empresas la información para gestionar las cobranzas se

encuentra diseminada en distintos lugares: el software contable, planillas Excel, notas en cuadernos, tareas en Outlook, etc.

Esto hace que el trabajo de quienes gestionan las cobranzas sea menos eficiente, ya que pierden mucho tiempo para recopilar la información que necesitan para gestionar un cliente.

Por ello es que debes dotarlos de herramientas informáticas que simplifiquen su trabajo diario y los ayude a ser más eficientes. Específicamente, estas herramientas debieran ayudarlos a:

- Priorizar los clientes a gestionar.
- Acceder rápidamente a los datos de contacto de un cliente, al detalle de su deuda y al historial de las gestiones que se han realizado con él.
- Asignar tareas y enviar recordatorios de las mismas a los responsables.

e) Medir y mejorar las Cobranzas:

Todo proceso de cobranzas tiene que ser medido y mejorado permanentemente. Para ello es clave que se generen reportes en tiempo real que puedan mostrar la evolución de los principales indicadores de cobranzas.

En base a estos indicadores podrás diagnosticar qué tan bien (o mal) están las cobranzas de tu empresa, e identificar las áreas de mejora.

Los 4 indicadores básicos son:

- Plazo Promedio de Cobranzas
- Antigüedad Promedio de la Deuda
- Porcentaje de la Deuda Vencida
- Porcentaje de Clientes Gestionados

2.2.1.2.9. Políticas de cobranza.

Higuerey (2007) 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.

Las políticas de cobranza desde el punto de vista empresarial, tiene como fin precisar el sistema de créditos otorgando créditos y facilidades de pago al cliente, puede ser comerciante, público, industrial o consumidor. El crédito se brinda cuando no se tienen las facilidades de comprar bienes o servicios con dinero en efectivo o de otra forma.

Las políticas de cobro son procedimientos que se establecen en cada empresa para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La eficacia de las políticas de cobro se puede evaluar determinando el nivel de estimación de cuentas incobrables.

Lo recomendable es que las políticas de cobranza se analicen de manera periódica de acuerdo con las condiciones y necesidades de la empresa, y de la situación en que se desarrollan sus operaciones.

Las políticas de cobro deben contemplar los siguientes elementos:

- a) Condiciones de venta: Cuando la empresa hace sus ventas a crédito, se establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, fecha de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, etc., y en cuanto a la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones, cuidados, etc.
- b) Plazos de cobro: Para decidir en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, es decir, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito las cuentas morosas deben proceder a recuperarse. El intervalo de tiempo dependerá de lo que la empresa establezca, el cual puede ser una semana, 15 días o, en algunos casos, un periodo mayor.

2.2.1.2.10. Las políticas de crédito en la empresa.

Higuerey (2007) señala que para cualquier empresa lo ideal siempre será cobrar sus ventas al contado. Sin embargo, la dinámica actual del mercado hace que en muchos casos haya que ofrecer aplazamientos de pago a nuestros clientes.

Estos aplazamientos pueden incluir el pago diferido en el tiempo de una factura por su importe total o bien un fraccionamiento de la misma en varias cuotas. Cualquiera que sea el caso, la empresa está concediendo un préstamo a su cliente. y este aspecto ha de ser analizado minuciosamente por la empresa, tanto en cuanto a la rentabilidad de dicho préstamo como al riesgo que se incurre.

Uno de los grandes problemas que están sufriendo las empresas es el impago de esas facturas no cobradas al contado. Normalmente, por no tener una adecuada política de

crédito a clientes. Por lo tanto, es esencial gestionar adecuadamente las cuentas a cobrar para analizar las necesidades financieras futuras de la empresa. Para estar preparados para buscar financiación en caso de retrasos significativos en los pagos. (p.4)

En la mayoría de las empresas, el crédito a los clientes es fundamental para apoyar la comercialización y crecimiento de la empresa, y es igual de importante tener la política bien definida.

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.

Las políticas de crédito importante son las siguientes:

- Reducir al máximo la inversión de cuentas por cobrar en días de cartera.
- Administrar el crédito con procedimientos ágiles y términos competitivos.
- Evaluar y analizar el crédito en forma objetiva.
- Mantener la inversión en cuentas por cobrar al corriente, evitar la cartera vencida.
- Vigilar la exposición de las cuentas por cobrar ante la inflación y la devaluación.

2.2.1.3 Teoría del sector comercio.

Según Dopsch (1943) citado por **Saravia & Amorim (2009)** señalan que el intercambio comercial es tan antiguo como los primeros poblados humanos en Asia hace más de 6 o 7 mil años atrás, cuando los hombres se dedicaron a la ganadería, la agricultura y la alfarería empezaron a intercambiar aquello que tenían o producían por lo que necesitaban como bueyes y ovejas, pieles, papas, vasijas, trigo, frutas y herramientas de piedra, huesos o metales.

En la antigüedad en la medida que las labores se fueron especializando y los poblados crecieron hasta convertirse en ciudades, los intercambios esporádicos dieron paso al comercio, como el trueque de mercaderías ya era poco práctico empezaron a utilizar objetos considerados valiosos como medio de pago tales como conchas marinas, piedras preciosas, joyas o metales

Con el transcurrir del tiempo el intercambio de bienes entre los diferentes pueblos no ha dejado de aumentar, por el contrario, cada vez crece más rápidamente. Ha evolucionado en todas sus formas, desde los vendedores ambulantes hasta la globalización y las grandes corporaciones del siglo XXI.

2.2.1.3.1. Clases de Comercio.

Según Molinillo (2014) citado por **Acosta (2017)** afirma que existe dos clases:

Comercio al por menor (comercio minorista): Se refiere a la venta de productos en pequeñas cantidades, particularmente lo compran para el consumo final (como una frutería, por ejemplo), se lleva a cabo entre el vendedor y el consumidor final (la persona que adquiere el producto para utilizarlo o consumirlo). (p.29)

Las empresas que desempeñan esta actividad son llamadas minoristas. El comercio al por menor comprende la venta de bienes y servicios al detal. Por tanto, la clientela es abundante y los productos son comprados para uso personal. Ejemplos de estas empresas son las tiendas de ropa o vestuario, el abasto de alimentos y las tiendas de venta de electrodomésticos, y artículos tecnológicos. Se excluye del comercio al por menor la comercialización de bienes de capital.

El comercio al por menor permite a las marcas tener un mayor alcance geográfico. Además de un mayor nivel de penetración en áreas que difícilmente podrían acceder los fabricantes o mayoristas por cuenta propia. Asimismo, permite a los consumidores acceder a un mayor número de bienes y servicios.

Finalmente, el comercio al por menor es una fuente de información sumamente importante para las marcas. Les posibilita conocer las características actualizadas de los consumidores, así como sus preferencias e insatisfacción. Esta característica, proporciona una valiosa retroalimentación constante a los fabricantes.

Comercio al por mayor (comercio mayorista): Son negociantes que ofrecen sus mercaderías u otros negocios en grandes cantidades, para que estos compradores minoristas puedan ofrecer dichas mercaderías a un precio más elevado y conseguir sus ganancias y utilidades. (p.24)

Las empresas mayoristas son las que desempeñan esta actividad. Ejemplos de estas compañías, son las que proveen de productos a los supermercados o las que trasladan los componentes electrónicos a las empresas tecnológicas. Se excluye de esta actividad cualquier venta directa a consumidores finales.

El comercio al por mayor, constituye una labor intermedia del proceso de distribución. Estas compañías sirven de enlace entre las empresas de manufactura y los comerciantes al por menor para productos terminados, y entre fabricantes para productos intermedios. Al especializarse en la distribución de bienes, estas organizaciones logran disminuir los costos operativos en el reparto de los productos.

2.2.1.3.2. Importancia del comercio.

MINCETUR (2018) señala que la creación del dinero como herramienta de cambio

ha permitido simplificar enormemente el comercio, facilitando que una de las partes entregue a cambio dinero, en vez de otros bienes o servicios como ocurría con el trueque.

El comercio es importante ya que es un elemento clave de la historia humana, el comercio ha permitido el desarrollo humano ir distribuyendo los bienes, permite que los colectivos humanos se beneficien de sus esfuerzos para así tener que repetir las mismas acciones de forma idénticas constantemente. El trueque era la manera era la manera que antiguas civilizaciones empezaron a comerciar, se trata de intercambiar mercancías por otras mercancías de igual valor o menor valor.

El principal inconveniente de este tipo de comercio era que las dos partes involucradas en la transacción comercial tenían que coincidir en la necesidad de las mercancías ofertadas por la otra parte, para solucionar este problema surgieron una serie de intermediarios que almacenaban las mercancías involucradas en las transacciones comerciales.

2.2.1.4 Teoría de la micro y pequeña empresa.

COMEX (2019) afirma que el Remype es el registro de micro y pequeñas empresas, es el registro en el cual todas las micros y pequeñas empresas pueden acceder a excepción de algunas como por ejemplo los bares, los casinos y las discotecas.

El Remype les permite que se acojan a él, a beneficios como de participar a las licitaciones públicas, el estado a través de la ley permite que el 30% del presupuesto de las licitaciones estén destinados para este segmento tan importante de la economía, eso es una de las ventajas. Estar en el Remype les permite participar de los fondos concursables tanto del estado como de las instituciones de cooperación nacional e internacional, permite poder participar de las capacitaciones que hace el estado, así también en las ferias, en el cual el estado realiza o facilita para que acudan e incluso a otros países.

2.2.1.4.1. Importancia de las Mypes.

No solo generan empleos, sino que además contribuyen al crecimiento económico de América Latina. de producción relativamente sofisticados, registran un rápido crecimiento y están directamente relacionados con empresas grandes del sector formal de la economía de América Latina.

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) juega un rol importante en la economía del país, ya que en la actualidad generan un gran porcentaje del Producto Bruto Interno (PBI) peruano. Como unidad económica puede ser constituida por una persona natural o jurídica, la cual tiene como objeto desarrollar actividades económicas, como la comercialización de

bienes, la producción de los mismos o la prestación de servicios.

Las MYPES brindan empleo a casi el 80% de la población, por lo que es importante que estas tengan un régimen especial tal como lo plantea la propuesta legislativa, logrando así aumentar la cantidad de las mismas en el territorio peruano, lo cual implicaría un aumento de las actividades económicas, generando de esta forma un mayor ingreso para los peruanos que dependen de ellas.

2.2.1.4.2. Características de la Mype.

Señala que al hablar de una microempresa estamos refiriéndonos a la entidad más baja en la escala empresarial de las Mypes. Cabe mencionar que lo que es una microempresa y sus características se engloban dentro de un margen empresarial menor, en consecuencia, de sus ingresos y ventas anuales.

Debemos saber también que las entidades conocidas como Mypes se llaman así debido a sus abreviaciones (micro y pequeña empresa), las cuales son conocidas por ser entidades con cultura, lógica, intereses y entusiasmo emprendedores.

Como toda empresa, esta debe tener un líder o un emprendedor que decida fundar desde cero su compañía, a quien, como decíamos antes, se le conoce como microempresario o empresario menor, el mismo tiene un valor no solo como líder sino como empleado puesto que se incluye en el proceso de llevar a cabo las tareas de esta. De igual forma, existen microempresarios que no cuentan con **trabajadores**, debido a que se encargan de realizar el trabajo ellos mismos o porque debido al status del negocio, aún se encuentran fuera de la capacidad de contratar a otros empleados.

Ahondando un poco más en lo que es una microempresa y sus características, notamos ciertos aspectos que característicos de la misma, los cuales se presentan como ciertos beneficios, como son:

- Son fáciles de crear dependiendo de la estabilidad económica de un país.
- Normalmente, tienen una facturación limitada, lo que nos revela que no hay que mover grandes cantidades de dinero.
- Tienen un régimen laboral que varían de 6 a 10 empleados.
- El dueño cuenta como un empleado en gran parte de los casos.
- No afectan de manera significativa a la economía de un país.

2.2.1.4.3. Principales Beneficios del Régimen Laboral Especial Remype.

COMEX (2019) señala que tanto micro como pequeña empresa pueden acogerse al régimen laboral especial, sin embargo, la que tiene mayores beneficios es la micro empresa.

En este régimen ya no se paga CTS, la empresa no está obligado a pagar ESSALUD, no se paga gratificaciones en julio ni en diciembre, no está obligado a pagar un mes entero de vacaciones sino como micro empresa y acogido al régimen especial solo le corresponde al trabajador el 50%, es decir 15 días de vacaciones y el pago del 50% de su sueldo.

El gobierno ha establecido normas con la finalidad de ayudar a las micros y pequeñas empresas, para que puedan afianzarse, progresar y salir adelante en este mercado cada vez más competitivo.

Porque según estadísticas del Ministerio de la Producción, el 80% de las empresas recién formadas acaban cerrando su negocio a los 4 años. Y no tiene más oportunidad para salir adelante.

Muchas empresas no están en el Remype por falta de información, los emprendedores, las empresas deben hacer uso de la información para poder acceder no solamente a este beneficio si no a otros beneficios que tienen las Mypes. Las Mypes es un sector muy importante de la economía aproximadamente el 99% de las empresas en el Perú son Mypes por eso el estado está preocupado por fortalecer a este segmento importante, pero lo que ocurre es que muchas veces esa carencia, esa limitación que hay en el manejo de la información impide conocer a los empresarios, a las empresas de que tiene algunas ventajas

2.2.1.4.4. Objetivo de la ley.

Según la **Ley 28015 (2003)** artículo 1, señala que tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al PBI, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria.

El costo de acceder al Remype no tiene ningún costo, lo que busca el estado a través de esta inscripción en el registro de Remype es la formalización y hacer entender a estas micros y pequeñas empresas de que hay oportunidades, ventajas para ellos, pero hay que ser formal y uno de los requisitos para poder acceder a las ventajas es inscribirse en el Remype.

Si no se inscriben en el Remype pierden todas esas oportunidades vigentes, por eso deben de aprovecharlos.

2.2.1.4.5. 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.

2.2.2 Marco Conceptual.

2.2.2.1 Control interno.

Según La Ley 87 de 1993 citado por **Castañeda (2018)** Señala que el control interno son las políticas y técnicas, que desarrollan los integrantes de una empresa, cuyo propósito es llevar ordenadamente el control del negocio, llevar con mucha precisión los registros contables, localizar algún robo, fraude, así también tener toda la información de los estados financieros, con la finalidad de lograr sus objetivos.(p.28).

Toda empresa requieren en sus áreas de funcionamiento un tipo de control, sobre todo las más preponderantes, el control interno no se aplica necesariamente a una Mype, sino a todo tipo de negocio sea privado o público, mientras más grande sea una empresa y tenga mayor volumen de movimiento en lo referente a las compras, al personal, inventarios, es obvio que el control es más necesario y que controlar implica identificar a las personas, identificar las áreas, elaborar instructivos, documentos, entre otros, es por eso que el control interno juega un papel esencial en el éxito de los negocios, su objetivo es brindar una mayor seguridad respecto del funcionamiento de la empresa.

2.2.2.2 Cuentas por cobrar.

Ponce et al. (2019) señala que las cuentas por cobrar, son cuentas que se convertirán en efectivo en un período establecido, así también representan cuentas por cobrar los préstamos que la empresa ha concedido a determinadas personas, el cual serán devueltos en un periodo determinado. (p.66).

Las cuentas por cobrar son un factor clave para cualquier negocio, pues un mal manejo de este puede llevar a una empresa a quebrar. Por ello, tener un sistema de cobranza efectivo, ayudará a la empresa a cumplir sus objetivos.

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.

2.2.2.3 Cobranza.

Ponce et al. (2019) señala que cobranza es la obtención de un pago pactado. Esto

no necesariamente ocurre al mismo tiempo que el vendedor entrega su mercancía o que el empleado desarrolla el trabajo encargado.

Es decir, la cobranza puede darse antes, durante o después de recibir el bien o servicio solicitado. Así, si el cobro se realiza antes se le denomina adelantado.

Por otro lado, la cobranza también se realiza sobre un financiamiento otorgado. En este caso, quien debe cobrar es la entidad financiera o el respectivo acreedor.

2.2.2.4 Sector comercio.

COMEX (2019) señala que la persona que tiene una tienda y entrega productos es quien genera el comercio y para eso necesita de un comprador, un consumidor que necesita adquirir productos y por esto entrega dinero así empieza el comercio.

El comercio es una actividad económica, donde se realiza un intercambio y está representado por dos sectores la oferta y la demanda, en el sector de la oferta intervienen las empresas que producen, fabrican y comercializan bienes, es decir son los vendedores de los productos. La parte de la demanda está representada por el sector del consumo en este caso son los compradores, las personas que necesitan un bien o servicio por alguna necesidad.

2.2.2.5 Micro y pequeña empresa.

Según el Art.2 de la Ley 28015 citado por **Sánchez (2018)** señala que “la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Estas empresas representan los soportes más importantes en la economía, sobre todo en empleo ya que el 99% representan del número de empresas totales y reúnen el 77% del empleo; a pesar de todo su implicancia en el PBI disminuye al 51% y de las exportaciones es de sólo 11%, esto se debería al bajo nivel en la producción, realmente se demuestra que las Mypes son menos de la mitad (41%) de productivas a comparación de las grandes empresas, especialmente en países latinoamericanos.

2.2.2.6. Remype.

Según el Art.2 de la Ley 28015 citado por **Sánchez (2018)** señala que es un registro donde las micros y pequeñas empresas pueden registrarse para poder suscribirse a los beneficios de la Ley MYPE.

Para poder inscribirse y entrar en la REMYPE todas las empresas establecidas por

personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades como extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Asimismo, deben tener como mínimo un trabajador.

Las empresas del rubro de bares, discotecas, casinos y juegos de azar no pueden inscribirse a este registro.

También puedes efectuar el registro de micro y pequeña empresa a través de virtual online, para esto necesitas contar con el RUC, usuario, clave sol.

El Remype les permite a las micros y pequeñas empresas que se acojan a él a beneficios como participar en las licitaciones públicas, hoy en día las licitaciones públicas a través del estado tienen un volumen muy importante para las actividades de estas micros y pequeñas empresas, el estado a través de la ley permite de que el 30% del presupuesto de las licitaciones estén destinados para este segmento importante de la economía, también estar en el Remype significa a las micro y pequeñas empresas poder participar de los fondos concursables tanto del estado como de las instituciones de cooperación nacional e internacional.

Esta inscripción en el Remype a este segmento empresarial poder participar en capacitaciones que hace el estado y adicionalmente poder participar en las ferias en la cual el estado realiza o el estado facilita para que acudan e incluso a otros países.

2.2.2.7. Política de crédito.

Ramos (2017) señala que las políticas de crédito son procesos que comprende las actividades encaminadas a la decisión de conceder crédito a clientes y aquellas encaminadas a recuperarlas, que permita elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión.

Forma parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto organizar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo perfecto de variables tales como políticas de crédito comercial concedido a clientes y estrategia de cobros.

2.3 Hipótesis

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

Según Van Dalen (1981) citado por **Espinoza (2018)**, establece que las hipótesis son posibles soluciones del problema que se expresan como generalizaciones o

proposiciones. Se trata de enunciados que constan de elementos expresados según un sistema ordenado de relaciones, que pretenden describir o explicar condiciones o sucesos aún no confirmados por los hechos. (p.125).

III. METODOLOGÍA

3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

El nivel que se utilizó fue descriptivo, limitándose a describir los hechos tal cual ocurre. Tipo de investigación fue Cualitativo, con el propósito de identificar las características de las variables de estudio.

En la presente investigación se utilizó el diseño:

Descriptivo: describe las características de las variables.

Bibliográfico, documental: para ello se revisó libros y documentos especializados para la aplicación de la propuesta

De caso: porque está basado en el análisis de una sola empresa.

El diseño que se aplicó es el no experimental, mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración.

Gómez & Cohen (2019) señalan que un diseño es una propuesta concebida, planificada para destinar o configurar. Por lo tanto, elaborar un diseño de investigación conllevaría un conjunto de pautas, contenidos, elaboraciones, que determinarían como ha de transitar la investigación a llevarse a cabo. (p.231).

3.2 Población y Muestra

Según Vargas (2007), citado por **Sucasaire (2022)** señala que la población se define de acuerdo con los objetivos de la investigación. Es decir, primero se debe determinar qué es lo que se quiere analizar y luego se establece en que grupo se va a realizar dicho análisis. (p.13)

Según Cochran (1980), citado por **Sucasaire (2022)** sostiene que existen ventajas al trabajar con muestras tales como el costo reducido, la mayor rapidez de recolección y resumen de información, la mayor posibilidad de obtener información y la mayor exactitud que se puede lograr. (p.16)

3.2.1 Población

Para fines de la investigación, la población estuvo representada por las micro empresas del sector comercio del Perú.

3.2.2 Muestra

La muestra estuvo representada por la empresa GESMAR Servicios Empresariales S.A.C.

3.3 Variables. Definición y Operacionalización.

Título	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Caracterización del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C-Lima y propuesta de mejora, 2021	Independiente	El control interno es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptadas por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes. Castañeda (2018) (p.28)	El sistema de control interno incluye la evaluación de los cinco componentes básicos del COSO. 1) Ambiente de Control. 2) Evaluación de riesgos. 3) Actividad de Control 4) Información y Comunicación. 5) Supervisión y Monitoreo	Ambiente de Control	Valores Éticos
	Control Interno			Estructura Organizativa	
				Compromiso	
				Evaluación de Riesgos	Identificación de Riesgos
				Identificación de Objetivos	
				Responsabilidad	
				Actividad de Control	Manual de Procedimientos
				Normas de Control Interno	
				Políticas de Control de Cobranzas	
				Información y Comunicación	Información Comunicación
Tomada de Decisiones					
Supervisión y Monitoreo	Acciones Correctivas				
Supervisión					
Evaluaciones					

Dependiente Cobranzas	Es un proceso en el cual las cuentas por cobrar se convertirán en efectivo o inversion, es un recurso económico propiedad de una empresa que en un futuro generará beneficios Araiza (2005)	Los procedimientos de cobranzas permiten obtener la recuperabilidad de los activos financieros e incrementa la eficiencia en las cobranzas.	Otrogamiento de Préstamos Procedimientos de Cobranzas	Políticas de Crédito Procedimientos de otorgamiento de crédito Políticas de Cobranzas Procedimientos de Cobranzas
--------------------------	---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia del autor

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.4.1 Técnicas.

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

Según Bavaresco (2001) citado por **Useche et al. (2019)** señalan que las técnicas de recolección de datos son procedimientos y actividades que permiten comprobar el problema planteado de la variable estudiada en la investigación, por lo tanto, el tipo de investigación determinará la técnica a emplear. Los instrumentos son las herramientas que se emplean para obtener los datos de la realidad que se estudia. (p.30).

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

3.4.2 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.

3.5 Método de Análisis de datos

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, 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) Para cumplir con el objetivo específico 4: se procedió a realizar la propuesta de mejora del control interno en el área de cobranzas que contribuya de manera eficiente en el desarrollo de las operaciones de la empresa Gesmar Servicios Empresariales S.A.C.

3.6 Aspectos Éticos

El estudio se realizó teniendo en cuenta los principios, normas y valores éticos aprobados por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución No. 0037-2021-CU-ULADECH de la universidad católica Los Ángeles de Chimbote, 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.

Principio de Justicia. – Se debe informar a los participantes que podrán tener acceso a los resultados de la investigación, así también el trato será equitativo durante el procedimiento de la investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Describir las características del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú, 2021

Cuadro 1: Resultado de los antecedentes

Autor o Autores	Resultados
Cumpa (2019)	Encontró que el 60% de las MYPE no realizan la supervisión de los créditos de forma continua o diaria lo que no le permite tener la información en orden y centrada, el 80% señalan que desconocen sobre una plantilla de evaluación de personal donde pueden indicar la puntualidad, comportamiento, responsabilidad, etc. de los trabajadores así también el 40% respondieron que las empresas no cuentan con normas internas de seguridad, lo que conduce a la desorganización.
Galarza (2018)	Encontró que el 90% de las empresas no cuentan con un área de control interno eficiente, realizan procedimientos empíricos, el 70% señalan la falta de planificación y control de las cuentas por cobrar, dando origen a la falta de liquidez y no pueden hacer frente a sus deudas a corto plazo y el 50% no cuentan con un área de cobranzas, no controlan las cuentas para identificar las cobranzas vencidas.
Pérez (2020)	Encontró que el 90% de las MYPES, contestaron que no tienen implementado un área de control interno realizan gestiones con mucha inestabilidad y si existen problemas, el 70% no tienen actividades de control computarizadas, ni preventivas, el 50% dan facilidades de pago sin tener la información necesaria de los clientes, ya que no cuentan con un plan estratégico, ni operativo, ni políticas de créditos.
García (2019)	En su investigación se pudo evidenciar que el 75% de empresas no realizan la revisión de sus registros, ni realizan auditoría interna dentro de la empresa. El 50% no cuentan con un sistema de control interno incurren en sobrecostos, tienen deficiencias en los valores y responsabilidades, el 65% señalan que no existe una revisión y evaluación periódica para identificar los controles insuficientes.
Guzmán (2021)	Encontró que el 60% de este tipo de empresas comerciales, carecen de un plan de acción. no realizan procesos de mejora continua, en cuanto a las capacitaciones para situaciones de emergencia, el 48%

	señalan que existe carencia de formalidad de los reglamentos, manuales y código de ética de la empresa y el 50% señalan que sus actividades de monitoreo son deficientes, ya que no realizan evaluaciones periódicas, lo que no le permite hacer mejoras continuas.
Ocas & Vásquez (2020)	Encontró que el 70% de los encuestados señalan deficiencias en la cartera de clientes no le dan el seguimiento adecuado, dan créditos a muy largo plazo, afectando la liquidez de la empresa, el 60% señalan que no tienen implementado un sistema de control interno, las empresas toman decisiones de negocio con base en suposiciones y el 40% no aplican los componentes del control interno, lo realizan de manera empírica.
Palomino (2019)	En su investigación consideró que el 70% de las MYPE, hay una inadecuada segregación de funciones, ya que no cuentan con un MOF, lo que no les permite llevar a cabo la correcta gestión en el cumplimiento de las cobranzas, el 60% no envían extractos de cuentas a los clientes, no hay una estricta vigilancia de los saldos vencidos y no vencidos, ni detectan los atrasos para priorizar las acciones de cobro.

Nota: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales

4.1.2 Respetto al objetivo específico 2

Identificar y describir las características del control interno en el área de cobranzas de la empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C de Lima, 2021.

Elementos de comprobación	Preguntas	Resultados objetivo específico 2
Ambiente de Control	1) ¿Su empresa tiene elaborado e implementado su MOF? 2) ¿Su empresa tiene un Código de Ética? 3) ¿Su empresa tiene implementado su Sistema de Control Interno? 4) ¿Su empresa tiene elaborado aprobado su Organigrama?	La empresa no tiene definido las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo, ya que no tienen elaborado e implementado, su MOF, tampoco cuenta con un sistema de Control Interno, lo realizan de manera empírica, pero si cuenta con un Código de Ética y elaborado y aprobado su Organigrama.

Evaluación de Riesgos	<p>5) ¿Su empresa tiene implementado una oficina de riesgos?</p> <p>6) ¿Su empresa tiene elaborado aprobado su Plan de Contingencia?</p> <p>7) ¿Su empresa tiene implementado y aprobado su Mapa de Riesgos?</p>	<p>En los puestos y lugares de trabajo de la empresa no están identificados las señales de advertencia de las zonas peligrosas, ya que no cuentan con una oficina de riesgos, pero si tiene elaborado su Plan de Contingencia para hacer frente a situaciones imprevistas, es operativo, claro y sencillo, desconocen las zonas de menor y mayor riesgo por la falta de su Mapa de Riesgos.</p>
Actividad de Control	<p>8) ¿Su empresa tiene elaborado, aprobado e implementado su Manual de Procedimientos?</p> <p>9) ¿Su empresa tiene redactado y documentado los documentos de control?</p> <p>10) ¿Su empresa está aplicando los componentes de Control Interno?</p>	<p>La empresa si tiene redactado y documentado los Documentos de Control así también están aplicando los componentes de Control Interno de manera empírica, el número de errores a la hora de realizar el trabajo es mucho mayor, ya que no tiene sus procesos documentados, por desconocimiento del Manual de Procedimientos.</p>
Información y Comunicación	<p>11) ¿Su empresa tiene elaborado su Página Web?</p> <p>12) ¿Su empresa tiene implementado sus sistemas físicos y virtuales de comunicación?</p> <p>13) ¿Su empresa tiene elaborado y aprobado su sistema de comunicación interna o externa?</p>	<p>La gestión de la empresa se centra en sus clientes estables, por eso no le toman importancia a la elaboración de su página web, sin embargo, utilizan sus sistemas de comunicación interna, externa, físicos y virtuales como herramienta de difusión para ser contacto con el consumidor.</p>
Supervisión y Monitoreo	<p>14) ¿Su empresa tiene Manuales, Formatos y documentos Formativos?</p> <p>15) ¿Su empresa realiza acciones de supervisión para conocer el desarrollo de sus actividades?</p> <p>16) ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?</p>	<p>La empresa realiza periódicamente la supervisión en cada una de las áreas, lo que permite detectar las deficiencias dentro de la empresa, llevan de forma ordenada a través de Manuales, Formatos, los procedimientos, organización, la información que consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.</p>

Otorgamiento de Préstamos	17) ¿Su empresa cuenta con políticas de crédito? 18) ¿Su empresa tiene un área de Crédito y Cobranzas?	La empresa cuenta con Políticas de Crédito, pero muy flexibles, dan facilidades de pago a los clientes, ya que no cuentan con un personal idóneo en esta área,
Procedimientos de Cobranzas	19) ¿Su empresa envía correos del estado de cuenta a los clientes para las cobranzas? 20) ¿Su empresa tiene algún control de las cuentas incobrables?	La falta de un personal idóneo en el área de cobranzas, permite que el control de las cuentas incobrables sea poco eficaz, así también el enviar correos del estado de cuenta a los clientes es muy débil.

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del cuestionario

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C de Lima, 2021

Elementos de comprobación	Resultados objetivo específico 1	Resultados objetivo específico 2	Coincidencias
Ambiente de Control	Cumpa (2019), Galarza (2018), Pérez (2020), García (2019), Ocas & Vásquez (2020) y Palomino (2019) encontraron que la mayoría de las empresas dedicadas al comercio no tienen implementado métodos de control interno, lo realizan de manera empírica.	La empresa no tiene implementado su Sistema de Control Interno, lo realiza de manera empírica.	Ambos resultados coinciden, que las empresas comerciales llevan el control interno de manera empírica.
Evaluación de Riesgos	Galarza (2018), Pérez (2020), García (2019) y Guzmán (2021) encontraron que más del 50% de este tipo de empresas comerciales desconocen sobre un programa de riesgos que les permita reconocer y examinar los peligros que se puedan presentar.	La empresa si tiene elaborado y aprobado su Plan de Contingencia, es operativo, claro y sencillo, para ser frente a situaciones imprevistas.	Se observa que no existe coincidencia entre ambos resultados, ya que la empresa en estudio si tiene elaborado su Plan de Contingencia de manera claro y

			sencillo
Actividad de Control	Pérez (2020), Cumpa (2019), García (2019), Guzmán (2021) y Ocas & Vásquez (2020) establecen que las empresas comerciales no cuentan con métodos computarizadas que les permita realizar la revisión de sus registros que les ayude a evaluar la eficacia de llevar un buen control de las actividades.	La empresa en estudio no tiene elaborado e implementado su Manual de Procedimientos, los errores a la hora de realizar el trabajo es mucho mayor, ya que no tiene sus procesos documentados.	Existe coincidencia ya que ambos tienen falencias en identificar los riesgos, no hay mecanismos para las actividades de control.
Información y Comunicación	García (2019), Cumpa (2019), Pérez (2020), Galarza (2018) establecen que más del 70% señalan que la comunicación entre la administración y los trabajadores no es constante, lo que impide que se transmita los planes, estrategias y tareas a realizar tanto internos como externos.	Utilizan sus sistemas de Comunicación interna y externa, físicos y virtuales como herramienta de difusión para hacer contacto con el consumidor.	Se observa que ambos resultados no coinciden, ya que la empresa en estudio si ha establecido canales de comunicación, en base a un sistema donde informa capacita e instruye.
Supervisión y Monitoreo	Cumpa (2019), Pérez (2020), García (2019), Ocas & Vásquez (2020) encontraron que más del 50% de las MYPE, señalan que sus actividades de monitoreo son deficientes, ya que no realizan evaluaciones periódicas, el 70% señalan que desconocen sobre una plantilla de evaluación de personal.	La empresa en estudio si existe un monitoreo por parte de la administración. lo realizan periódicamente para detectar las deficiencias dentro de la empresa.	Ambos resultados no coinciden, ya que la empresa en estudio si realiza monitoreos constantes, además realiza auditorías internas como externas.
Otorgamiento de Préstamos	Ocas & Vásquez (2020), Cumpa (2019), Galarza (2018), Pérez (2020) y Palomino (2019) Encontraron que más del 50% tienen deficiencias en la cartera de clientes, dan créditos a muy largo plazo, no cuentan con políticas de Crédito, no evalúan el perfil	La empresa cuenta con políticas de crédito, pero muy flexibles, dan facilidades de pago a los clientes, ya que no cuentan con un personal idóneo en esta área.	Se observa que no existe coincidencia entre ambos resultados ya que la empresa en estudio si tiene políticas de crédito, aunque son muy

	del cliente para aprobar o rechazar el crédito.	flexibles, pero lo aplican.
Procedimientos de Cobranzas	Palomino (2019), Ocas & Vásquez (2020), Cumpa (2019), Galarza (2018), Pérez (2020), en su investigación encontraron que el 70% de las MYPE señalan la falta de planificación y control de las cuentas por cobrar, dando origen a la falta de liquidez y no pueden hacer frente a sus deudas a corto plazo., el 60% no envían extractos de cuentas a los clientes.	Ambos resultados coinciden, ya que ambos señalan que las empresas comerciales no cuentan con un personal idóneo para el área de cobranzas.

Nota: Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2

4.1.4 Respecto al objetivo específico 4

Hacer una propuesta para mejorar el control interno en el área de cobranzas de la empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C de Lima, 2021.

Propuesta No. 1: Implementación de un Manual de Organización y Funciones

En la empresa en estudio no tienen definidos las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo, Siendo el MOF un manual donde están descritos todas las funciones, responsabilidades, de cada puesto o área de trabajo, así también los objetivos que tiene la empresa y todas las características de los diferentes cargos que se desarrollan en la empresa. Dicho Manual será de gran ayuda para que los trabajadores estén orientados y puedan cumplir con sus funciones y responsabilidades, dando como resultado el buen funcionamiento en la empresa, así también cumplir con sus objetivos.

Propuesta No. 2: Contratar a un personal para el área de Cobranzas

Para ello se plantea contratar a un personal para que se encargue exclusivamente de dicha área, ya que el jefe de personal viene realizando dicha labor, el cual se sobrecarga de trabajo y no realiza efectivamente sus funciones, dejando pendientes las cobranzas, afectando la liquidez en la empresa.

Propuesta No. 3: Realizar capacitaciones al personal de la empresa

Se plantea realizar capacitaciones a todo el personal de la empresa, con la finalidad de que adquieran conocimientos, realicen sus funciones con mucha responsabilidad, tengan buena conducta dentro de la empresa, el cual dará como consecuencia que la empresa cumpla con sus objetivos planteados.

Al realizar estas capacitaciones la empresa en estudio podrá enfrentarse a las diversas debilidades que hay en cada área, ya que al estar los trabajadores capacitados continuamente les será más fácil resolver cualquier duda y hacerle frente a cualquier problema que se presente, el estar preparado, estar más eficiente, sentirse seguro de sí mismo ayudará al cumplimiento de sus funciones. Estas capacitaciones ayudarán a estar informados, actualizados, conocer las normas de cada área, así como mejorar la relación entre los trabajadores, conocer estrategias sobre todo en el área de cobranzas, conocer métodos para dar una mejor atención a los clientes.

4.2 Discusión

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1

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

Cumpa (2019), Pérez (2020) y Guzmán (2021) coinciden al afirmar que la mayoría de empresas comerciales llevan el control interno de manera empírica, ya que no cuentan con el MOF lo que no les permite llevar una correcta gestión en las cobranzas, tampoco con un código de ética, ni con métodos de control interno, realizan gestiones con mucha inestabilidad, dan facilidades de pago sin tener la información necesaria de los clientes, ya que no cuentan con un plan estratégico, ni operativo, ni políticas de créditos. **Galarza (2018)** señala que el 90% de las empresas comerciales no cuentan con un área de control interno eficiente, la falta de planificación y control de las cuentas por cobrar, dan origen a la falta de liquidez y no pueden hacer frente a sus deudas a corto plazo, sin embargo, el autor **Ocas & Vásquez (2020)**, señala que solo el 40% de empresas comerciales no tienen implementado un sistema de control interno, las empresas toman decisiones de negocio con base en suposiciones, el 40% no aplican los componentes del control interno. **Palomino (2019)** señala que no hay una correcta gestión en el cumplimiento de las cobranzas, el 60% no envían extractos de cuentas a los clientes, no hay una estricta vigilancia de los saldos vencidos y no vencidos, ni detectan los atrasos para priorizar las acciones de cobro, no coincide a lo que afirma el autor **García (2019)**

que resalta la importancia de las políticas de cobro ya que son procedimientos que se establecen en cada empresa para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La eficacia de las políticas de cobro se puede evaluar determinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Lo recomendable es que las políticas de cobranza se analicen de manera periódica de acuerdo con las condiciones y necesidades de la empresa, y de la situación en que se desarrollan sus operaciones.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2.

La empresa Gesmar Servicios Empresariales S.A.C no tiene definido las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo, ya que no tienen elaborado e implementado, su MOF, tampoco cuenta con un sistema de Control Interno, lo realizan de manera empírica, este resultado se asemeja a lo encontrado por **Palomino (2019)** quien afirma que las Mypes, no hay una inadecuada segregación de funciones, ya que no cuentan con un MOF, lo que no les permite llevar a cabo la correcta gestión en el cumplimiento de las cobranzas. Asimismo, la empresa en estudio realiza periódicamente la supervisión en cada una de las áreas, lo que permite detectar las deficiencias dentro de la empresa, este resultado no se asemeja a lo encontrado por **Cumpa (2019)**, quien afirma que las MYPE no realizan la supervisión de los créditos de forma continua o diaria lo que no le permite tener la información en orden y centrada.

La empresa en estudio señala que los puestos y lugares de trabajo de la empresa no están identificados las señales de advertencia de las zonas peligrosas, ya que no cuentan con una oficina de riesgos, este resultado se asemeja a lo encontrado por **Guzmán (2021)** quien encontró que el 60% de este tipo de empresas comerciales, carecen de un plan de acción. no realizan procesos de mejora continua, en cuanto a las capacitaciones para situaciones de emergencia. La empresa Gesmar Servicios Empresariales cuenta con Políticas de Crédito, pero muy flexibles, dan facilidades de pago a los clientes, ya que no cuentan con un personal idóneo en esta área, este resultado se asemeja a lo encontrado por **Ocas & Vásquez (2020)** quien afirma que el 70% de los encuestados señalan deficiencias en la cartera de clientes no le dan el seguimiento adecuado, dan créditos a muy largo plazo, afectando la liquidez de la empresa.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3.

Según los autores **Galarza (2018)**, **Cumpa (2019)** y **Pérez (2020)**, las Mypes del sector comercio llevan el control interno de manera informal, en la práctica los empresarios no le dan la importancia a la aplicación del sistema de control interno, ya que muchos de

ellos cuentan con los procesos, procedimientos, políticas pero no realizan un adecuado seguimiento, actualización y socialización de dichos procesos al personal de las empresas, de igual manera sucede con la empresa caso de estudio, que llevan el control interno de manera informal. De acuerdo con la investigación de **Palomino (2019)** señala que las empresas comerciales no tienen elaborado, ni implementado el Manual de Organización y Funciones (MOF), lo mismo sucede con la empresa en estudio, no tienen elaborado, ni implementado. Este MOF, va permitir que cada trabajador tenga por escrito y en cada área de la empresa sus funciones y responsabilidades, bien definidos. Según **Gutiérrez (2019)** hay deficiencias respecto a la comunicación y el tratamiento que se da a cierta información, no tienen buena comunicación interna y externa, la empresa caso de estudio si lo tienen bien definido ya que hay buena comunicación de parte de la gerencia con todos los trabajadores, informándoles sobre los procesos, cambios y proyectos de la empresa. Según los resultados de **Pérez (2020)** las empresas comerciales no identifican los riesgos en cada área de la empresa, asimismo no tiene elaborado, ni implementado un Plan de Contingencia ante cualquier desastre que pueda suceder, la empresa caso de estudio si resalta la importancia de un Plan de Contingencia, es por ello que tienen elaborado, aunque es sencillo; es claro, detallado y sirve ante cualquier adversidad que sucediera.

Respecto a las cobranzas, **Cumpa (2019)** señala que las empresas comerciales no realizan la gestión de cobro de manera efectiva, no cuentan con políticas de crédito, ni políticas de cobranzas, por el cual tienen problemas en realizar las cobranzas oportunamente, lo mismo sucede con la empresa caso de estudio que no realizan la correcta planificación y control de las cuentas por cobrar, tienen políticas de créditos, pero no están bien definidos y son flexibles. Según **Ocas & Vásquez (2020)** encontró deficiencias en la cartera de clientes, asimismo la falta de personal que se encargue únicamente del área de cobranzas ha originado una cartera de morosidad, resultado que coincide con la empresa caso de estudio ya que hay una inadecuada segregación de funciones, hay un personal que realiza de 2 a 3 funciones lo cual da como consecuencia deficiencia en el área de cobranzas.

4.2.4 Respecto al objetivo específico 4.

- Lo primero e importante que se propuso a la empresa en estudio es implementar el MOF (Manual de Organización y Funciones), al tener dicho manual los trabajadores de la empresa conocerán de forma clara, detallada y sencilla todas las funciones que deben de realizar en las diferentes áreas de la empresa, así como

también realizarán sus funciones de acuerdo al cargo que ocupan.

- En lo referente a la propuesta de contratar un personal para el área de cobranzas, es con el propósito de que el personal que realizaba las diferentes labores, pueda liberarse de esas funciones, ya que se pudo evidenciar que un solo trabajador no se abastece para realizar todas las funciones. El personal contratado se encargará exclusivamente en el área de cobranzas a los clientes para evitar que las cuentas por cobrar se conviertan en cuentas incobrables.
- Los mismos trabajadores manifestaron los temas importantes para las capacitaciones en las diferentes áreas de la empresa, se sintieron motivados al plantearle esta propuesta de realizar capacitaciones, ya que se sentirán más seguros y eficientes a la hora de realizar sus labores.

V. CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

Después de haber realizado la investigación sobre la Caracterización del Control Interno en el área de Cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú: caso empresa GESMAR Servicios Empresariales S.A.C-Lima y Propuesta de mejora, 2021 se llegó a las siguientes conclusiones, como se detalla a continuación:

5.1.1 Objetivo específico 1:

Los autores citados en los antecedentes nacionales, regionales y locales coinciden al afirmar que las empresas comerciales no cuentan o tienen implementado de manera empírica el sistema de control interno, señalan la falta de planificación y control de las cuentas por cobrar, dando origen a la falta de liquidez y no pueden hacer frente a sus deudas a corto plazo, tienen deficiencias en la cartera de clientes, dan créditos a muy largo plazo, no cuentan con políticas de crédito, no evalúan el perfil del cliente para aprobar o rechazar el crédito, no realizan la supervisión de los créditos de forma continua o diaria, lo que no le permite tener toda la información en orden y centrada. Asimismo, señalan que carecen de un plan de acción, no realizan procesos de mejora continua en cuanto a las capacitaciones para situaciones de emergencia, señalan que sus actividades de monitoreo son deficientes, ya que no realizan evaluaciones periódicas, lo que no les permite hacer mejoras continuas.

También señalan que hay una inadecuada segregación de funciones, ya que no

cuentan con un MOF, lo que no les permite llevar a cabo la correcta gestión en el cumplimiento de las cobranzas, son poco eficaces los métodos computarizados que realizan lo que no les permite realizar la revisión de sus registros, realizar auditorías internas, que les ayude a evaluar la eficacia de llevar un buen control de las actividades

5.1.2 Objetivo específico 2:

Tomando en cuenta a las preguntas realizadas al gerente de la empresa Gesmar Servicios Empresariales S.A.C. se concluye que la empresa lleva a cabo sus actividades de manera empírica no tiene implementado el Control interno, observándose deficiencia en los procedimientos de cobro, también se concluye que la empresa si está aplicando de manera correcta su Plan de Contingencia es operativo, claro y sencillo para hacer frente a situaciones imprevistas, sin embargo en los puestos y lugares de trabajo de la empresa no están identificados las señales de advertencia de las zonas peligrosas, ya que no cuenta con una oficina de riesgos.

Asimismo, se concluye que la empresa si tiene redactado y documentado los Documentos de Control así también están aplicando los componentes de Control Interno de manera empírica, el número de errores a la hora de realizar el trabajo es mucho mayor, ya que no tiene sus procesos documentados, por desconocimiento del Manual de Procedimientos.

También se concluye que la empresa si está implementando de forma correcta el componente de información y comunicación dentro de la empresa, utiliza sus sistemas de comunicación interna y externa, físicos y virtuales como herramienta de difusión para hacer contacto con el consumidor, la gestión de la empresa se centra en sus clientes estables, por eso no le toman importancia a la elaboración de su página web

Asimismo, se concluye que la supervisión y monitoreo que se realiza en la empresa es muy bueno, la empresa realiza periódicamente la supervisión en cada una de las áreas, lo que permite detectar las deficiencias dentro de la empresa.

Llevan de forma ordenada a través de Manuales, Formatos, los procedimientos, organización, la información que consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

En lo referente al otorgamiento y procedimientos de créditos la empresa tiene un deficiente control interno respecto a la gestión de créditos y cobranzas, la empresa cuenta con políticas de crédito, pero muy flexibles, dan facilidades de pago a los clientes, ya que no cuentan con un personal idóneo en esta área.

5.1.3 Objetivo específico 3:

De acuerdo al análisis comparativo del objetivo específico 01 y 02, se concluye con respecto al componente ambiente de control y procedimientos de cobranzas sí coinciden, ya que la empresa del caso de estudio no tiene implementado su sistema de Control Interno, lo realiza de manera empírica, en relación al componente evaluación de riesgos, supervisión y monitoreo, información y comunicación no coinciden porque la empresa conoce del tema de forma muy correcta, si tiene implementado su plan de contingencia es operativo, claro y sencillo, asimismo hay buena comunicación dentro de la empresa utilizan sus sistemas de Comunicación interna y externa, físicos y virtuales como herramienta de difusión para hacer contacto con el consumidor.

En lo referente al otorgamiento de préstamos no coinciden por que la empresa si cuenta con políticas de cobranzas, pero muy flexibles, dan facilidades de pago a los clientes, ya que no cuentan con un personal idóneo en esta área.

5.1.4 Objetivo específico 4:

1. La implementación del MOF es muy importante para toda empresa, ya que todos los trabajadores conocerán las funciones que van a realizar, y esto permitirá que la empresa logre sus objetivos planteados. Mientras tengan claras las funciones y responsabilidades que van a realizar su desempeño será eficiente y el desempeño laboral incrementará.
2. Contratar a un personal para el área de cobranzas, permitirá tener el efectivo para poder cumplir con las diferentes obligaciones, permitirá tener las cuentas por cobrar actualizadas, y no permitirá que haya cuentas incobrables, que afecten a la empresa.
3. Se debe realizar las capacitaciones para que los trabajadores realicen sus labores con mucha eficacia y responsabilidad, tendrán conocimientos, así mismo estas capacitaciones permitirá que defina las necesidades reales de los trabajadores de la empresa, ya que ellos son la parte importante para que la empresa logre sus objetivos trazados.
4. Identificar y supervisar los posibles riesgos, ya que la empresa no tiene implementado su mapa de riesgos.
5. Elaboración de un Control en las actividades (Manual de procedimientos), realizar una revisión y socialización del Manual de Procedimientos.
6. Mejorar la información y comunicación, elaboración y revisión de la página web para la empresa.

7. Supervisión y actualización del cumplimiento de los reglamentos del control interno.
8. Revisión y actualización del Otorgamiento de préstamos (políticas de crédito)
9. Elaboración de los procedimientos de cobranzas, ya que la empresa no realiza un control de las cuentas incobrables.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 Objetivo específico 1:

Se recomienda a todas las micro empresas implementar un sistema de control interno, así también establecer un área de cobranzas para el mejor manejo adecuado y así lograr obtener sus metas y objetivos trazados dentro y fuera de la empresa.

6.2 Objetivo específico 2:

Se le recomienda a la empresa Gesmar Servicios Empresariales S.A.C, la implementación del manual de organización y funciones, así como un manual de procedimientos a seguir en la empresa, que servirá de apoyo para mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos internos.

Con el fin de obtener mayores utilidades y así poder alcanzar los objetivos propuestos, la gerencia debe desarrollar capacitaciones al personal para que haya eficiencia y eficacia en todas las actividades de la empresa.

6.3 Objetivo específico 3:

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

El departamento de contabilidad deberá solicitar los informes de créditos y cobranzas periódicamente a fin de realizar las provisiones y los castigos de incobrables correspondiente.

6.4 Objetivo específico 4:

Implementar un Manual de Organización y Funciones, con la finalidad de que sus trabajadores puedan tener de forma definida y por escrito sus funciones, así también su desempeño laboral aumentará.

Implementar un área de cobranzas, de esta manera la empresa tomará decisiones acertadas y a la vez será más eficiente las cobranzas, así también realizar capacitaciones

para que los trabajadores se sientan más seguros y eficientes a la hora de realizar sus labores, estructurar programa de capacitaciones que defina las necesidades reales de los trabajadores, en lo cual podrán adquirir conocimientos y habilidades.

Contratar a un personal que se encargue exclusivamente de las cobranzas, así el personal que realiza de 2 a 3 funciones se sienta más liberado, y realice cada función de manera eficiente.

Propuesta para mejorar el control interno en el área de cobranzas de la empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C de Lima, 2021

Problemática	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Cronograma
Ambiente de Control	Elaboración, revisión de los reglamentos internos de la empresa (MOF), (Código de ética y organigrama)	100% de documentos elaborados y revisados	Emitir un informe de elaboración, y revisión	Elaboración: titular-gerente	Período: agosto – setiembre 2023
	Actualización del Código de ética, MOF y organigrama Socialización y sensibilización de los documentos normativos	100% de documentos actualizados y socializados	Emitir un informe de actualización, y emitir documentos socializados y sensibilizados		Período: octubre –diciembre2023
Evaluación de Riesgos	Identificar y supervisión de posibles riesgos (mapa de riesgos)	100% de documentos supervisados e identificados	Emitir documentos de revisión y supervisión	Elaboración: titular-gerente	Agosto-Setiembre 2023
	Socialización y sensibilización de	100% de personas socializados y	Emitir documentos socializados y		Diciembre- 2023

	los posibles riesgos.	sensibilizados	sensibilizados		
Actividad de Control	Elaboración de un Control en las actividades (Manual de procedimientos)	100% de documentos elaborados	Emitir un informe de elaboración	Elaboración: titular-gerente	Agosto-Setiembre 2023
	Revisión del Manual de procedimientos Socialización y sensibilización del Manual de Procedimientos	100% de personas socializados y sensibilizados	Emitir un informe de revisión, actualización y sociabilización		octubre-diciembre 2023
Información y Comunicación	Mejorar la información y comunicación Elaboración de página web.	100% de documentos elaborados	Emitir un informe de elaboración	Elaboración: titular-gerente	Agosto-Setiembre 2023
	Realizar capacitaciones para los trabajadores Revisión de la información y comunicación de la página web	100% de documentos realizados y revisados	Emitir un informe de revisión y capacitaciones		octubre-diciembre 2023
Supervisión y Monitoreo	Supervisión del cumplimiento de los reglamentos del	100% de documentos supervisados y actualizados	Emitir un informe de supervisión y actualización	Elaboración: titular-gerente	Agosto-Setiembre 2023 Octubre-

	control interno Actualización de los reglamentos de control interno				diciembre 2023
Otorgamiento de préstamos	Revisión del Otorgamiento de préstamos (políticas de crédito)	100% de documentos revisados	Emitir un informe de revisión	Elaboración: titular-gerente	Agosto-Setiembre 2023
	Actualización de las políticas de crédito	100% de documentos actualizados	Emitir un informe de actualización		Octubre-diciembre2023
	Elaboración de los procedimientos de cobranzas.	100% de documentos elaborados	Emitir un informe de elaboración		Agosto-Setiembre 2023
	Solicitar la contratación de un personal para el área de cobranzas	100% de documentos solicitados	Emitir documentos de solicitud		Agosto-Setiembre 2023
Evaluación del cumplimiento y resultados de la propuesta de mejora		Propuestas mejoradas	Riesgos disminuidos, personal involucrado, supervisión periódica	Elaboración: titular-gerente	Diciembre 2023

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. (2017). Canales de distribución. In F. editorial Areandino (Ed.), *Universidad del Área Andina*. <https://core.ac.uk/download/pdf/326423549.pdf>
- Andicoechea, L. (2014). *Control Interno y Gestión de riesgos para contables*. 44. https://ocw.ehu.eus/file.php/321/3-CAP-2-Elementos_de_control_interno_en_las_organizaciones--.pdf
- Araiza, V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. *Comité Técnico Nacional de Tesorería*, 13, 1–8. <https://goo.su/hhp2kP>
- Castañeda, J. (2018). Gestión, administración de riesgos y modelos de control interno. In *Gestión, administración de riesgos y modelos de control interno*. <https://core.ac.uk/download/pdf/326423778.pdf>
- Castro, J., & Lorenti, D. (2019). Propuesta de control interno para mejorar la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Coyhaique S.A. In *Ayan* (Vol. 8, Issue 5). <https://goo.su/BuUQJ2>
- Comex, P. (2019). Las micro y pequeñas empresas en el Perú: Resultados en 2019. *Informe Anual de Diagnóstico y Evaluación Acerca de La Actividad Empresarial de Las Micro y Pequeñas Empresas En El Perú , y Los Determinantes de Su Capacidad Formal.*, 1–51. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>
- Conasev. (2018). *Superintendencia del Mercado de Valores. Manual Para La Preparación De Información Financiera*. 120. https://www.smv.gob.pe/uploads/mif_2008.pdf
- Cumpa, M. del R. (2019). *Control Interno y su Incidencia en las Cuentas por Cobrar En La empresa RODSON MUSIC. Chiclayo, 2017*. <https://onx.la/26480>
- Del Valle, E. (2005). Crédito y cobranzas. *Universidad Nacional Autónoma de México*, 01–76. <https://goo.su/nr2EQUW>
- Dini, M., & Stumpo, G. (2020). MIPIMES en América Latina: Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las MIPYMES. In *Cepal*. <https://goo.su/gUYY>
- Espinoza, E. (2018). La hipótesis en la investigación Hypothesis in research. *Mendive Revista de Educación*, 16(1), 1815–7696. <https://goo.su/1vfpaaO>
- 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://goo.su/00rq0G>

- García, M. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Maquisa S.A.C. - San Vicente de Cañete, 2018*. 1–95. <https://goo.su/WVwP>
- García, X. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(26), 70. <https://goo.su/bhOa>
- Gómez, G., & Cohen, N. (2019). *Metodología de la Investigación ¿Para qué?* <https://goo.su/q9mTy>
- González, R. (2013). Marco integrado de control interno. Modelo COSO III - Manual del Participante. *Qualpro Consulting S.C.*, 1, 39. <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Gutiérrez, J. (2019). *Caracterización del Control Interno de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú caso: Empresa Gutierrez Rojas Erika Marcela, Bellavista-Sullana y propuestas de mejora, 2018*. <https://goo.su/1kpCwx>
- Guzmán, J. (2021). Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú – 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://acortar.link/7S9sPS>
- Higuerey, A. (2007). *Administración de Cuentas por Cobrar*. 26. http://www.webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf
- La Contraloría, General de la República. (2011). Conceptos básicos sobre el Control Interno. 1-34 <https://n9.cl/yfwto>
- La Contraloría General de la República [CGR]. (2016). Departamento De Estudios E Investigaciones. *Contraloría General de La República*, 2–12. https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf
- La Rosa, R. (2020). *Caracterización del Control Interno en la gestión administrativa de la pollería Huaura S.A.C. ubicada en el distrito de Huaura*. 98. <https://goo.su/89XYm>
- Larrarte, P. (2018). *Fundamentos De La Administración*. Fundación Universitaria del área andina, Bogotá D.C. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425223.pdf>

- Ley No.28015. (2003). *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña empresa*.
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno* (p. 16).
<https://www.ecoediciones.mx/wp-content/uploads/2018/04/Auditoría-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR]. (2018). *Reporte Mensual De Comercio*. 6. <https://acortar.link/JgU9qm>
- 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*. <https://acortar.link/kA4uZP>
- Muñoz, D. (2019). Propuesta del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class International Mover S.A. Ate, 2018. *Proceso de Gestion de Compras de La Empresa Cencosud S.A. Metro, 1*, 85. <https://goo.su/GWdk>
- Ocas, M., & Vásquez, E. (2020). *El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L, Los Olivos, 2018*. <https://acortar.link/pOo3jy>
- Palomino, S. (2019). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de tesorería de la empresa papelera ALFA S.A – El Agustino 2019*. <https://acortar.link/X14Opp>
- Pérez, C. (2019). Comparación internacional del aporte de las mipymes a la economía. *Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales, 03*, 14. <https://onx.la/d8bf2>
- 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*. <https://acortar.link/YQiU57>
- Ponce, O., Morejón, M., Salazar, G., & Baque, E. (2019). Introducción a las finanzas. In *Introducción a las finanzas* (Primera ed). <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2019/09/Introducci%C3%B3n-a-las-finanzas.pdf>
- Ramos, S. (2017). *Técnicas de Ventas* (Fondo editorial Andino (Ed.)). <https://core.ac.uk/download/pdf/326425109.pdf>
- Rivera, K. (2020). Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa Farmacid S.A.S. *Universidad de La Salle, 5(4)*, 112–154. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_p

ublica

- Sánchez, B. (2018). Las Mypes En Perú. Su Importancia Y Propuesta Tributaria. *Quipukamayoc*, 13(25), 127. <https://onx.la/d4fb9>
- Saravia, A., & Amorim, L. (2009). Influencia de la Ingeniería en el Desarrollo Comercial de la Humanidad: Edad Antigua. *Lámpsakos*, 5, 41. <https://www.redalyc.org/pdf/6139/613965348005.pdf>
- Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación* (Primera Ed). <https://onx.la/e29d8>
- Useche M, Artigas W, Queipo B. y Perozo E. (2019). *Técnicas e Instrumentos de recolección de datos cualitativos-Cuantitativos* (Primera ed). <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88>. Tecnicas e instrumentos recolección de datos.pdf?sequence=1
- Vagni, A. (2018). Análisis del Sistema Control Interno de la Empresa Unipersonal GAS-CEM, Ubicada en Laguna Larga Provincia de Córdoba para el Año 2018. *Universidad Siglo 21*. <https://onx.la/5eef3>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Muestra
		General:	General:	Independiente:	Tipo:	Población:
Caracterización del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C-Lima y propuesta de mejora, 2021	¿Cuáles son las características del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C - Lima y cómo mejorarlas 2021?	Identificar y describir las características del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C – Lima y hacer una propuesta de mejora, 2021	Dado que la investigación es de diseño no experimental, descriptivo, documental y de caso, no aplica o no le corresponde hipótesis	Control interno	Cualitativo	Ciudad de Lima Micro empresas del sector comercio del Perú.
		Específicos:		Dependiente:	Nivel:	Muestra
		1. Describir las características del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú, 2021.		Cobranzas	Descriptivo	empresa Gesmar Servicios Empresariales S.A.C.

2. Identificar y describir las características del control interno en el área de cobranzas de la empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C de Lima, 2021
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C de Lima, 2021
4. Hacer una propuesta para mejorar el control interno en el área de cobranzas de la empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C de Lima, 2021

Diseño:
No experimental,
bibliográfico y de
caso
Técnica:
Entrevista
Instrumento:
Cuestionario

Fuente: Elaboración propia del autor

Anexo 02: Instrumento de recolección de información

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS DE LAS MICRO EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA GESMAR SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.C – LIMA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021

La presente investigación es conducida por Isabel Hilario Taquire, estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

I. Caracterización del Control Interno

Ambiente de Control

1. ¿Su empresa tiene elaborado e implementado su Manual de Organización y Funciones?

SI () NO (X)

2. ¿Su empresa tiene un Código de Ética?

SI (X) NO ()

3. ¿Su empresa tiene implementado su sistema de Control Interno?

SI () NO (X)

4. ¿Su empresa tiene elaborado y aprobado su organigrama?

SI (X) NO ()

Evaluación de Riesgos

5. ¿Su empresa tiene implementado una oficina de riesgos?

SI () NO (X)

6. ¿Su empresa tiene elaborado y aprobado su plan de contingencia?

SI (X) NO ()

7. ¿Su empresa tiene implementado y aprobado su mapa de riesgos?

SI () NO (X)

Actividad de Control

8. ¿Su empresa tiene elaborado, aprobado e implementado su manual de procedimientos?

SI () NO (X)

9. ¿Su empresa tiene redactado y documentado los documentos de control?

SI (X) NO ()

10. ¿Su empresa está aplicando los componentes del Control Interno?

SI (X) NO ()

Información y Comunicación

11. ¿Su empresa tiene elaborado su página web?

SI () NO (X)

12. ¿Su empresa tiene implementado sus sistemas físicos y virtuales de comunicación?

SI (X) NO ()

13. ¿Su empresa tiene elaborado y aprobado su sistema de comunicación interna o externa?

SI (X) NO ()

Supervisión y Monitoreo

14. ¿Su empresa tiene manuales, formatos y documentos formativos?

SI (X) NO ()

15. ¿Su empresa realiza acciones de supervisión para conocer el desarrollo de sus actividades?

SI (X) NO ()

16. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?

SI (X) NO ()

II. Caracterización en el área de cobranzas

Otorgamiento de Préstamos

17. ¿Su empresa cuenta con políticas de crédito?

SI (X) NO ()

18. ¿Su empresa tiene un área de Crédito y Cobranzas?

SI () NO (X)

Procedimientos de Cobranzas

19. ¿Su empresa envían correos del estado de cuenta a los clientes para las cobranzas?

SI () NO (X)

20. ¿Su empresa tiene algún control de las cuentas incobrables?

SI () NO (X)

Fuente: Elaboración propia del autor


ISABEL Hilario T.
07488162


Carlos San Martín A.
- 09442607

Anexo 03: Validez del instrumento

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Hilario Taquire Isabel, con documento de identidad N° 07488162, declaro bajo juramento que, el instrumento de recolección de información ha sido validado.

Me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de Lima a los 15 días del mes de julio, año 2023.



Hilario Taquire, Isabel
DNI 07488162

Anexo 04: Confiabilidad del instrumento

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Hilario Taquire Isabel, con documento de identidad N° 07488162, declaro bajo juramento que, el instrumento de recolección de información es confiable.

Me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de Lima a los 15 días del mes de julio, año 2023.



Hilario Taquire, Isabel
07488162

Anexo 05: Formato de Consentimiento Informado



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 **Caracterización del Control Interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú: caso empresa GESMAR Servicios Empresariales S.A.C-Lima y propuesta de mejora, 2021** y es dirigido por Hilario Taquire Isabel, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: conocer sobre el control interno en el área de cobranzas de la empresa GESMAR Servicios Empresariales S.A.C.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 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 isabelht1@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 Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Glady e Santolina Araya

Fecha: 28/04/2021

Correo electrónico: gladyaraya1999@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



**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:

Caracterización del Control Interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú: caso empresa GESMAR Servicios Empresariales S.A.C-Lima y propuesta de mejora, 2021

- La entrevista durará aproximadamente 15 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 o al número 996807545 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico cieci@uladech.edu.pe

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Gladys Elena San Martín Arcayo
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	28/04/2021

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Anexo 6: Documento de aprobación de institución para la recolección de información

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Hilario Taquire Isabel, con documento de identidad N° 07488162, declaro bajo juramento que, la empresa en estudio denominado GESMAR SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.C., me autorizó la recolección de información.

Me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de Lima a los 15 días del mes de julio, año 2023.



Hilario Taquire, Isabel

07488162



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Carta s/nº - 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Sra. Gladys San Martín Arcayo
GERENTE

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Hilario Taquire Isabel, con código de matrícula N° 5003181005, de la Carrera Profesional de Contabilidad, ciclo noveno, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **Caracterización del Control Interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú: caso empresa GESMAR Servicios Empresariales S.A.C-Lima y Propuesta de mejora, 2021**

durante los meses de febrero a mayo del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Hilario Taquire Isabel

DNI. N° 07488162

DNI 09442607



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Isabel Hilario Taquire, estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de este estudio es: Identificar y describir las características del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú y de la empresa GESMAR Servicios Empresariales S.A.C- Lima y hacer una propuesta de mejora, 2021.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo, la participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro, fuera de los propósitos de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas, si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él, igualmente; puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas del cuestionario le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Isabel Hilario Taquire

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Isabel Hilario Taquire estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es: Identificar y describir las características del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú y de la empresa GESMAR Servicios Empresariales S.A.C- Lima y hacer una propuesta de mejora, 2021, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de preguntas en una encuesta, lo cual tomará aproximadamente 10 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro, fuera de los propósitos de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al celular 996807545

Entiendo que una copia de esta carta de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al celular 996807545 anteriormente mencionado.

GESMAR SERVICIOS EMPRESARIALES SAC
.....
Oladya E. San Martín Arcoyo
Gerente General

Nombre del Representante Legal

Oladya Elena San Martín
ARCOYO

Firma del Participante

09/03/22

Fecha

Anexo 07: Evidencias de ejecución

Entrevista con la Gerente General SAN MARTIN ARCAYO GLADYS ELENA





Ubicación de la empresa en estudio GESMAR SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.C

CAL.RIO HUAURA NRO. 525 URB. CANTO REY ET. UNO (2 DO PISO) LIMA -
LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO.



Fichas Bibliográficas

<p>Autor: Mantilla, Samuel Alberto</p> <p>Título: Auditoría del Control Interno</p> <p>Año: 2018</p>	<p>Ciudad, país:</p> <p>Bogotá, Colombia</p>
<p>Tema: <u>Control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar</u></p> <p>Define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.</p> <p>Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos</p>	
<p>Referencia Bibliográfica</p> <p>Mantilla, S. (2018). <i>Auditoría del Control Interno</i> (p. 16).</p> <p>https://www.ecoediciones.mx/wp-content/uploads/2018/04/Auditoría-del-Control-Interno-4ed.pdf</p>	<p>Ficha</p> <p>No. 1</p>

<p>Autor: Galarza Kasen, Jorge Luis</p> <p>Título: 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</p> <p>Año: 2018</p>	<p>Ciudad, país: Trujillo, Perú</p>
<p>Tema: <u>Control interno</u></p> <p>El control 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, cuya finalidad es hacer que el sistema se encamine completamente hacia sus objetivos. El control no es un fin en sí mismo, es un medio para alcanzar el fin, o sea mejorar la operación del sistema</p>	
<p>Referencia Bibliográfica</p> <p>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://goo.su/00rq0G</p>	<p>Ficha No. 2</p>

<p>Autor: Sánchez Barraza, Bernardo</p> <p>Título: Las Mypes en Perú, su importancia y propuesta tributaria</p> <p>Año: 2018</p>	<p>Ciudad, país:</p> <p>Lima, Perú</p>
<p>Tema: Las Mypes</p> <p>En la actualidad las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tienen una gran significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, principalmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido de las mismas.</p>	
<p>Referencia Bibliográfica</p> <p>Sánchez, B. (2018). Las Mypes as.En Perú. Su Importancia Y Propuesta Tributaria. <i>Quipukamayoc</i>, 13(25), 127. https://onx.la/d4fb9</p>	<p>Ficha</p> <p>No. 3</p>